

## إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

" الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل "

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

## DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the **Management and Politics Academy for Postgraduate Studies** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

Student's name:

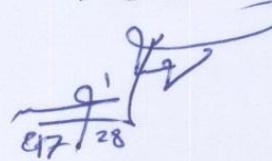
اسم الطالب: محمد عبد العزيز محمد أبو بكر

Date:

28-01/2017م

٢٣ جمادى الثانية، ١٤٣٨ هـ

Signature:

التوقيع:   
٢٨/١/١٧



برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة و  
السياسية للدراسات العليا وجامعة الأقصى  
تخصص: إدارة الدولة والحكم الرشيد



الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل

إعداد الباحث:

محمد عبد العزيز أبو حرب

إشراف الدكتور:

محمد عبد العزيز الجريسي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص  
إدارة الدولة والحكم الرشيد

1438هـ / 2017م



## نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ محمد عبد العزيز محمد أبو حرب، لنيل درجة الماجستير في تخصص ادارة الدولة والحكم الرشيد، وموضوعها:

"الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الخميس 28 ربيع الثاني 1438 هـ، الموافق 2017/01/26 م الساعة الثانية عشر ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. محمد عبد العزيز الجريسي مشرفاً ورئيساً

د. محمد إبراهيم المدهون مناقشاً داخلياً

د. جميل حسن الطهراوي مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص ادارة الدولة والحكم الرشيد. واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

د. محمد إبراهيم المدهون  
رئيس الأكاديمية



﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

"البقرة: ٣٢"

صِدْقَ اللَّهِ الْعَظِيمِ

# الإهداء

إلى من قاد قلوب البشرية إلى مرفأ الأمان، معلم البشرية الأول محمد ﷺ .....

إلى أبي الغالي .....

إلى أُمي الحبيبة .....

إلى إخواني وأخواتي الأعزاء الذين أتمنى لهم كل الخير .....

إلى كل من وقف معي وكان سبب في نجاحي .....

إلى مدرسي الأفاضل .....

إلى كل من ضحى من أجل هذا الوطن .....

إلى من سعدت روحه وهو يدافع عن دينه وعرضه ووطنه .....

إلى الأسود الرابضة خلف القضبان .....

إلى الجرحى والمصابين، وأصحاب البيوت المدمرة، والأراضي المجرفة .....

إلى وطني الحبيب فلسطين، ودرة تاجها المسجد الأقصى .....

أقدم هذا الجهد المتواضع، عسى الله أن يتفعلنا به، ويرزقنا أجره.

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وانطلاقاً من قوله ﷺ: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله) فإني أحمد الله حمدا يليق بمقامه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على نبينا محمد ﷺ، وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد: يشرفني وقد أنهيت بفضل الله إعداد هذه الرسالة أن أتوجه إلى الله العلي القدير بالحمد والشكر على جزيل فضله وعطائه، الذي أمدني بالصبر والتصميم لإتمام هذا العمل العلمي المتواضع، وسخر لي من أهل العلم من ينير دربي ويرشدني لطريق الحق والصواب.

كما وأتقدم بخالص الشكر والتقدير للجنة المناقشة ممثلة بكل من: الدكتور الفاضل/ محمد إبراهيم المدهون، والدكتور الفاضل/ جميل حسن الطهراوي على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة والحكم عليها، وإثرائها بملاحظتهما السديدة، سائلاً الله - عز وجل - أن يديم عليهما موفور الصحة والعافية، وأن يجزيهما خير الجزاء.

كما يسعدني أن أتقدم بالشكر لأكاديمية الإدارة والسياسة التي احتضنتني طالباً فيها طوال مرحلة دراسية بالمجستير والتي ما نزلت تقدم لنا الكثير من العطاء، فهي منارة العلم والعلماء.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى السادة المحكمين لأداة الدراسة، لما كان لإرشاداتهم ونصائحهم من النفع والفائدة لإغناء الرسالة وإثرائها.

كما يسعدني أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل: محمد عبد العزيز الجريسي الذي تفضل برعايته للإشراف على هذه الرسالة، ولما بذله من جهد ومراعاة وإرشاد وتوجيه لي، طيلة فترة إشرافه على هذه الرسالة، فله مني كل الشكر والاحترام والتقدير.

وإذ نشكر لهم هذا الجهد على ما قدموا من عطاء ميمز جعله الله في موازين حسناتهم، حررنا هذه السطور بلسان الإمكان لا بقله التبيان، سائلين المولى أن يجعلنا جميعاً من أهل القرآن، وأن يرضقنا وإياهم الفردوس الأعلى من الجنان، وصدق الله إذ يقول: ﴿وَهَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ﴾.

## الباحث

محمد عبد العزيز أبو حرب

# خلاصة الرسالة

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل، حيث تكون مُجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف الاشرافية (رئيس قسم حتى مدير عام)، ويقدر عددهم بـ (1193) موظفاً في القطاع الحكومي - الشق المدني بقطاع غزة، أما عينة الدراسة فاعتمدت على اسلوب العينة العشوائية الطبقية لمجتمع الدراسة وبلغت (392) موظفاً من العاملين في الوظائف الاشرافية.

صمم الباحث أداة للدراسة عبارة عن استبانة مكونة من ثمانية أبعاد، لكل متغير أربعة أبعاد بواقع (80 عبارة) توزعت على المتغيرين، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من فروضها. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ❖ كان واقع مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي بوزن نسبي 73.82 %، بينما واقع مستوى قلق المستقبل حاز على وزن نسبي 74.4%.
- ❖ وجود علاقة عكسية بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (القلق بالمستقبل) عند مستوى دلالة احصائية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات التي من أهمها:

- ❖ ممارسة الشفافية والنزاهة في الترقيات الوظيفية بما يتناسب مع المؤهل العلمي والخبرة للعاملين ودرجة الإنجاز لهم، وذلك لمعالجة شعور الموظفين ببعض التحيز لشخص دون الآخر في المؤسسات الحكومية.
- ❖ ضرورة السعي من قبل الحكومة لتوفير وصرف رواتب العاملين في القطاع الحكومي بشكل كامل ومنتظم لإيجاد حالة من الاستقرار المالي لهم.

كما وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات العامة والاقتراحات لدراسات مستقبلية.

## Abstract

The study aimed to identify the job satisfaction among public sector employees and its relationship to concern the future, where the study population consisted of employees in supervisory positions (Head of the Department until the Administrator), and an estimated (1193) employees in the public sector – civil notch in the Gaza Strip, while the sample the study, adopting the style of the stratified random sample of the community and the study of (392) employees working in supervisory positions.

The researcher designed a tool to study a questionnaire consisting of eight dimensions, each variable four dimensions of (80 sentences) were distributed among variables, and follow the researcher descriptive and analytical approach was use many of the statistical methods to answer the questions of the study and verification of hypotheses.

### **Among the most important findings of the study:**

- ❖ was the reality of the level of job satisfaction among public sector employees relative weight 73.82%, while the reality of the level of concern of the future won the relative weight of 74.4%.
- ❖ There is an inverse relationship between the independent variable (job satisfaction) dependent variable (anxiety about the future) at a level of statistical significance ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### **The study concluded that many of the recommendations of the most important:**

- ❖ Practice of transparency and integrity in job promotions commensurate with qualification and experience of employees and the degree of achievement for them, so as to address the staff feeling some prejudice to a person without the other in government institutions.
- ❖ Need to seek from the government for the provision and payment of government employees' salaries are fully and systematically to create a state of financial stability for them.

**The study was presented a set of general recommendations and suggestions for future studies .**

# قائمة المحتويات

## المحتويات

- أ..... الآية القرآنية:.....
- ب..... الإهداء:.....
- ج..... شكر وتقدير:.....
- د..... ملخص الدراسة:.....
- ه..... Abstract.....
- و..... قائمة المحتويات:.....
- ط..... قائمة الجداول:.....
- ي..... قائمة الأشكال:.....
- ك..... قائمة الملاحق:.....
- ١ - الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:.....
- ١.١ - المقدمة:.....
- ٢.١ - مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:.....
- ٣.١ - أهداف الدراسة:.....
- ٤.١ - أهمية الدراسة:.....
- ٥.١ - فرضيات الدراسة:.....
- ٦.١ - متغيرات الدراسة واستخلاص أبعادها:.....
- ٧.١ - نموذج الدراسة:.....
- ٨.١ - حدود الدراسة:.....
- ٩.١ - مصطلحات الدراسة:.....
- ٢ - الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي:.....
- ١.٢ - مقدمة:.....
- ٢.٢ - المبحث الأول: الرضا الوظيفي:.....
- ١.٢.٢ - تمهيد:.....
- ٢.٢.٢ - مفهوم الرضا الوظيفي:.....

١٧.....	٣.٢.٢- أهمية الرضا الوظيفي:
١٨.....	٤.٢.٢- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:
٢٤.....	٥.٢.٢- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:
٣٠.....	٧.٢.٢- كيفية حدوث الرضا الوظيفي:
٣١.....	٨.٢.٢- قياس الرضا الوظيفي:
٣٢.....	٩.٢.٢- عوامل زيادة الرضا الوظيفي:
٣٣.....	١٠.٢.٢- التعقيب على المبحث الأول:
٣٥.....	٣-٢- المبحث الثاني: قلق المستقبل:
٣٦.....	١.٣.٢- تمهيد:
٣٦.....	٢.٣.٢- مفهوم القلق:
٣٧.....	٣.٣.٢- أنواع القلق:
٣٩.....	٤.٣.٢- مفهوم قلق المستقبل:
٤١.....	٥.٣.٢- أسباب قلق المستقبل:
٤٣.....	٦.٣.٢- سمات ذوي قلق المستقبل:
٤٤.....	٧.٣.٢- الآثار السلبية لقلق المستقبل:
٤٦.....	٨.٣.٢- النظريات المفسرة لقلق المستقبل:
٥١.....	١٠.٣.٢- التعامل والتخفيف من قلق المستقبل:
٥٣.....	١١.٣.٢- التعقيب على المبحث الثاني:
٥٥.....	٤.٢- المبحث الثالث: القطاع الحكومي:
٥٦.....	١.٤.٢- تمهيد:
٥٧.....	٢.٤.٢- التعريف بالقطاع الحكومي الفلسطيني:
٥٧.....	٣.٤.٢- تطور وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية:
٥٩.....	٤.٤.٢- الهيكلية الإدارية والتنظيمية للوزارات الفلسطينية:
٦١.....	٥.٤.٢- التعقيب على المبحث الثالث:
٦٢.....	٣- الفصل الثالث: الدراسات السابقة:
٦٣.....	١.٣- مقدمة:
٦٥.....	٢.٣- أولاً: دراسات تناولت المتغير المستقل (الرضا الوظيفي):
٦٥.....	١.٢.٣- الدراسات الفلسطينية:

٧٠.....	٢.٢.٣- الدراسات العربية:
٧٥.....	٣.٢.٣- الدراسات الأجنبية:
٧٧.....	٣.٣- ثانياً - دراسات تناولت المتغير التابع (قلق المستقبل):
٧٧.....	١.٣.٣- الدراسات الفلسطينية:
٨٣.....	٢.٣.٣- الدراسات العربية:
٨٨.....	٣.٣.٣- الدراسات الأجنبية:
٩٠.....	٤.٣- ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:
٩٥.....	٥.٣- رابعاً: الفجوة البحثية:
٩٧.....	٤- الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات:
٩٨.....	1.4 - مقدمة:
٩٨.....	2.4 - منهجية الدراسة:
٩٩.....	3.4 - مجتمع الدراسة:
١٠١.....	4.4 - عينة الدراسة:
١٠٢.....	5.4 - أداة الدراسة (الاستبانة):
١٠٣.....	6.4 - صدق الاستبانة:
١١٣.....	7.4 - ثبات الاستبانة:
١١٥.....	8.4 - إجراءات تطبيق أداة الدراسة:
١١٥.....	9.4 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
١١٧.....	٥- الفصل الخامس: التحليل والنقاش:
١١٨.....	١.٥- مقدمة:
١٢٢.....	٢.٥- تحليل اسئلة الدراسة:
١٤٨.....	٣.٥- اختبار الفرضية الثانية:
١٦١.....	٦- الفصل السادس: النتائج والتوصيات:
١٦٢.....	1.6 - مقدمة:
١٦٣.....	2.6 - أولاً: نتائج الدراسة:
١٦٨.....	3.6 - ثانياً: توصيات الدراسة:
١٧١.....	4.6 - ثالثاً: خطة مقترحة لتنفيذ توصيات الدراسة الخاصة بالمتغيرين (المستقبل والتابع):
١٧٥.....	٥.٦- الدراسات المقترحة:

١٧٦..... -٧ المصادر والمراجع:

١٨٩..... -٨ ملاحق الدراسة:

## فائمة الجداول

- جدول رقم (١.١) يوضح أبعاد المتغير المستقل "الرضا الوظيفي" ..... ٦
- جدول رقم (٢.١) يوضح أبعاد المتغير التابع "قلق المستقبل" ..... ٧
- جدول رقم (١.٢.٢) يوضح ملخص للنظريات المفسرة للرضا الوظيفي ..... ٢٨
- جدول رقم (١.٤.٢) يوضح توزيع المؤسسات والوزارات على القطاعات ..... ٥٩
- جدول رقم (١.٣) يوضح ملخص الدراسات السابقة ..... ٦٤
- جدول رقم (١.٤) يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفق مؤسسات القطاع الحكومي ..... ٩٩
- جدول رقم (٢.٤) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير "الدرجة الوظيفية" ..... ١١٨
- جدول رقم (٣.٤) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير "العمر" ..... ١١٩
- جدول رقم (٤.٤) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير "المؤهل العلمي" ..... ١٢٠
- جدول رقم (٥.٤) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير "سنوات الخدمة" ..... ١٢١
- جدول رقم (٦.٤) يوضح محاور الدراسة وأبعادها للاستبانة ..... ١٠٢
- جدول رقم (٧.٤) يوضح تصحيح اداة الدراسة وفق مقياس ليكرت ..... ١٠٣
- جدول رقم (٨.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول: طبيعة الوظيفة ..... ١٠٤
- جدول رقم (٩.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني: الاستقرار الوظيفي ..... ١٠٥
- جدول رقم (١٠.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث: الرواتب والحوافز والترقيات ..... ١٠٦
- جدول رقم (١١.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع: العلاقات الانسانية ..... ١٠٧
- جدول رقم (١٢.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الاول: التشاؤم والتفكير السلبي اتجاه المستقبل ..... ١٠٨
- جدول رقم (١٣.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني: القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية ..... ١٠٩
- جدول رقم (١٤.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث: القلق المستقبل الاسري والمهني ..... ١١٠
- جدول رقم (١٥.٤) يوضح لصدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع: النظرة السلبية للحياة ..... ١١١
- جدول رقم (١٦.٤) يوضح معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة ..... ١١٢
- جدول رقم (١٧.٤) يوضح معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع الاستبانة ككل ..... ١١٢
- جدول رقم (١٨.٤) يوضح معامل الثبات باستخدام (طريقة التجزئة النصفية) ..... ١١٣
- جدول رقم (١٩.٤) يوضح معامل الثبات باستخدام (طريقة الفا كرونباخ) ..... ١١٤
- جدول رقم (٢٠.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي لكل من المحور الثاني والابعاد التابعة له ..... ١٢٥
- جدول رقم (٣.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الاول "طبيعة الوظيفة" ..... ١٢٧
- جدول رقم (٤.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الثاني "الاستقرار الوظيفي" ..... ١٢٩
- جدول رقم (٥.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الثالث "الرواتب والحوافز والترقيات" ..... ١٣٢

- جدول رقم (٦.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للبعد الرابع "العلاقات الانسانية" ..... ١٣٥
- جدول رقم (٧.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للبعد الخامس "التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل" ..... ١٣٨
- جدول رقم (٨.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للبعد السادس "القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية" ... ١٤٠
- جدول رقم (٩.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للبعد السابع "قلق المستقبل الاسري والمهني" ... ١٤٢
- جدول رقم (١٠.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للبعد الثامن "النظرة السلبية للحياة" ..... ١٤٥
- جدول (١١.٥) يبين اختبار (معامل ارتباط بيرسون) بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... ١٤٧
- جدول رقم (١٢.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الدرجة الوظيفية . ١٤٩
- جدول رقم (١٣.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير العمر ..... ١٥٠
- جدول رقم (١٤.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي ... ١٥٢
- جدول رقم (١٥.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير سنوات الخدمة ... ١٥٣
- جدول رقم (١٦.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى القلق بالمستقبل لمتغير الدرجة الوظيفية . ١٥٥
- جدول رقم (١٧.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى القلق بالمستقبل لمتغير العمر ..... ١٥٦
- جدول رقم (١٨.٥) يوضح تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى القلق بالمستقبل لمتغير المؤهل العلمي ..... ١٥٨
- جدول رقم (١٩.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى القلق بالمستقبل لمتغير سنوات الخدمة ... ١٥٩
- جدول رقم (١.٦) يوضح النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة ..... ١٦٥
- جدول رقم (٢.٦) يوضح النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الاولى ..... ١٦٦
- جدول رقم (٣.٦) يوضح النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الثانية ..... ١٦٦
- جدول رقم (٤.٦) يوضح النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الثالثة ..... ١٦٧
- جدول رقم (٥.٦) يوضح الخطة المقترحة لتنفيذ توصيات الدراسة الخاصة بالمتغيرين (المستقبل والتابع) ..... ١٧١

## قائمة المرفقات

- شكل رقم (١.١) يوضح نموذج الدراسة ..... ٨
- شكل رقم (١.٢.٢) يوضح العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ..... ٢٢
- شكل رقم (٢.٢.٢) هرم ماسلو للحاجات الإنسانية ..... ٢٥
- شكل رقم (٣.٢.٢) يوضح فيها الباحث نموذج هرزبرج للعاملين/ نموذج ماسلو للحاجات ..... ٢٦
- شكل رقم (٤.٢.٢) يوضح فيها الباحث نظرية التوقع لفروم ..... ٢٧
- شكل رقم (٥.٢.٢) يوضح ديناميات عملية الرضا ..... ٣١
- شكل رقم (١.٤.٢) يوضح الهيكل التنظيمي للوزارات الفلسطينية ..... ٦٠
- شكل رقم (١.٣) يوضح الفجوة البحثية ..... ٩٦

# ملحق

- ملحق رقم (١.٨): يوضح قائمة بأسماء المحكمين ..... ١٩٠
- ملحق رقم (٢.٨): يوضح الاستبانة في صورتها النهائية ..... ١٩١
- ملحق رقم (٣.٨) يوضح تسهيل مهمة باحث لوزارة المالية ..... ١٩٨
- ملحق رقم (٤.٨) يوضح تسهيل مهمة باحث لوزارة التربية والتعليم ..... ١٩٩
- ملحق رقم (٥.٨) يوضح تسهيل مهمة باحث لوزارة الصحة ..... ٢٠٠

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

يشمل الإطار العام للدراسة على:-

١.١ - المقدمة.

٢.١ - مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.

٣.١ - أهداف الدراسة.

٤.١ - أهمية الدراسة.

٥.١ - فرضيات الدراسة.

٦.١ - متغيرات الدراسة واستخلاص أبعادها.

٧.١ - نموذج الدراسة.

٨.١ - حدود الدراسة.

٩.١ - مصطلحات الدراسة.

## ١.١ - المقدمة:

يشكل العملُ الجزءَ الحيوي والمركزي في حياة الناس في المجتمعات المتقدمة، والعنصر البشري هو الدعامة الرئيسة لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، ولذلك لابد من زيادة الاهتمام به والعمل على استخدامه الاستخدام الفعال. ولقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث الانخفاض الملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية، لذلك أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، عن طريق تحسين مستوى رضا الموظفين.

فالكثيرون اعتبروا الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات. كما ويعد الرضا الوظيفي موضوعاً مهماً في مختلف المؤسسات الحكومية وغير الحكومية وذلك لارتباطه بمواضيع عدة مثل الأداء، والإنتاجية، والولاء للعمل، ورغم موضوع الرضا الوظيفي من الناحية النظرية، فإن ارتباطه بكثير من المتغيرات الداخلية والخارجية للعمل يجعله موضوعاً متغيراً لا يمكن التوصل لنتائج حوله إلا باكتشاف متغيرات جديدة ترتبط به، ومما لا شك فيه أن تلك المتغيرات ترتبط بطبيعة العمل، ونوعية نشاطه وأهدافه، وطبيعة العاملين وتركيباتهم فيها (القطراوي، ٢٠١٢: ٣٦). و ينشأ هذا القلق عندما يكون الواقع الذي يعيش فيه غير مشبع لرغباته ومحبط له، كما و ينشأ عندما تكون الظروف المحيطة به ليست في جانبه، لذلك يكون القلق إنذاراً (مرسي، ٢٠٠٢: ٩٥). وإن قلق الموظف من المستقبل الذي ينتظره، يحجب الرؤيا الواضحة عن إمكاناته ويشل قدراته وبالتالي يعيق وضع أهداف واقعية تتفق مع طموحاته في تحقيق الأهداف المستقبلية التي ينشدها والتي تحقق له السعادة والرضا.

ومن هذا المنطلق كان القلق من المستقبل أحد المظاهر المهمة التي تميز عالمنا المعاصر والتي يعاني منها الجميع بلا استثناء حيث يعانون من الغد المجهول في عالم يمتلئ بالصراعات والأزمات والإحباطات ويخلو من المعنى والهدف في الحياة ، وإحساساً بهذه المشكلة دعت الحاجة إلى إجراء مثل هذه الدراسة لمحاولة رصد الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل الواقع عليهم، ونظراً لأهمية دراسة متغير قلق المستقبل ومدى تأثيره النفسي على موظفي

القطاع الحكومي في محافظات غزة، وأيضاً لما لذلك من أهمية بالغة في رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المنظمة بشكل عام.

حيث أن المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم والتي تتوقف بدورها على درجة رضاهم ومستوى حماسهم للعمل، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المؤسسات مع ضرورة الاهتمام به، لذا فإن دراسة الرضا الوظيفي يعد التجسيد الواقعي للاستفادة من الموارد البشرية العاملة بالمنظمة.

## ٢.١ - مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل ولاشك أن دراسة الرضا الوظيفي هي عملية تقييم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها فتتكشف لها الإيجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة، وعلى الرغم من أهمية الرضا الوظيفي إلا أن الكثير من المنظمات الحكومية لا توليه الاهتمام الكافي نتيجة لعدم إدراك الإدارة العليا في هذه المنظمات بأهميته وانعكاسه على سلوك وأداء العاملين، وفي ظل وجود أزمة انقطاع الرواتب، والأزمة السياسية في الحكومة الحالية "حكومة الوفاق الوطني" وتصلها لحقوق موظفين غزة، وعدم توفر الحوافز التي تدعم وتزيد الرضا الوظيفي، كل ذلك شكل ضغطاً على الموظفين وأثر على دافعيتهم للعمل ورضاهم الوظيفي، الأمر الذي يتطلب تشكيل جملة من التساؤلات للإجابة عنها وتتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة؟

٢. ما مستوى قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة؟

٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة؟

٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى قلق المستقبل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

### ٣.١ - أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وعدم وجود دراسات على حد علم الباحث تربط بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة.
٢. التعرف إلى مستوى قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة.
٣. بيان العلاقة بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة.
٤. معرفة الفروق في وجهات نظر الباحثين حول الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).
٥. معرفة الفروق في وجهات نظر الباحثين حول قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

### ٤.١ - أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في أنها تركز على شريحة مهمة في المجتمع وهم موظفو القطاع الحكومي، كما ويتسم موضوع الدراسة بحدائثة الجمع بين المتغيرين المستقل والتابع مجتمعين في القطاع الحكومي، حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بقلق المستقبل لديهم، ومما لا شك فيه أن هذا الجانب ينطوي على أهمية كبيرة من الناحيتين النظرية والتطبيقية.

## أولاً: الأهمية النظرية:

1. تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تفتح الباب أمام الباحثين والدارسين لتسليط الضوء على هذه القضية وتعطيهم تصوراً عاماً عنها وإيجاد حلول إبداعية لها.
2. من المتوقع أن تشكل الدراسة إضافة وإثراء للمكتبة العربية والفلسطينية.
3. يمكن أن تسهم الدراسة في زيادة الوعي المجتمعي بمهام وواجبات موظفي القطاع الحكومي وتسهم في زيادة وعي رؤساء العمل بحاجات مرؤوسيهم وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.
4. من المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة الحالية في فتح مجال جديد لإجراء دراسات أخرى وقد تعتبر دراسة سابقة للباحثين يتم الرجوع إليها ومقارنة دراساتهم بها.

## ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. تتبع أهمية الدراسة من أهمية العمل الحكومي ودوره المهم والخطير في المجتمعات البشرية عامة والمجتمع الفلسطيني الذي يسعى إلى التحرر الكامل على وجه الخصوص.
2. تزويد أصحاب القرار بحلول مقترحة وإمدادهم بالمعلومات التي تساعد في التخفيف من قلق المستقبل وتحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي في ضوء دراسات علمية.
3. يمكن أن يستفيد من هذه الدراسة القائمون على تدريب وتوجيه موظفي القطاع الحكومي من أجل المحافظة على واجباتهم وحقوقهم، خاصة أن الدراسات التي تعنى بموظفي القطاع الحكومي قليلة.
4. تتجلى أهمية هذه الدراسة في كون فوائدها المرتقبة لا تقتصر الاستفادة منها على موظفي القطاع الحكومي "الشق المدني" بل في "الشق العسكري" أيضاً والذي يواجه تحديات مشابهة.

## ٥.١ - فرضيات الدراسة:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي بمحافظة غزة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مستوى قلق المستقبل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

## ٦.١ - متغيرات الدراسة واستخلاص أبعادها:

المتغير المستقل: (الرضا الوظيفي) وينبثق عنه المتغيرات الآتية:

١. طبيعة الوظيفة.
٢. الاستقرار الوظيفي.
٣. الرواتب والحوافز والترقيات.
٤. العلاقات الإنسانية.

### استخلاص أبعاد المتغير المستقل "الرضا الوظيفي"

جدول رقم (١.١) يوضح أبعاد المتغير المستقل "الرضا الوظيفي"

الدراسة	أبعاد المتغير	عددها
(أبو جراد: ٢٠١٥) (ديبة: ٢٠١٥)	طبيعة العمل - الهيئة التدريسية والإدارية - الإشراف والمتابعة - أنظمة الرواتب - ظروف البيئة المدرسية - الاستقرار الوظيفي - الحوافز	٧
(عبد الرحمن: ٢٠١٤) (العاجز: ٢٠١٤)	الحوافز والمكافآت - ظروف العمل - التقدير واحترام الذات - الانتماء للمهنة - العلاقات الإنسانية - الراتب	٦
(إسليم: ٢٠١٣) (أبو مسامح: ٢٠١٣)	ظروف العمل - الاستقرار الوظيفي - الرواتب والحوافز والترقيات - العلاقات بين العاملين - العلاقة مع الرؤساء - التقدير وتحقيق الذات	٦
(السحباني: ٢٠١٢) (أبو رحمة: ٢٠١٢) (الداية: ٢٠١٢) (محمد: ٢٠١٢) (المشيخي: ٢٠١٢)	الحوافز والمكافآت - ظروف العمل - التقدير واحترام الذات - العلاقات مع الزملاء والرؤساء - الأمن والاستقرار الوظيفي - الراتب - طبيعة العمل	٧
(الحمل: ٢٠١٠) (حجازين: ٢٠١٠)	ظروف وطبيعة العمل - الرواتب والحوافز - العلاقات الإنسانية - الأمن والاستقرار الوظيفي	٤
(السقا: ٢٠٠٩) (فهيمه: ٢٠٠٩)	الراتب - المكافآت - نظام الترقيّة - نظام التقاعد - الأجور - ظروف العمل المادية	٦

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

وبعد النظر في الدراسات السابقة تبين للباحث أن أبعاد الرضا الوظيفي تتشابه إلى حد ما،

وتم اعتماد أربعة أبعاد رئيسة تبنتها بعض الدراسات السابقة.

## المتغير التابع: (قلق المستقبل) وينبثق عنه المتغيرات التالية:

١. التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل.

٢. القلق من الأحداث والمشكلات المستقبلية.

٣. قلق المستقبل الأسري والمهني.

٤. النظرة السلبية للحياة.

### استخلاص أبعاد المتغير التابع "قلق المستقبل"

جدول رقم (٢٠١) يوضح أبعاد المتغير التابع "قلق المستقبل"

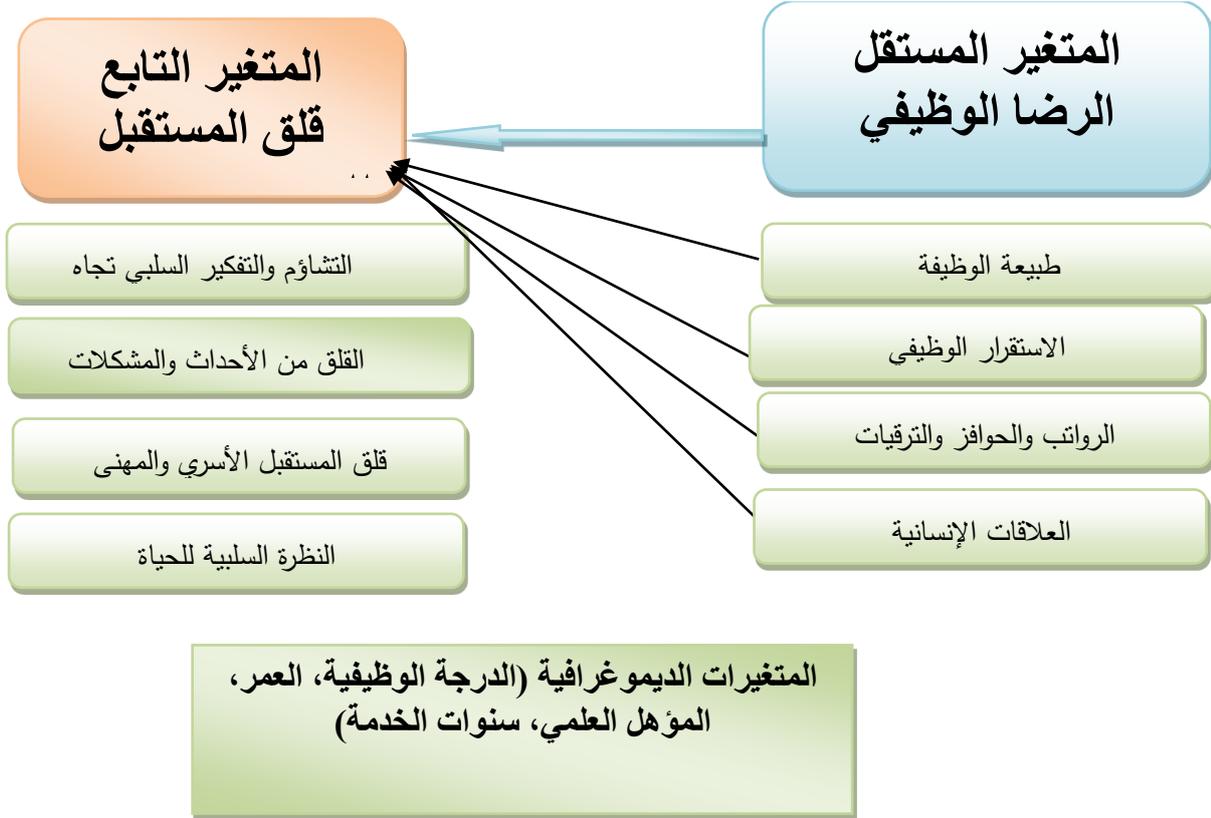
عدد	أبعاد المتغير	اسم الدراسة
5	الذفس الانفعالي - الاجتماعي - الاقتصادي - الدراسي - الأسري - المهني	(الزعلان:2015)
7	المجال الشخصي - المجال الاجتماعي - المجال الدراسي - المجال الصحي - المجال الاقتصادي - المجال الأسري - المجال المهني	(أبو ففة:2013)
3	التفكير السلبي تجاه المستقبل - النظرة السلبية للحياة - القلق من الأحداث الحياتية الضاغطة	(الجريسي:2012)
5	الخوف من المشكلات المستقبلية - التشاؤم من المستقبل - قلق التفكير في المستقبل - قلق الموت - قلق المستقبل ككل	(الخالدي:2012)
4	المستقبل الأسري - المستقبل الاجتماعي - المستقبل الدراسي - المستقبل المهني	(سليمان:2011)
5	القلق المتعلق بالمشكلات الحياتية - قلق الصحة وقلق الموت - قلق التفكير في المستقبل - اليأس في المستقبل - الخوف والقلق من الفشل في المستقبل	(شقيير:2005)
5	المجال النفسي - المجال الاقتصادي - المجال الاجتماعي - المجال الصحي - المجال الأسري	(السبعاي:2006) (مسعود:2006)
4	الخوف من المشكلات المستقبلية - التشاؤم من المستقبل - قلق التفكير في المستقبل - قلق الموت	(معوض:2005)

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة تبين للباحث أن أبعاد قلق المستقبل تتشابه إلى حد ما، وتم اعتماد أربعة أبعاد رئيسة تبنتها بعض الدراسات السابقة.

## ٧.١- نموذج الدراسة:

شكل رقم (١.١) يوضح نموذج الدراسة



جاءت بواسطة الباحث بناءً على الدراسات السابقة

## ٨.١- حدود الدراسة:

أ- الحد الموضوعي:

الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل لديهم.

ب- الحد المكاني:

تم تطبيق هذه الدراسة على موظفي القطاع الحكومي (الشق المدني) في محافظات غزة.

ت - الحد الزمني:

تم تطبيق هذه الدراسة على موظفي القطاع الحكومي بمحافظة غزة خلال العام 2016م.

ث - الحد البشري:

تم تطبيق هذه الدراسة على موظفي القطاع الحكومي المدنيين المسجلين في ديوان الموظفين العام في محافظات غزة من درجة (رئيس شعبة حتى مدير عام).

## ٩.١ - مصطلحات الدراسة و التعريفات الإجرائية:

- أولاً: الرضا الوظيفي:

تعريف الرضا الوظيفي اصطلاحاً:

هو عبارة عن شعور الفرد بالارتياح النفسي تجاه العمل والعاملين يظهر من خلال سلوكه الخارجي في حرصه على حسن التعامل وزيادة الإنتاجية وذلك نتيجة ما يحصل عليه من حوافز مادية ومعنوية من هذه المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها (أبو رحمة، 2012:35).

تعريف الرضا الوظيفي إجرائياً:

هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها الموظفون في محافظات غزة على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة.

- ثانياً: قلق المستقبل:

تعريف قلق المستقبل اصطلاحاً:

هو عدم الشعور بالارتياح والتفكير السلبي تجاه المستقبل والنظرة السلبية للحياة، وعدم القدرة على مواجهة الأحداث الحياتية الضاغطة وتدني اعتبار الذات وفقدان الشعور بالأمن مع عدم الثقة (المشيخي، 2009:47).

## تعريف قلق المستقبل إجرائياً:

هو الدرجة التي يحصل عليها المستجيب عند إجابته على فقرات مقياس قلق المستقبل المستخدم في الدراسة.

## - ثالثاً: القطاع الحكومي:

يعرف القطاع الحكومي في أي دولة بأنه "ذلك القطاع الذي يعمل على تقديم خدمات أساسية مطلوبة لضمان النظام العام، ويصعب تسويقها للأفراد بثمن مثل الدفاع، والعدالة والأمن الداخلي. وعادة ما تمولها الموازنة العامة للدولة، والتي تؤمن إيراداتها بالدرجة الأولى من الضرائب المفروضة على الشعب، للمساهمة في تحمل نفقات الخدمات العامة (صبري، 2003:135).

## موظفو القطاع الحكومي:

من موظفين أو موظفات وهم الأشخاص المعيّنين بقرار من جهة مختصة لشغل وظيفة مدرجة في نظام تشكيلات الوظائف المدنية على موازنة إحدى الدوائر الحكومية أياً كانت طبيعة تلك الوظيفة أو مسماها (قانون الخدمة المدنية الفلسطينية، 1998:3).

## صعوبات الدراسة:

1. امتناع بعض المحكمين في بعض الجامعات عن تحكيم استبانة الدراسة.
2. امتناع وعدم تعاون بعض الموظفين من تعبئة استبانة الدراسة لظروف خاصة بهم.
3. تعقيد الإجراءات الإدارية لدى بعض الوزارات واتباع الروتين وتضييع وقت الباحث.
4. ضغوط العمل ومتطلبات الحياة وضيق الوقت.
5. انقطاع التيار الكهربائي المتكرر والدائم وخاصة بجدولة الست ساعات.
6. تطبيق الدراسة على الشق المدني والباحث موظف في الشق العسكري.

# الفصل الثاني

## الإطار النظري

١.٢ - مقدمة.

٢.٢ - المبحث الأول: الرضا الوظيفي.

٣.٢ - المبحث الثاني: قلق المستقبل.

٤.٢ - المبحث الثالث: القطاع الحكومي.

٥.٢ - التعقيب العام على الإطار النظري.

## ١.٢ - مقدمة:

تتناول الدراسة الحالية العلاقة بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل للموظفين العاملين في القطاع الحكومي في قطاع غزة، وانطلاقاً من هذا الهدف يتناول الباحث عرضاً تحليلياً للمفاهيم الأساسية التي تركز عليها الدراسة الحالية حيث يتناول هذا الفصل ثلاثة مباحث، يشتمل المبحث الأول على المتغير المستقل "الرضا الوظيفي" واحتوى هذا المبحث على كل من مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته والعوامل المؤثرة فيه والنظريات المفسرة له وكيف ينظر الإسلام للرضا الوظيفي وكيفية قياسه والعوامل التي تزيد من الرضا الوظيفي ومن ثم العلاقة بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل، واشتمل الفصل الثاني على المبحث الثاني والذي تناول قلق المستقبل من تعريف عام بالقلق ومن ثم مفهوم قلق المستقبل وأسبابه وسمات ذوي قلق المستقبل والآثار السلبية والنظريات المفسرة ونظرة الإسلام للقلق وكيفية التعامل والتخفيف من قلق المستقبل، كما وضم الفصل الثاني المبحث الثالث الذي تناول القطاع الحكومي من تعريف بالقطاع الحكومي الفلسطيني ومن ثم تطور وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية والهيكلية الإدارية والتنظيمية للوزارات الفلسطينية، وأخيراً ملخص كامل عن هذا الفصل.

## ٢.٢ - المبحث الأول

### الرضا الوظيفي

يشمل المبحث الأول على:

١.٢.٢ - تمهيد.

٢.٢.٢ - مفهوم الرضا الوظيفي.

٣.٢.٢ - أهمية الرضا الوظيفي.

٤.٢.٢ - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

٥.٢.٢ - النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

٦.٢.٢ - الرضا الوظيفي من منظور إسلامي.

٧.٢.٢ - كيفية حدوث الرضا الوظيفي.

٨.٢.٢ - قياس الرضا الوظيفي.

٩.٢.٢ - عوامل زيادة الرضا الوظيفي.

١٠.٢.٢ - التعقيب على المبحث الأول.

## ١.٢.٢ - تمهيد:

هذا المبحث تم تخصيصه للحديث عن الرضا الوظيفي، وقد قسمه الباحث إلى عدة عناوين تشمل جوانب مهمة في الرضا الوظيفي، العنوان الأول يتحدث عن مفهوم وتعريف الرضا الوظيفي ومن خلاله استعرض الباحث تعريفات متعددة للرضا الوظيفي، من وجهة نظر الباحثين سواء في علم الإدارة أو علم النفس والاجتماع، وجاء العنوان الثاني ليوضح أهمية الرضا الوظيفي، ثم أتبعه بعنوان ثالث مهم وهو العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، ومن ثم عنوان رابع تحدث عن النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، وعنوان خامس تطرق للمنظور الإسلامي للرضا الوظيفي، ومن ثم بعنوان سادس كيفية حدوث الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وأتبعه بعنوان مستقل تطرق فيه الباحث للأساليب والآليات المستخدمة في قياس الرضا، وأيضاً عنوان يتحدث عن عوامل زيادة الرضا الوظيفي، ثم يوضح الباحث عبر عنوان أخير عن العلاقة ما بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل وأتبعه بملخص عام للمبحث.

## ٢.٢.٢ - مفهوم الرضا الوظيفي:

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة بسبب تناول الموضوع من قبل جهات اختصاص مختلفة، فلا يوجد اتفاق وإجماع بين الباحثين حول مفهوم محدد للرضا الوظيفي ويرجع السبب في ذلك إلى تعدد المجالات العلمية واختلاف الظروف البيئية والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز عليه الباحثون، بالإضافة إلى أن الرضا الوظيفي موضوع شخصي بحت ، فما يكون رضا لشخص ما ممكن أن يكون عدم رضا لشخص آخر، ويعتبر من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع. وستقوم باستعراض عددٍ من تعريفات الرضا الوظيفي التي وردت في الكتب والدراسات السابقة ولاكن قبل التطرق لمفهوم الرضا الوظيفي، كمفهوم خاص يجدر بنا من الناحية المنهجية، أن نتطرق أولاً للرضا كمفهوم عام.

## ١.٢.٢.٢ - تعريف الرضا:

الرضا لغةً: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلاً ورضى عنه، أحبه وأقبل عليه (محمد، ٢٠١٢: ٢٧).

وورد في لسان العرب لابن منظور بأنه الرضا هو الرضاء، الرضا ضد السخط، ورضي الشيء ارتضاه، ورآه له أهلاً (ابن منظور، ١٩٠٠: ١٦٦٣).

الرضا اصطلاحاً: هو الشعور بالرضا وهو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما حصل عليه فعلاً في موقف معين (العاجز، ٢٠١٤: ٣٣).

## ٢.٢.٢.٢ - تعريف الرضا الوظيفي:

عرف (بحيص) الرضا الوظيفي بأنه: مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وعن أدائهم لما تقدمه الوظيفة أو العمل لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم أو أعمالهم، وعليه فإنه كلما قلت الفجوة بين الإداريين كلما زاد رضا العاملين، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالمنشأة (بحيص، ٢٠١١: ١٣).

ويرى (الطيب) أن الرضا الوظيفي هو: "مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وهو ناتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه، وكلما قلت الفجوة بين الإدراكين كلما زاد رضا العاملين" (الطيب، ٢٠٠٨: ٤٣).

بينما عرفه (الخيرى) بأنه: "عبارة عن شعور بالارتياح النفسي تجاه العمل والعاملين يظهر من خلال سلوكه الخارجي في حرصه على حسن التعامل وزيادة الإنتاجية، وذلك نتيجة ما يحصل عليه من حوافز مادية ومعنوية من هذه المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها" (الخيرى، ٢٠٠٨: ٣٣).

وعرفه (فلمبان) بأنه: "القناعات والاستجابات النفسية والعاطفية السلبية والإيجابية من الموظف تجاه جوانب عديدة من مهامه ومسؤولياته وعن أدائه وبيئة عمله" (فلمبان، ٢٠٠٨: ٩).

كما ويعرفه (الحجاج) بأنه: "عبارة عن مجموعة من المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يعبر فيها العاملون عن أعمالهم" (حجاج، ٢٠٠٧: ٨٢٣).

عرفت (المرنخ) الرضا الوظيفي بأنه: "الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته وعمله، وعادة ما يؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، ويكون الفرد راضياً بدرجات متفاوتة عن

الجوانب المختلفة، ومن أمثلة هذه الجوانب: العمل ذاته، والأجور، والترقيات والتقدير والمنافع التي يحصل عليها، وظروف وشروط العمل، وزملاء العمل، والسياسات التنظيمية" (المرنخ، ٢٠٠٥: ٥٦). ويعرفه (الزاید) بأنه: "عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بمهام وظيفية معينة" (الزاید، ٢٠٠٥: ٥٥).

وقد عرف (فليه وعبد المجيد) بأنه: "هو عبارة عن محصلة لعدد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ومن تقديره للعمل وإدارته ومدى نجاحه الشخصي أو فشله في تحقيق الأهداف الشخصية في الحياة" (فليه وعبد المجيد، ٢٠٠٥: ٢٥٩).

واتفق (الحيدر وبين طالب) على أن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راضٍ بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها. والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يرد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين (الحيدر، وبين طالب، ٢٠٠٥: ٢٥).

وأيضاً يعرف (عباس) الرضا الوظيفي بأنه: مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به (عباس، ٢٠٠٣: ١٧٨).

ويتضح للباحث من خلال التعريفات السابقة أنها قد اختلفت على تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، يعزوه الباحث إلى اختلاف ظروف الباحثين، واختلاف بيئتهم وقيمهم واتجاهاتهم فالبعض نظر إلى الرضا الوظيفي على أنه إشباع لحاجات الفرد المتوقعة من الوظيفة، والبعض الآخر نظر إليه من منظور عاطفي على أنه مشاعر وأحاسيس قد تكون سلبية أو إيجابية، تبعاً لمدى الإشباع الذي يتحقق له من عمله، ومن هنا نجد أنه كلما حقق له العمل إشباعاً أكثر لحاجته كلما كانت مشاعره إيجابية، والعكس هو الصحيح، كما أن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد وله جوانب مختلفة ومتعددة.

## ٣.٢.٢ - أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي تمت فيها الدراسات والأبحاث في مجال علم النفس الإداري وحتى عام ١٩٧٦م كان عدد البحوث يفوق الثلاثة آلاف بحث، وترجع هذه الكثافة إلى أهمية هذه المواضيع نظراً لأن الفرد يقضي معظم وقته في العمل (محمد، ٢٠١٢: ٢٨). كما ويعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية.

ولقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المهني المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد (قلمبان، ٢٠٠٨: ٤٥).

ومن المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياساً لمدى فاعلية الأداء، إذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عمالها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل، وكثرة حوادث العمل والتأخر عنه، وترك العاملين المؤسسات التي يعملون فيها والانتقال إلى مؤسسات أخرى، ويؤدي إلى تفاقم المشكلات وزيادة شكاوي العاملين من أوضاع العمل، وتوجيههم لإنشاء اتحادات خاصة بهم للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي (صيري، ١٩٩٤: ٣٤٥).

وأهمية الرضا الوظيفي تكمن بكونه يؤثر على الكثير من الظواهر التنظيمية، لذلك تقوم كثير من المنظمات بإجراء مسوحات دورية حول رضا العاملين لتكون أكثر إدراكاً ومعرفة لحقيقة مشاعر الأفراد ولتجنب أيضاً الكثير من المشاكل الناتجة عن عدم الرضا (الحريري، ٢٠١٢: ١٥٦).

ومن أبرز الأسباب التي دفعت إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

١. أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
٢. أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.

٣. أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
٤. أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونوا أقل عرضة لحوادث العمل.
٥. هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.
٦. ذكر بعض الباحثين وخبراء الإدارة بأن هناك علاقة طردية بين درجة توافر الرضا الوظيفي للعاملين ونجاح المنظمة وتقدمها (الحنيطي، ٢٠٠٠: ١٧).

لذا يرى الباحث أن شعور العاملين بالرضا الوظيفي يشجع على زيادة حماسهم، وإقبالهم نحو العمل بكل فخر ورضا، وبالتالي يزيد عطائهم وإنتاجيتهم ويزيد تمسكهم في عملهم، مما يساعد على بقاء العاملين في أماكن عملهم أطول فترة ممكنة وعدم ترك العمل أو الانتقال إلى أماكن عمل أخرى، وهذا يعطي إحساساً بالسعادة، وإحساساً إيجابياً نحو الحياة بصورة عامة.

## ٤.٢.٢ - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

- هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي وهي إما ناتجة من الفرد نفسه، أو العمل الوظيفي، أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد، وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي من قبل الكتاب والباحثين يوردها الباحث على النحو الآتي:
١. العوامل التي ترجع إلى الفرد (عوامل شخصية): وهي العوامل التي ترجع إلى الشخص نفسه، وتقسّم إلى (العمر، الجنس، الشخصية، القيم، الاتجاهات، مستوى التعليم، إمكانية الفرد وقدراته، احترام الذات، المكانة الاجتماعية، الدافعية).
  ٢. العوامل التي ترتبط بالمنظمة نفسها (عوامل تنظيمية): وهي تقسم إلى (الحوافز والمكافآت، الظروف المادية للعمل، الظروف الاجتماعية، محتوى العمل، التدريب) (حمد، ٢٠١٤: ٥٨).
  ٣. عوامل تتعلق بالظروف البيئية الداخلية للمؤسسة (عوامل بيئية): وهي تقسم إلى (مساحة مكان العمل، مستوى النظافة، الإضاءة، التهوية، التكيف، صلاحية الآليات للعمل، وجود وسائل للترفيه يستخدمها العامل خارج الدوام) (هاشم، ٢٠٠٩: ٩٢).

وقسم (آل الشيخ) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى:

١. عوامل داخلية أو خاصة بالفرد.
٢. عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة.
٣. عوامل خاصة بالأداء.
٤. عوامل خاصة بالإنجاز.
٥. عوامل تنظيمية (آل الشيخ، ١٩٩٨: ٣١).

أما (الرويلي) فقد حدد تسعة من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي وهي:

١. النمو النفسي والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة بالعمل.
٢. الراتب والضمانات.
٣. المسؤولية والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين.
٤. أساليب الإشراف.
٥. فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
٦. ظروف العمل وبيئته المادية ( إضاءة، وتكييف ، وأثاث).
٧. متطلبات العمل ( ساعات العمل ، وظروفه وغيرها).
٨. الحالة الاجتماعية ( السمعة، المكانة الاجتماعية للوظيفة، وشاغلها).
٩. أنظمة الإدارة ، والإجراءات الإدارية ، والاعتراف الشخصي (الرويلي، ٢٠٠٩: ٨٧).

في حين ذكر (السالم) ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفي تتصل الثلاثة الأولى منها بالعمل مباشرة،

بينما تتصل الثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى وهذه العوامل هي:

١. العناصر المتصلة بالعمل مباشرة:
  - كفاية الإشراف المباشر.
  - الرضا عن العمل نفسه.
  - الاندماج مع الزملاء في العمل.
٢. العناصر المتصلة بظروف أو جوانب أخرى:
  - توفير الأهداف في التنظيم.
  - عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها.

- الحالة الصحية البدنية والذهنية (السالم، ١٩٩٧: ٨١).

وقد أشار (النمر) إلى أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل وهي كالاتي:

١. الراتب.
٢. الترقية.
٣. الأمن.
٤. الاحترام والتقدير.
٥. جماعات العمل.
٦. نمط الإشراف.
٧. الحرية المتاحة في العمل.
٨. العلاوات والبدلات والمكافآت (النمر، ١٩٩٣: ٨٢).

في حين قسم (عبد اللطيف) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي على ثلاثة فئات أساسية هي:

العوامل البيئية، والعوامل الشخصية، والقدرات الذاتية (عبد اللطيف، ١٩٩١، ١٢٤).

وفيما يلي توضيح لتأثير بعض هذه العوامل على الرضا الوظيفي:

أولاً: بعض العوامل الشخصية التي ترجع للفرد نفسه:

١- العمر: دلت الأبحاث عن وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين السن ودرجة الرضا الوظيفي فكلما

زاد عمر الفرد كلما زادت درجة رضاه عن العمل، ويرى البعض أن السبب في ذلك ربما يكون في

أن طموحات الموظف بداية عمره تكون مرتفعة، وبالتالي لا يقابلها في أغلب الحالات الحاجات

التي يسبقها الواقع الفعلي للوظيفة ويتسبب ذلك في عدم الرضا الوظيفي، ولكن مع تقدم العمر

يصبح الفرد أكثر واقعية وتنخفض درجة طموحاته ويرضى بالواقع الفعلي ويترتب على ذلك زيادة

الرضا الوظيفي (عبد الباقي، ٢٠٠٣: ١٧٤).

٢- الجنس: من أكثر القضايا المثيرة للجدل فيما إذا كان مستوى أداء النساء هو نفس مستوى أداء

الرجال، حيث تشير الدراسات إلى وجود قليل من الاختلافات الفردية المؤثرة على أداء العمل بين

النساء والرجال، وعلى الرغم من وجود تلك الاختلافات إلا أن نتائج الدراسات أشارت إلى عدم

وجود اختلافات أساسية في الإنتاجية بين الرجال والنساء، وبنفس الأسلوب فإنه لا توجد دلائل

تشير إلى أن الجنس يؤثر على الرضا عن العمل (حمد، ٢٠١٤: ٥٩).

٣- **المكانة الاجتماعية:** المكانة الاجتماعية للعامل تدعم رضاه وتعزز شعوره، في حين أن تدهور هذه المكانة غالباً ما تؤدي إلى الاستياء وعدم الرضا (ماهر، ٢٠٠٠: ٢٤٣).

٤- **القيم:** تلعب القيم دوراً مهماً في توجيه وتحديد السلوك الإنساني، ويختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها، ويرجع ذلك للعديد من المتغيرات، فمن الناس من يعتقد بقيم المال، ومنهم من يعتقد بقيم المكانة الاجتماعية والبعض الآخر يعتقد بقيم خدمة المجتمع، وهذا بدوره يؤثر إلى حد كبير على رضا الفرد عن العمل (حمود، ٢٠٠٢: ٨٥).

٥- **مستوى التعليم:** بينت بعض البحوث أن العامل الأكثر تعليماً يكون أقل رضا عن عمله من العامل الأقل تعليماً حيث تكون طموحات الأول مرتفعة عن الآخر الذي يكون في العادة مقتنعاً بعمله راضياً به (فلمبان، ٢٠٠٨: ٦٢).

وبلاحظ أنه يصعب على الإدارة التحكم في العوامل الشخصية في محاولة رفع مستوى الرضا الوظيفي للأفراد. أما بالنسبة لتأثير ظروف العمل على رضا العاملين فقد أظهرت بعض الدراسات وجود علاقة طردية قوية موجبة بين الراتب والرضا الوظيفي أي أنه كلما زاد الراتب كلما زاد الرضا للأفراد كذلك بين العلاقات بالرئيس والزملاء والمشرفين وبين الرضا الوظيفي، فكلما كانت العلاقة جيدة كلما ارتفع مستوى الرضا للفرد، وعليه يمكن للإدارة أن تلعب دوراً مهماً في تعديل هذه العوامل أو بعضها من أجل رفع درجة الرضا الوظيفي للعاملين (شاويش، ٢٠٠٤: ١١٤).

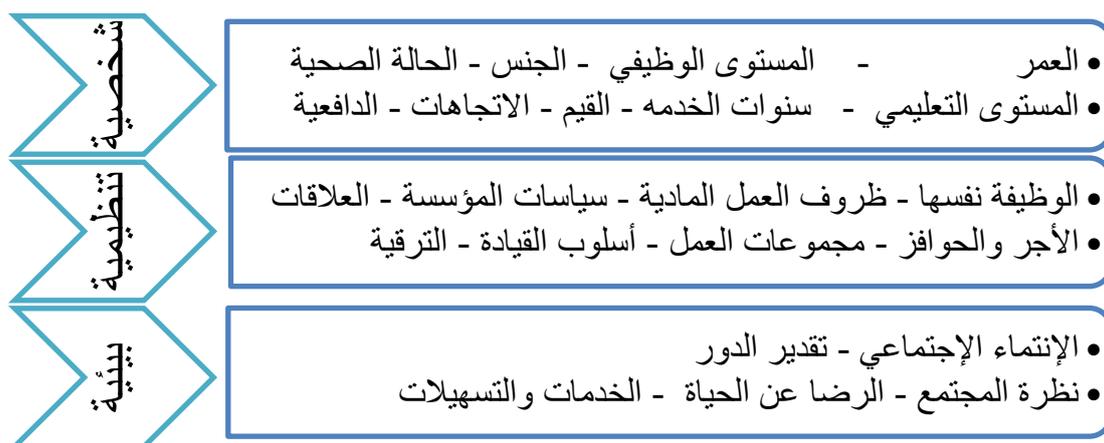
#### ثانياً: العوامل التي ترتبط بالمنظمة نفسها عوامل تنظيمية:

وتشمل مجموعة العوامل المرتبطة بظروف العمل داخل المنظمة، كذلك العوامل المرتبطة بالمناخ التنظيمي داخل التنظيم، درجة الأمن والاستقرار (فليه وعبد المجيد، ٢٠٠٥: ٢٦٤) ويشير المناخ التنظيمي إلى البيئة الداخلية، مادية أو غير مادية، التي يعمل الفرد في إطارها ويرى آخرون أنه عبارة عن البيئة الاجتماعية الكلية لمجموعة العاملين في التنظيم الواحد، في حين يعتقد آخرون أن المناخ التنظيمي هو مجموعة السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة، التي تؤثر في الأطر السلوكية للأفراد والجماعات والمنظمات على حد سواء، والتي يتحدد بمقتضى تأثيرها على تحقيق سبل التحفيز أو ما يعكسه على إمكانية المنظمة من تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية (حويحي، ٢٠٠٨: ١٨).

### ثالثاً: عوامل نظمية (بيئية):

يقصد بها عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها النظمي على الموظف، بالصورة التي تؤثر في رضائه عن وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل (الانتماء الاجتماعي، الرضا عن الحياة، نظرة المجتمع، تقدير الدور، الخدمات والتسهيلات) (غواش، ٢٠٠٨: ١٦).

شكل رقم (١.٢.٢) يوضح العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي



المصدر: جرد بواسطة الباحث

### أبعاد الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية:

يرى الباحث أنه من المفيد توضيح واستعراض أبعاد الرضا الوظيفي في هذه الدراسة للوقوف على المقصود بكل منها، وبعد الاطلاع على الأدب التربوي المتعلقة بدراسة الرضا الوظيفي، حيث أن الرضا الوظيفي بجميع أنواعه يعتبر ذو أهمية كبيرة في عملهم، إن كان من ناحية الرضا عن طبيعة الوظيفة، والاستقرار الوظيفي (الأمن الوظيفي)، والرواتب والحوافز والترقيات، والعلاقات الإنسانية، حيث تم حصر هذه المتغيرات في خمسة أبعاد وهي:

أولاً: **طبيعة الوظيفة:** يتوقع بأن يكون لمهام الوظيفة تأثير على الرضا الوظيفي، فمضمون الوظيفة وطبيعتها وظروفها تختلف من شخص لآخر، وقد لا تتناسب طبيعة الوظيفة قدرات الشخص فيصبح غير راض عن عمله، وقد يحدث العكس فتكون الاستجابة إيجابية.

ثانياً: **الاستقرار الوظيفي:** تعني وجود الفرد في وظيفة دائمة ومستقرة تمنحه الاستقرار الفكري وتجنبه القلق على مصيره الوظيفي مما يؤدي إلى تحسين الأداء وضمان الولاء للمؤسسة (المغربي، ١٩٩٥: ٣٠٤).

**ثالثاً: الرواتب والحوافز والترقيات:** يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس هو الصحيح (أبو سنيينة، ٢٠٠٨: ٨٥).

إن المتفحص للمدارس الإدارية يجد أن كل المدارس قد أعطت اهتماماً كبيراً للحوافز المادية، حتى المدارس السلوكية التي ركزت على الحوافز غير المادية لم تُنقص من أهمية ودور الحوافز المادية في تحفيز الفرد وتوجيهه (ديبة، ٢٠١٥: ٤١).

إن التقدم والترقية من العناصر المتعلقة بتأمين مستقبل الموظف والاستقرار الوظيفي، ومقدار الأجر الذي يحصل عليه ومدى تلبية احتياجاته الشخصية، وتناسبه مع حجم العمل الذي يؤديه الموظف وكذلك تستمر هذه العوامل على الفرص المتاحة للتقدم، ومدة توافر الفرص للتطور الوظيفي (عبد الباقي، ٢٠٠٤: ١٧٦).

**رابعاً: العلاقات الإنسانية:** إن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من علاقات الصداقة في أماكن العمل يمثلون عادة الأشخاص الأكثر رضاً عن واقع عملهم، وتعتبر هذه أحد الميزات المهمة عند تحديد مستوى إنتاجية العمل لكل من الأفراد والمؤسسة، ويرى بعض المؤلفين أن الصداقات هي جزء متمم لخلق بيئة وثقافة الاتحاد داخل المؤسسات.

**مما سبق يتضح للباحث أن الرضا الوظيفي عملية متشابكة لها أبعاد متعددة، لا يمكن أن نحصرها في جانب معين، يرجع ذلك للتركيب المعقدة التي تتكون منها النفس البشرية حيث اختلاف الأفراد وتوجهاتهم واهتماماتهم وما هو الشيء الأهم الذي يشكل النسبة الكبرى في التأثير بالرضا لديهم، ويرى الباحث أنه مهما اختلفت تصنيفات العوامل التي تؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، فإنه من غير الممكن تحقيق الرضا الوظيفي بدون توفير بيئة عمل ملائمة ومناسبة، ونظام إشرافي يحقق الضمان الوظيفي للعاملين ويمنحهم شعوراً بأنهم ضمن محور اهتمامه، ويوفر لهم فرص الترقية والتقدم المهني، إضافة إلى الحوافز والمكافآت المعنوية والمادية.**

## ٥.٢.٢ - النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

نال موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً كبيراً من الباحثين، واعتمدت دراستهم في بدايتها بشكل كبير على النظريات التي فسرت الدوافع الإنسانية، والتي من خلالها حاولوا تفسير المتغيرات المتصلة بالرضا الوظيفي. وقد توصلوا من خلال استخدامهم للطرق الحديثة في أبحاثهم إلى العديد من النظريات التي ساعدت في تفسير حالة الرضا الوظيفي لدى العاملين وانعكاسها على الفرد والجماعة والمؤسسة (اسليم، ٢٠١٣: ٤٧).

**ويهدف الباحث في هذه الدراسة ومن خلال عرض بعض النظريات المفسرة للرضا الوظيفي إلى تفسير نتائج دراسته حول درجة رضا الموظفين أو عدم رضاهم عن عملهم وفيما يلي عرضاً لهذه النظريات على النحو التالي:**

**أولاً : نظرية الإنجاز لمكلياند في الحاجات وهذه النظرية قد وضعها ديفيد مكلياند:**

١- الحاجة إلى الإنجاز وهي الدافع للتفوق وتحقيق الإنجاز وفق مجموعة من المعايير، وترى هذه النظرية أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يكون لديهم دافع التفوق والكفاح من أجل النجاح، وذلك لمجرد تحقيق النجاح دون اعتبار إلى المردود المادي ما لم ينظر إلى المردود المادي على أنه مؤشر للنجاح.

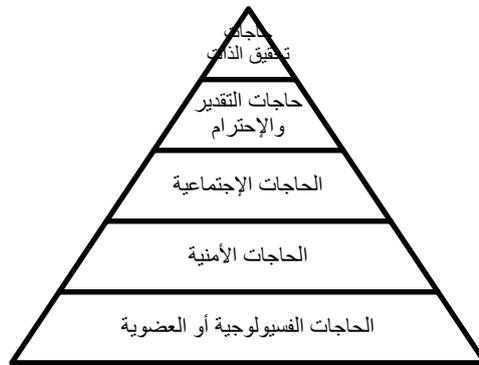
٢- الحاجة إلى القوة والسيطرة والإشراف على الآخرين حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك بطريقة توفر له الفرصة لكسب القوة، والتأثير على سلوك الآخرين والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى القوة يرون في المنظمة فرصة للوصول إلى المركز وامتلاك السلطة.

٣- الحاجة إلى الانتماء وهي الرغبة في بناء علاقات الصداقة والتفاعل مع الآخرين، ويشبع الأفراد هذه الحاجة من خلال الصداقة والحب وإقامة علاقات اجتماعية مع الغير (العميان، ٢٠٠٤: ٢٨٩-٢٩٢).

إن مساهمة مكلياند في عملية فهم التحفيز الإنساني تتلخص في تحديده لثلاثة أنواع من الحاجات الأساسية التي تؤثر على التحفيز وهي: الحاجة إلى السلطة، الحاجة للانتماء، والحاجة للإنجاز (الموسوي، ٢٠٠٤: ٢٤).

**ثانياً: نظرية الحاجات لماسلو:** تركز هذه النظرية على درجة إشباع حاجات الفرد الأساسية حسب ترتيبها في سلم هرمي وضعه ماسلو، (القطراوي، ٢٠١٢: ٤٣)، حيث قام بتفسير سلوك الإنسان على أساس حاجاته الإنسانية وطبقاً لهذه النظرية فإن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه الى الاتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلي والفسولوجي ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة (أبو رحمة، ٢٠١٢: ٣٨).

شكل رقم (٢.٢.٢) هرم ماسلو للحاجات الإنسانية



المصدر: (القطراوي، ٢٠١٢: ٤٣)

واستفاد الباحث من هذه النظرية في أن هذه الحاجات مجتمعة لدى موظفي القطاع الحكومي دون إهمال أو إخلال في ترتيب إشباع هذه الحاجات حتى يتحقق الرضا الوظيفي عن العمل.

**ثالثاً: نظرية الإدراك:** كثيرا من الباحثين في مجال الرضا الوظيفي لم يتعرفوا بعد على حجم الدور الذي يلعبه الإدراك الفردي في عملية تكوين اتجاهات الرضا الوظيفي، لأن هذه النظرية تشير إلى أن الرضا عن العمل يحدث نتيجة للإدراك الفردي للعمل وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بهذا العمل. إن الإدراك ما هو إلا عاملا (متغيراً) وسيط بين العوامل الموقفية من ناحية واتجاهات الفرد من ناحية أخرى (ضيوفي، ٢٠٠٨: ٥٠).

**رابعاً: نظرية العاملين لهيرزبرج:** وضعت هذه النظرية تصوراً للرضا من خلال وجود عاملين أحدهما له علاقة بالظروف المادية للعمل (عوامل صحية) مثل (ضمان العمل، الاجر، مناخ العمل، الاضاءة، اجراءات العمل، وأسلوب الإشراف، والعلاقات بين العاملين والإدارة) (آل الشيخ، ١٩٩٨: ٢٤).

وتتشابه هذه النظرية بشكل كبير مع نظرية ماسلو في تدرج الحاجات الإنسانية، كما بينت عليها إلى حد كبير، فإذا ما حاولنا المقارنة بين النظريتين فإنه يمكن تصنيف العوامل التي تؤدي إلى إشباع الحاجات الثلاث الأولى عند ماسلو (السيكولوجية-الأمن-الانتماء) بأنها عوامل وقائية عند هيرزبرج، بينما العوامل التي تؤدي إلى إشباع الحاجات الرابعة و الخامسة عند ماسلو (الاحترام والتقدير- تحقيق الذات) هي نفسها العوامل الحافزة والدافعة بنظرية هيرزبرج (الخليفي، ٢٠٠٩: ٢٤).

ويرى الباحث أن هذه النظرية توضح العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، فتحقيق الإنتاج للمنظمة يتم أولاً بإشباع الحاجات التي تخلق لدى الفرد شعوراً بالرضا عن عمله فتوفر له شعوراً إيجابياً وفرصاً للتطور الشخصي.

شكل رقم (٣.٢.٢) يوضح فيها الباحث نموذج هرزبرج للعاملين/ نموذج ماسلو للحاجات

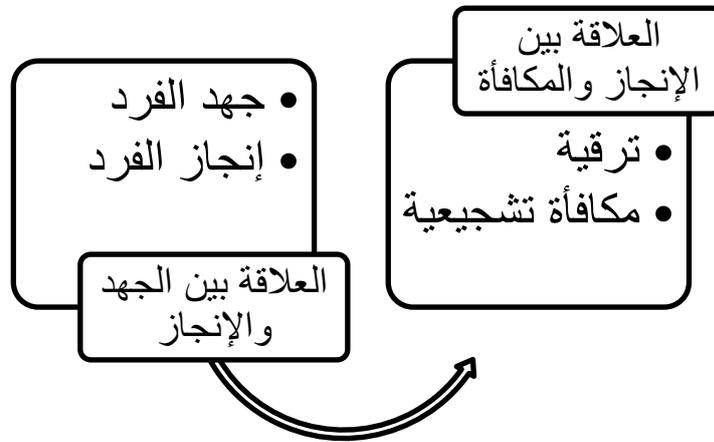


المصدر: جرد بواسطة الباحث

خامساً: **نظرية التوقع لفرورم**: طور هذه النظرية فكتور فرورم عام ١٩٦٤م وتفسير قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره. وترى أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد، وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعاته (فلمبان، ٢٠٠٧: ٥٢).

ويضيف الشيخ خليل وشريير بأن فرورم فسر الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عائد السلوك الذي يتبعه، وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي للفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتقتضي نظرية التوقع في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أن يستحقه (الشيخ خليل؛ شريير، ٢٠٠٧: ٦٨٦).

شكل رقم (٤.٢.٢) يوضح فيها الباحث نظرية التوقع لفرورم



المصدر: جرد بواسطة الباحث

سادساً: **نظرية العدالة والمساواة لآدمز**: يوضح المشعان بأن هذه النظرية تذهب إلى أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من العمل، أي بمعنى إيجاد توازن بين المدخلات (ما يبذله من مجهود) والعوائد (النتائج التي يحققها العامل من

العمل) فإذا تحقق التوازن فإن ذلك يحدث شعوراً بالرضا بين العاملين، أما إذا لم يحدث التوازن فإن ذلك يخلق حالة من عدم الرضا (المشعان، ١٩٩٤: ٢٣٠).

وأضاف الموسوي بأنه هذه النظرية تركز على مدى شعور الفرد بالعدالة والمساواة في معاملة المنظمة له مقارنة مع معاملتها للأفراد الآخرين بها وخاصة في نفس مجموعة العمل (الموسوي، ٢٠٠٤: ٢٣).

جدول رقم (١.٢.٢) يوضح ملخص للنظريات المفسرة للرضا الوظيفي

نظرية الإنجاز لمكغيلاند	الحاجات لماسلو	الإدراك	العاملين لهيرزبرج	التوقع ل فروم	العدالة والمساواة لآدمز
- الحاجة إلى الإنجاز	- الحاجات الفسولوجية أو العضوية	- الإدراك الفردى.	<u>عوامل وقائية</u> - سياسات المنظمة	- التوقع - الوسيلة - قوة جذب العمل	- المدخلات - العوائد - العدالة والمساواة
- الحاجة إلى القوة والسيطرة والإشراف	- الحاجات الأمنية - الحاجات الإجتماعية	- اتجاهات الفرد.	- ظروف العمل - العلاقات مع زملاء - الراتب والإشراف		
- الحاجة إلى الانتماء.	- حاجات التقدير والإحترام - حاجات تحقيق الذات	- عوامل موقفية.	<u>العوامل الدافعية</u> - الإنجاز في العمل - التقدم والترقي - الاعتراف بالإنجاز		

المصدر: جرد بواسطة الباحث

وفي نهاية هذا السرد يتضح للباحث أن النظريات السابقة أجمعت على وجوب توفير الحاجات المختلفة للأفراد العاملين سواء كانت مادية أو معنوية، إلا أنها اختلفت في ترتيب هذه الحاجات، فبعض النظريات ركزت على الجانب المادي وجعلته هو الأول لزيادة دافعية الأفراد نحو العمل، في حين أن بعض النظريات الأخرى أولت الجانب المعنوي اهتماماً أكبر، وعلى الرغم من اختلاف تلك النظريات إلا أن الباحث يرى بأن كلاً منها يكمل الآخر والأخذ بها جميعاً يمكن أن يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظف، وأيضاً كل نظرية فسرت الرضا الوظيفي وفق العوامل المحيطة به.

## ٦.٢.٢ - الرضا الوظيفي من منظور إسلامي:

لقد حث الإسلام على أداء العمل بصورة مناسبة بما يتفق مع حاجاته ونظراته التي فطره الله عليها، وجعل من العمل الذي يكتسب به الإنسان قوته عبارة عن عبادة لله يثاب عليها، والعمل في الإسلام مفهوم واسع يشمل أداء الشعائر وغيرها من التصرفات وكل ما يمارسه الإنسان من عمل يعد مشروعاً ويقصد به وجه الله (آل رشيد، ٢٠١١: ٦١).

والإسلام دين شامل ومتكامل وصالح لكل زمان ومكان، حيث لم يترك أيًا من الأمور المتعلقة بتسيير نظام الحياة إلا وضحها من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة (الخليفي، ٢٠٠٩: ٤٢). وتعد الوظيفة في المفهوم الإنساني مسؤولية لا توكل إلا لمن كان أهلاً لها، وتقتضي على من يتقلدها خشية الله في تصرفاته وأفعاله، وأن يعامل الأفراد في التنظيم معاملة حسنة كريمة عادلة، لما في ذلك من تأثير في استقرار الأمن وغرس الرضا في نفوس العاملين مما يبعث فيهم روح الحماس والإقبال على العمل بكفاءة وفاعلية، ولقد جاء الإسلام سابقاً لما قبله من النظريات الوضعية وشاملاً لجميع الأمور التي من شأنها أن تحقق أعلى درجات الرضا بين العاملين وتحثهم على حسن الأداء، فاهتم بالعلاقات الاجتماعية بين الأفراد وترسيخ مبادئها في كثير من المفاهيم الأساسية مثل التعاون على البر والتقوى والتحلي بالأخلاق الفاضلة وكذلك التحلي بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل (البشر، ٢٠١٣: ٥٧).

ويذكر (المشعان، ١٩٩٣: ٢٧) أن الرضا ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل والمكافآت، والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليس أمرين متضادين أو منفصلين، وإنما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب للآخر وتحقيقها قمة المقامات قال تعالى: ﴿قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمٌ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ

لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ ﴿المائدة: ١١٩﴾.

وقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ (٢٧) ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً (٢٨) فَادْخُلِي فِي عِبَادِي (٢٩) وَادْخُلِي جَنَّتِي (٣٠)﴾ (الفجر: ٢٧).

## ٧.٢.٢- كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

يجتهد العاملون، لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطون في أعمالهم، لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياهم سيجعلهم أكثر رضىً، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات تتم على نحو ذكرها (فرج، ٢٠٠٢: ٢٢٠) وهي كالآتي:

١- الحاجات: لكل فرد قدر من الحاجات يريد أن يسعى لإشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.

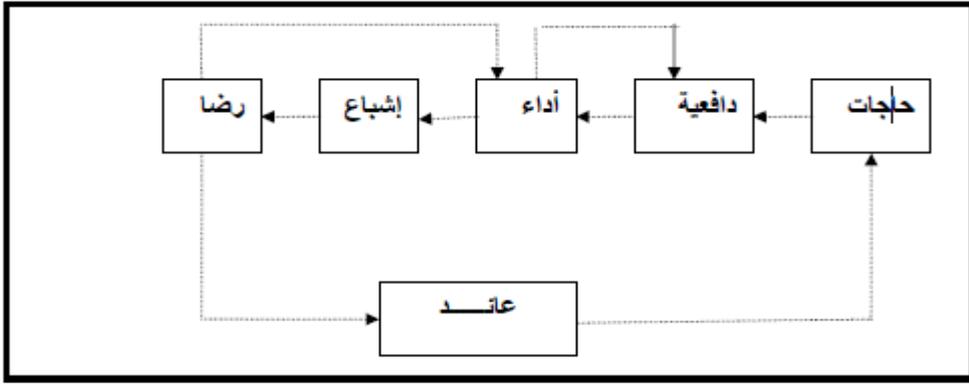
٢- الدافعية: تولد الحاجات قدرًا من الدافعية تحث على التوجه للمصادر المتوقعة لإشباع تلك الحاجات.

٣- الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

٤- الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

٥- الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفء في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.

## شكل رقم (٥.٢.٢) يوضح ديناميات عملية الرضا



المصدر: (شوقي، ٢٠٠٠: ٢٢٣)

### ٨.٢.٢ - قياس الرضا الوظيفي:

يقصد بعملية قياس الرضا: عملية جمع للبيانات الدالة على مستوى رضا جماعة العمل الموجودة في المنظمة عن عناصر الرضا المختلفة، وعملية القياس تعتبر الخطوة الأساسية في دراسات الرضا الوظيفي، ووفقاً للنتائج تعمل إدارات المنظمات على رسم السياسات واتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الرضا الوظيفي بين عاملها إن كان مستواه منخفضاً أو الحفاظ على مستوياته الحالية إن كان مقبولاً، وتتلخص أهداف قياس الرضا بالآتي:

- ١- تحديد مستوى رضا أفراد التنظيم ومعرفة معيار الرضا أو عدم الرضا.
- ٢- معرفة مدى اختلاف مستويات الرضا بين جماعات وأقسام العمل في المنظمة.
- ٣- دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والعديد من سلوكيات أفراد التنظيم ومن ذلك على سبيل المثال التغيب والاستقالة من العمل ومستوى الأداء الوظيفي (هاشم، ٢٠١٠: ١١٠).

إن قياس الرضا الوظيفي يهم كلاً من علماء النفس والمديرين، فكثيراً من القرارات الإدارية تفحص وتدرس، وفق تأثيرها على الرضا الوظيفي، وعليه فقد كان تطوير قياس الرضا هدفاً جوهرياً لبحوث العلوم السلوكية، أما المديرون فهم يهتمون بقياس الرضا الوظيفي لأنهم يعتبرونه مؤشراً للكفاءة التنظيمية (الزامل، ٢٠١٥: ٣٠).

وهناك العديد من الطرق لقياس الرضا الوظيفي، وفيما يلي عرضاً لأهمها وأكثرها شيوعاً:

- ١- المقاييس الموضوعية: هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي حيث تستخدم وحدات قياس

موضوعية لرصد السلوك فيه. ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة (البدراي، ٢٠٠٦: ٤١).

٢- المقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين وذلك باستخدام وسائل محددة مثل صحيفة الاستقصاء التي تستعمل على مجموعة من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع العاملين في المنظمة (عبد الباقي، ٢٠٠١: ٢٢٠).

ومما سبق يتبين للباحث أن لكل طريقة من طرق قياس الرضا الوظيفي مزاياها وعيوبها، وعلى الإدارة في المؤسسة اختيار الطريقة الأنسب، حسب ما يلائم مجتمع البحث، من طبيعة الموظفين ونموهم الوظيفي ومستوى ثقافتهم وتعليمهم، وحسب الإمكانيات المتوفرة، ومراعاة كذلك درجة الدقة المرجو تحقيقها من القياس، ويمكن استخدام أكثر من طريقة حتى يتم تلاقي العيوب، ويستطيع في الوقت ذاته تحقيق المزايا.

## ٩.٢.٢ - عوامل زيادة الرضا الوظيفي:

بسبب بعض الآثار السلبية التي تحدث بسبب عدم الرضا عن العمل فإن الإدارة يجب أن تهتم بتحسين حالة الرضا عن العمل ومن بين الوسائل التي يمكن استخدامها في مجال زيادة الرضا الوظيفي ما يلي:-

١- اجعل العمل مسلياً: فكثير من الأعمال خاصة الروتينية منها تثير الضجر والملل مما يضيء الكتابة على جو العمل ويخلق الإحساس بعدم الرضا، وهناك العديد من الوسائل التي يمكن استخدامها للتخفيف من ذلك منها إذاعة بعض المقطوعات الموسيقية ونشر بعض الصور عن المواقف المضحكة في العمل وتوزيع بعض الهدايا البسيطة وما شابه (جرينج وبارون، ٢٠٠٤: ٢١٤).

٢- العدالة في الأجور والمكافآت: حينما يعتقد الناس أنهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة، فإن ذلك من شأنه أن يخلق لديهم إحساس بعدم الرضا، لذلك لا بد أن تحرص الشركة

على بناء نظام للأجور والمزايا الإضافية، يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة (رفاعي وبيسوني، ٢٠٠٤: ٢١٣).

٣- وكذلك في مجال حقوق الموظفين، وتتضمن الرواتب والعلاوات والبدايات والترقيات والإجازات والمعاشات والمكافآت للتقاعدين.

٤- تكليف الأفراد بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم.

٥- تجنب التكرار الذي يثير الضجر والملل لدى الأفراد.

٦- أنه باحترام العاملين والسماح لهم باتخاذ القرارات في مجال عملهم، فإن مستوى الرضا الوظيفي يتحسب كثيراً (غواش، ٢٠٠٨: ٢٣).

## ١٠.٢.٢ - التعقيب على المبحث الأول:

اختلف تعريف الرضا الوظيفي واتخذ اتجاهات مختلفة بسبب تناول الموضوع من قبل جهات اختصاص مختلفة، فلا يوجد اتفاق وإجماع بين الباحثين حول مفهوم محدد للرضا الوظيفي وتم تبني تعريف الخيري للرضا الوظيفي وهو: الشعور بالارتياح النفسي تجاه العمل والعاملين يظهر من خلال سلوكه الخارجي في حرصه على حسن التعامل وزيادة الإنتاجية، وذلك نتيجة ما يحصل عليه من حوافز مادية ومعنوية من هذه المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها.

إن أهمية الرضا الوظيفي تكمن بكونه يؤثر على الكثير من الظواهر التنظيمية، لذلك تقوم كثير من المنظمات بالاهتمام بدراسة الرضا لدى العاملين فيها لتكون أكثر إدراكاً ومعرفة لحقيقة مشاعر الأفراد ولتجنب الكثير من المشاكل الناتجة عن عدم الرضا.

تم تبني ثلاثة عوامل رئيسة تؤثر في الرضا الوظيفي وهي عوامل شخصية وعوامل تنظيمية وعوامل بيئية.

ومن أهم النظريات التي تم تناولها في الدراسة: نظرية الإنجاز لمكلياند، ونظرية الحاجات لماسلو ونظرية الإدراك، ونظرية العاملين لهيرزبرج، ونظرية التوقع لفروم، ونظرية العدالة والمساواة لأدمز.

وتتناول مبحث الرضا الوظيفي على نظرة الإسلام للرضا الوظيفي وللعمل حيث حث على أداء العمل بصورة مناسبة لما يتفق مع حاجاته ونظرته التي فطره الله عليها.

وتبينت الدراسة خمسة من التفاعلات التي تؤدي إلى حدوث الرضا الوظيفي وهي: الحاجات والدافعية والأداء والإشباع والرضا.

كما وتطرقت الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي وطرق قياسه وتناولت طريقتين رئيسيتين لقياس الرضا الوظيفي وهما المقاييس الموضوعية والمقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة.

وتبينت الدراسة ستة عوامل ووسائل لزيادة الرضا الوظيفي وهي: جعل العمل مسلياً والعدالة في الأجور والمكافآت ومجال حقوق الموظفين وتكليف الأفراد بالأعمال التي تستغرق اهتمامهم وتجنب التكرار الذي يثير الضجر والملل لديهم واحترام العاملين والسماح لهم باتخاذ القرارات في مجال عملهم.

## ٣.٢ - المبحث الثاني

### قلق المستقبل

يشمل المبحث الثاني على:

١.٣.٢ - تمهيد.

٢.٣.٢ - مفهوم القلق.

٣.٣.٢ - أنواع القلق.

٤.٣.٢ - مفهوم قلق المستقبل.

٥.٣.٢ - أسباب قلق المستقبل.

٦.٣.٢ - سمات ذوي قلق المستقبل.

٧.٣.٢ - الآثار السلبية لقلق المستقبل.

٨.٣.٢ - النظريات المفسرة لقلق المستقبل.

٩.٣.٢ - قلق المستقبل من منظور الإسلام.

١٠.٣.٢ - التعامل والتخفيف من قلق المستقبل.

١١.٣.٢ - التعقيب على المبحث الثاني.

## ١.٣.٢ - تمهيد:

هذا المبحث تم تخصيصه للحديث عن قلق المستقبل، وقد قسمه الباحث إلى عدة عناوين تشمل جوانب مهمة في قلق المستقبل، العنوان الأول يتحدث عن مفهوم وتعريف القلق بشكل عام ومن ثم بعنوان ثاني تطرق الباحث فيه لأنواع القلق، ثم أتبعه بعنوان ثالث مهم وهو مفهوم قلق المستقبل، ومن ثم عنوان رابع تحدث عن أسباب قلق المستقبل، وعنوان خامس تطرق فيه لسمات ذوي قلق المستقبل، ومن ثم بعنوان سادس عن الآثار السلبية لقلق المستقبل، وأتبعه بعنوان سابع للنظريات المفسرة لقلق المستقبل، وأيضاً عنوان ثامن يتحدث عن قلق المستقبل من منظور الإسلام ثم أخيراً بعنوان تاسع عن طرق التعامل والتخفيف من قلق المستقبل وأتبعه بملخص عام للمبحث.

القلق يعد من الانفعالات الإنسانية الأساسية، وجزء طبيعي في كل آليات السلوك الإنساني حيث احتل في علم النفس الحديث مكانة بارزة، ويعتبر القلق آفة العصر الحديث، كما ويعد ظاهرة نفسية ذات انتشار واسع في أنحاء العالم وهو ميلاد للتعقيدات المادية والمعنوية التي غزت المجتمعات فهو يسيطر على ذات الإنسان وأفكاره، فلذلك لا يعتبر القلق حالة وراثية، بل حالة مكتسبة من بيئة الإنسان.

## ٢.٣.٢ - مفهوم القلق:

### • مفهوم القلق لغوياً:

عرف ابن منظور القلق بأنه: "الانزعاج ويقال: بات قلقاً، وأقلقه أي غيره، وأقلقه أي حركه من مكانه، وفي حديث علي رضي الله عنه: أقلقوا السيوف في أغمادها أي مرقدها" (ابن منظور:323).

ويمكن تعريف القلق بناءً على ما ورد في المعجم الوسيط بأنه: "قلق الشيء قلقاً حركه وقلق قلقاً: لم يستقر في مكان واحد ولم يستقر على حال واضطرب وانزعج فهو قلق والقلق حالة انفعالية تتميز بالخوف مما قد يحدث والمقلاق هو القلق الشديد" (المعجم الوسيط، 2004:756).

## • مفهوم القلق اصطلاحاً:

عرفه (العبيدي) بأنه: "حالة توتر شامل ومستمر نتيجة توقع تهديد خطر فعلي أو حادث ويصاحبه خوف غامض وأعراض نفسية وجسمية، وهو مركب انفعالي من الخوف المستمر بدون مثير ظاهر والتوتر والانقباض" (العبيدي، 2009:49).

بينما عرفه (الكتاني) بأنه: "حالة انفعالية حول شيء ما، يتضمن نوعاً من عدم التحديد ورد فعل لموقف خطر، تجعل الأنا تتجنب ذلك الموقف أو تتسحب منه. وهو يعكس إحساساً عاماً بعدم الكفاءة والعجز، واستجابة انفعالية معرفية تتميز بالخوف من نتائج سلبية محتملة وشيكة الحدوث" (الكتاني، 2004:23).

كما وعرفه (أبو إسحاق) بأنه: "حالة من الخوف الشديد الغامض لا يعرف لها سبب تصيب الفرد وتجعله مشتتاً، غير مستقر، وغير قادر على التركيز، يتوقع حدوث الشر في أي وقت، وغالباً ما يكون مصحوباً بنوعين من الأعراض: عضوية ونفسية" (أبو إسحاق، 2000:97).

وبالإشارة إلى ما تقدم، يرى الباحث الحالي أنه بالرغم من اختلاف تعريفات العلماء والباحثين للقلق واختلاف تفسيراتهم له، إلا أنهم أجمعوا على أن القلق يعتبر المحور الأساسي والمنبت الأول لجميع الاضطرابات السلوكية التي لها تأثير مباشر على صحة الفرد بشقيها الجسمي والنفسي وتأثيرها السلبي على مستوى توافقه وسلوكه وتقدمه وإنتاجيته.

## ٣.٣.٢ - أنواع القلق:

اختلف العديد من الباحثين والمهتمين بموضوع القلق في تصنيفهم لأنواع القلق وقد يرجع ذلك إلى اختلاف في تحديد مفهوم دقيق للقلق، أو نظراً لاختلاف نظرتهم في القلق، وسيستعرض الباحث أنواع القلق بشيء من التفصيل:

ترى (الصفدي) بأن القلق ينقسم إلى أربعة أنواع وهي:

- ١- القلق العام: وهو الذي لا يرتبط بشيء محدد بل نجد القلق غامضاً وعماماً وعائماً.
- ٢- المخاوف: وهنا يرتبط القلق بموضوع محدد كالخوف من المرض أو السرطان ... إلخ.
- ٣- القلق الكياني: وهو الذي لا يتعلق بمشكلة التكيف وإنما بطبيعة الوجود نفسه (من أنا؟ لماذا نعيش ... إلخ).

٤- القلق الثانوي: وهو الذي يصاحب الأمراض النفسية والعقلية الأخرى كعرض من أعراض الاضطرابات النفسية حيث يعتبر عرضاً مشتركاً بين الأمراض (الصفدي، 2013:44).

في حين تحدث (فرويد) عن ثلاثة أنواع للقلق وهي:

١- القلق الموضوعي: ويطلق عليه عدة مسميات القلق العادي أو القلق الصحي، أو القلق الواقعي أو القلق السوي وهو هام وضروري للحياة وللتقدم، ويحدث هذا في مواقف التوقع أو الخوف من فقدان شيء مثل القلق المتعلق بالنجاح أو التفكير بالمستقبل أو بامتحان أو انتظار نبأ مهم (رمضان، 2010:262).

٢- القلق العصابي: وهو داخلي المنشأ، هذا النوع من القلق يحدث للفرد دون أن يستطيع معرفة سبب مخاوفه (مصدر العلة)، حيث يكون الشعور بعدم الارتياح وترقب المصائب دائم ومستمر عند الفرد ويطلق عليه أحياناً بالقلق الهائم الطليق (مقداد، 2015:16).

٣- القلق الخلقى: يحدث هذا النوع من القلق نتيجة الصراع الذي يحدث داخل الشخص، وليس الصراع الذي يحدث بين الشخص والعالم الخارجي، أي أنه القلق الناتج عن حكم الأنا الأعلى بوجود ذنب أو إثم ارتكبه، أي أنه يلي الإحباط بالنسبة لمكونات الأنا الأعلى حين يسببه عمل يقوم به الأنا (الرفاعي، 1981:219).

أما (جودة) فوضعت تصنيفاً مفصلاً للقلق كالتالي:

• من حيث وعي الفرد به:

١- قلق شعوري: يعي الفرد أسبابه ويمكنه تحديدها والتصدي لها ويزول في الغالب بزوال تلك الأسباب.

٢- قلق لاشعوري: لا يدرك الفرد مبرراته ودواعيه رغم سيطرته على سلوكه.

٣- من حيث شدته:

٤- قلق بسيط.

٥- قلق حاد.

٦- قلق مزمن.

• من حيث درجة تأثيره على أداء الفرد لواجباته ومهامه:

١- قلق ميسر.

٢- قلق منشط للأداء.

٣- قلق مثبط ومضعف.

• من حيث تأثيره على توافق الفرد وصحته النفسية:

١- قلق عادي واقعي.

٢- قلق خلقي ضميري.

٣- قلق عصابي (جودة، 2012:142).

ويرى الباحث بأن تسميات القلق تتعدد حسب المواقف التي تثير القلق لدى الفرد فمنها قلق الامتحان وقلق الانفصال وقلق الموت وقلق المستقبل وسوف يتناول الباحث في هذه الدراسة قلق المستقبل.

ولا يمكن لباحث ما دراسة قلق المستقبل بعيداً عن دراسة القلق والتعرف على أنواعه وتصنيفاته ومفاهيمه، لا سيما وأن العديد من المتخصصين وعلماء النفس اعتبروا أن قلق المستقبل نوع من أنواع القلق فمنهم من ربط بين القلق وقلق المستقبل ومنهم من اهتم بالتفريق بين القلق وقلق المستقبل.

## ٤.٣.٢ - مفهوم قلق المستقبل:

كما تعددت تعريفات القلق نجد أن تعريفات قلق المستقبل أيضاً تعددت وتباينت، نظراً لاختلاف نظرات ووجهات رأي الباحثين فيه وللغة المستهدفة، ومن بين تعريفات قلق المستقبل ما يلي: عرفه (أحمد) بأنه: "خلل أو اضطراب نفسي المنشأ ينجم عن خبرات ماضية غير سارة، مع تشويه وتحريف إدراكي معرفي للواقع وللذات من خلال استحضار للذكريات والخبرات الماضية غير السارة، مع تضخيم للسلبيات تجعل صاحبها في حالة من التوتر وعدم الأمن، مما قد يدفعه إلى تدمير الذات والعجز الواضح وتعميم الفشل وتوقع الكوارث، وتؤدي به الى حالة من التشاؤم من المستقبل، وقلق التفكير في المستقبل، والخوف من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية المستقبلية المتوقعة، والأفكار الوسواسية وقلق الموت واليأس (أحمد، 2013:512).

وحدد (حنتول) تعريف قلق المستقبل بأنه: "حالة من التوتر والشعور بالخوف وعدم الارتياح، وعدم القدرة على مواجهة الأحداث الحياتية الضاغطة والنظرة التشاؤمية مع الإحساس بالإحباط المستمر عند التفكير السلبي بالمستقبل والخوف الدائم من المرض (حنتول، 2012:51).

ويتبنى الباحث تعريف (جبر) لقلق المستقبل والذي يعرفه بأنه: "حالة انفعالية نحو المستقبل تتسم بالتوتر وتوقع الشر والخوف من حدة المشاكل الحياتية المتوقعة سواء كانت اقتصادية أو سياسة وقد يصاحب هذه الحالة العديد من الاضطرابات التي تؤثر سلباً على سلوك الفرد" (جبر، 2012:43).  
وعرف (الحمדاني) قلق المستقبل بأنه: "حالة انفعالية متمثلة بالترقب أو التوقع مصحوبة بعدم الاطمئنان أو الارتياح لما تحمله الأيام القادمة، تدفع الفرد للتفكير في مستقبل حياته وما سيؤول إليه في ظل ظروف حياتية متغيره تحصل خلالها أمور غير متوقعة للفرد، تكون مبعث ألم الفرد" (الحمداني، 2011:80).

وعرفه (المصري) بأنه: "حالة انفعالية غير سارة تنتج من الأفكار اللاعقلانية الترقب والوهم، فتدفع صاحبها لحالة من الارتباك والتوجس والتشاؤم وتوقع الكوارث وفقدان الشعور بالأمن والخوف من المشكلات الأسرية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية المتوقع حدوثها في المستقبل" (المصري، 2011:35).

وعرف قلق المستقبل (عسلية والبنا) بأنه: "توقع الفرد لوجود خطر يتهدد حياته ومستقبله وقد لا يكون لهذا الخطر أي وجود، ينجم عنه فقدان الشعور بالأمن والنظرة التشاؤمية للمستقبل والحياة" (عسلية والبنا، 2011:1124).

كما ويعرفه (البدران) بأنه: "جزء من القلق العام على المستقبل يمتلك جذوره في الواقع الراهن ويتمثل مجموعة من البني كالتشاؤم وإدراك العجز في تحقيق الأهداف الهامة وفقدان السيطرة على الحاضر وعدم التأكد من المستقبل" (البدران، 2011:335).

وعرفه (المشيخي) بأنه: "هو الشعور بعدم الارتياح والتفكير السلبي تجاه المستقبل، والنظرة السلبية للحياة، وعدم القدرة على مواجهة الأحداث الحياتية الضاغطة، وتدني اعتبار الذات، وفقدان الشعور بالأمن مع عدم الثقة بالنفس" (المشيخي، 2009:47).

ويرى (بلكيلاني) بأنه: "اضطراب نفسي ناتج عن حالة خوف من المستقبل لأسباب ظاهرة أو مجهولة، تجعل من صاحبها في حالة من التوتر أو السلبية أو العجز تجاه الواقع وتحدياته على المستويين الفردي والجماعي" (بلكيلاني، 2008:24).

ويعرف (السيد) قلق المستقبل بأنه: "عبارة عن حالة انفعالية غير سارة تنتاب الفرد أثناء التفكير في المستقبل يتوقع خلالها تهديداً لمستقبله ولما سوف يكون عليه هذا المستقبل والشعور بشيء من التشاؤم وعدم الرضا وعدم الاطمئنان بالمستقبل والخوف والعجز وعدم تحقيق الآمال في المستقبل والخوف من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية المتوقعة في المستقبل مصحوبة بشيء من عدم التركيز والتفكير غير الصحيح والتوتر والضيق والشعور ببعض الأعراض الجسمية مثل الصداع والضعف العام" (السيد، 2008:14).

بينما عرفته (شقيير) بأنه: "خلل أو اضطراب نفسي المنشأ، ينجم عن خبرات ماضية غير سارة، مع تشويه وتحريف إدراكي معرفي للوقت وللذات، من خلال استحضار للذكريات والخبرات الماضية غير السارة، مع تضخيم للسلبيات، ودحض للإيجابيات الخاصة بالذات والواقع، تجعل صاحبها في حالة من التوتر وعدم الأمن، مما قد يدفعه لتدمير الذات والعجز الواضح وتعميم الفشل وتوقع الكوارث، وتؤدي به إلى حالة من التشاؤم من المستقبل، التفكير بالمستقبل، والخوف من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية المستقبلية المتوقعة، والأفكار الوسواسية وقلق الموت واليأس" (شقيير، 2005:5).

ومن خلال التعريفات السابقة توصل الباحث إلى أنه يمكن تعريف قلق المستقبل على أنه حالة انفعالية تمتلك الفرد حينما يفكر بما هو مجهول بالغد المقبل وتنتج هذه الحالة عن قلة الوازع الديني وعدم الثقة بالنفس وقلة الايمان بما هو مقدر ومكتوب، ويكون عادة مصحوب ببعض الأعراض البدنية في صورة اضطراب وخلل في وظائف الجسم.

## ٥.٣.٢ - أسباب قلق المستقبل:

تناولت العديد من الدراسات أسباب لقلق المستقبل من جوانب عديدة وتأثرت معظم الدراسات بالظروف المجتمعية السائدة، والتي تلقي بظلالها على المستقبل وإدراكه وتشير بعض الدراسات التي أجريت حول قلق المستقبل إلى الأسباب التالية:

أولاً: أسباب شخصية:

ينشأ قلق المستقبل من أفكار خاطئة لا عقلانية لدى الفرد تجعله يؤول الواقع من حوله وكذلك المواقف والاحداث بشكل خاطئ، مما يدفعه إلى حالة من الخوف والقلق الهائم الذي يفقده السيطرة

على مشاعره وعلى أفكاره العقلانية والواقعية، ومن ثم عدم الأمن والاستقرار النفسي (شقيير، 2005:4).

ويضيف (الإمامي) للأسباب الشخصية لقلق المستقبل ما يلي:

- ١- عدم وجود القدرة الكافية للفرد للتكيف مع المشكلة التي يعاني منها.
- ٢- عدم وجود المعلومات الكافية لبناء الافكار والتكهن بالمستقبل.
- ٣- عدم القدرة على الفصل بين الأمانى والتطلعات عن الواقع الذي فيه (الإمامي، 2010:54).

**ثانياً: أسباب اجتماعية:**

يذكر (تونسي) أن من أهم المسببات الظروف الثقافية والبيئية المشبعة بعوامل الخوف والحرمان والوحدة وعدم الأمن، واضطراب الجو الأسري وتفكك الأسرة، وأساليب التعامل الوالدي القاسية، وتوفر النماذج القلقة، ومنها الوالدين، والفشل في الحياة (تونسي، 2002:38).

ويضيف (الإمامي) للأسباب الاجتماعية ما يلي:

- ١- التفكك الأسري وما يحتويه من مشاكل.
- ٢- عدم مساعدة الفرد من قبل الوالدين أو من يقوم مقامهما في حل مشاكلهم.
- ٣- الشعور بالعزلة وعدم الانتماء للأسرة أو للمجتمع.
- ٤- الشعور بعدم الأمان والإحساس بالضياع (الإمامي، 2010:54).

**ثالثاً: أسباب اقتصادية:**

يشكل التدهور الاقتصادي وظهور الأزمات كالبطالة والسكن والغلاء وغيرها من مشكلات عاملاً سلبياً أضعف القدرة على تنمية وترشيد وتوظيف طاقات الشباب الذين هم عماد القوة في أي مجتمع باعتبارهم المستقبل والأمل في رجاء الأمة، وقد يسهم هذا في التوجس والخوف من المستقبل (جبر، 2012:44).

وتحدث (المشيخي) عن عدة أسباب تؤدي إلى ظاهرة قلق المستقبل منها:

- ١- أحاديث الفرد الذاتية وأفكاره الخاصة الهادمة للذات.
- ٢- التوتر الناشئ عن مسؤولية اتخاذ القرار باعتباره نوعاً من الصراع العقلي، واعتبار أن الحياة هي عبارة عن مجموعة من القرارات المتتالية، والتي يكون على الفرد دائماً أن يجزم رأيه بشأنها.

٣- تعد ضغوط الحياة أحد أهم العوامل المسببة لقلق المستقبل خاصة في هذا العصر الذي يملا بتحولات اجتماعية واقتصادية أدت إلى تغير في أساليب حياة الأفراد (المشيخي، 2009:53).

ويشير (المومني ونعيم) إلى أن أسباب قلق المستقبل تندرج تحت عوامل اجتماعية، فردود الأفعال الوجدانية للتغيرات الأخلاقية، والاجتماعية في المجتمع وضغوط الحياة العصرية تولد مشاعر القلق والخوف من الضعف، وتناقض الأدوار، مما يؤدي بالفرد الى عدم فهم الواقع والمستقبل، وبالتالي الدخول في دوامة التفكير والقلق من المستقبل (المومني، ونعيم، 2013:174).

ويضيف الباحث الحالي أسباب أخرى لقلق المستقبل تتفق مع موضوع الدراسة وهي:

١- التفكير غير العقلاني المبالغ فيه، في آلية التعامل مع جميع القضايا الحياتية المرتبطة في الإنسان، مما يخلق شعور لدى الفرد بأنه عاجز وضعيف ولا يفهم نفسه ولا يستطيع تحديد أهدافه.

٢- عدم الاتكال على الله في الأمور الحياتية وخاصة الأحداث والمشاكل التي تعترض الفرد.

٣- المشاكل الصحية المزمنة الجسمية وآثارها السلبية على نظام الحياة.

٤- ضعف الوازع الديني لدى الأفراد الذي يعانون من القلق بشكل عام وقلق المستقبل بشكل خاص.

٥- الاضطرابات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، والأفكار والمعتقدات والاتجاهات التي يستقيها الفرد من أسرته ومحيط عمله.

٦- قلة الوعي والخبرة في الحياة والتخطيط لحل المشكلات التي يتعرض لها الفرد.

٧- قلة الصبر على البلاء والحياة والتمسك بالعبادات.

### ٦.٣.٢ - سمات ذوي قلق المستقبل:

يتصف الأشخاص ذوي قلق المستقبل بالعديد من السمات، انبثقت من الأطر النظرية

والدراسات التي تناولت قلق المستقبل وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية، ومن أهم السمات ما يلي:

١- استخدام آليات دفاعية ذاتية مثل الإزاحة والكبت من أجل التقليل من شأن الحالات السلبية.

٢- الانسحاب من الأنشطة البناءة وتجنب المخاطرة.

٣- الحفاظ على الظروف الروتينية والطرف المعروفة في التعامل مع مواقف الحياة

(داينز، 2006:49).

- ٤- عدم الثقة في أحد مما يؤدي إلى الاصطدام بالآخرين.
- ٥- اتخاذ إجراءات وقائية من أجل الحفاظ على الوضع الراهن بدلاً من المخاطرة من أجل زيادة الفرص في المستقبل.
- ٦- الانطواء وظهور علامات الحزن والشك والتردد (حسانين، 2000:19).
- ٧- لا يخططون للمستقبل حتى لا يصابوا بخيبة أمل.
- ٨- يتعاملون مع الامور الصغيرة من أجل تأجيل القيام بالأعمال الهامة.
- ٩- الانتظار السلبي لما قد يقع (بدر، 2003:18).
- ١٠- الشعور بضعف القدرة على تحقيق الآمال والطموحات وفقدان القدرة على التركيز.
- ١١- الإحساس بأن الحياة غير جديرة بالاهتمام مع الشعور بفقدان الأمن والطمأنينة تجاه المستقبل.
- ١٢- التنبؤ السلبي للأحداث المتوقعة والشعور بالانزعاج والتوتر والضيق عند الاستغراق فيها (جبر، 2012:46).
- ١٣- صلابة الرأي والتعنت وظهور الانفعالات لأدنى الأسباب.
- ١٤- استغلال العلاقات الاجتماعية من أجل تأمين مستقبل الفرد الخاص.
- ١٥- التشاؤم وذلك لأن الخائف من المستقبل لا يتوقع إلا الشر ويُخَيَّل له أن الأخطار محدقة به (المصري، 2011:41).

### ٧.٣.٢- الآثار السلبية لقلق المستقبل:

أشارت العديد من الدراسات العلمية بموضوع الدراسة إلى تأثير القلق على صحة الفرد ومعاناته اليومية، وتخوفه من المستقبل، وارتباطه بضعف الكفاءة، والاعتقاد بالأفكار السلبية والانهياب العصبي، ولذلك جمع الباحثين والمهتمين بموضوع قلق المستقبل بأن قلق المستقبل آثاره سلبية، والمتتبع لمفهوم قلق المستقبل يجد أن هناك العديد من الآثار السلبية له، ومن أهم الآثار السلبية التي تترتب على قلق المستقبل ما يأتي:

- ١- الهروب من الماضي والتشاؤم وعدم الثقة في أحد، واستخدام آليات الدفاع، وصلابة الرأي والتعنت.

- ٢- الشعور بالتوتر والانزعاج لأتفه الأسباب، والاحلام المزعجة، واضطرابات النوم واضطرابات التفكير وعدم التركيز، وسوء الإدراك الاجتماعي والانتواء.
- ٣- يفقد الإنسان تماسكه المعنوي ويصبح عرضة للانهايار العقلي والبدني.
- ٤- التفوق داخل إطار الروتين، واختيار أساليب للتعامل مع المواقف التي فيها مواجهة مع الحياة (المشيخي، 2009:56).
- ٥- الشك في الكفاءة الشخصية واستخدام أساليب الإجبار والإكراه في التعامل مع الآخرين.
- ٦- استخدام ميكانزمات الدفاع مثل النكوص والإسقاط والتبرير والكبت (العنزي، 2010:66).
- ٧- عدم وجود معنى وهدف للشخص القلق، وفقدان الثقة في المستقبل لوجود ما يخشى عليه مستقبلاً.
- ٨- النظرة التشاؤمية نحو الغد في صورة ضعف الإحساس بالأمن والطمأنينة وتوقع حدوث الكوارث، وتحول الحياة نحو الأسوء والقلق في مواجهة تقلبات الدهر وظروفه القادمة وأزماتها ومشاكلها.
- ٩- الخوف من المستقبل يمكن أن يحاصر الإنسان بالتوجس والانفعال والهم حتى يخنقه إذا فشل في المقاومة وفك الحصار (جبر، 2012:48).
- ١٠- استخدام العلاقات الاجتماعية لضمان أمان المستقبل لدى الفرد.
- ١١- الالتزام بالنشاطات الوقائية وذلك ليحمي الفرد نفسه، أكثر من اهتمامه بالانخراط في مهام حرة مفتوحة غير مضمونة النتائج.
- ١٢- الاعتمادية والعجز واللاعقلانية (المصري، 2011:42).
- ١٣- التفكير في المستقبل المجهول له أكبر الأثر على صحة الفرد سواء من الناحية العقلية أو الجسمية أو النفسية أو السلوكية؛ بسبب التفكير السلبي والتشاؤمي نحو الذات ونحو المستقبل (عسليية والبناء، 2011:25).
- ١٤- العزلة الاجتماعية والتشاؤم المبالغ فيه وعدم الثقة التي تصل إلى درجة الشك والسخرية من دوافع الآخرين، وإدراك المجتمع على أنه مليء بالناس غير الموثوق فيهم (الحمداني، 2011:59).

## ٢.٣.٨ - النظريات المفسرة لقلق المستقبل:

اختلفت آراء العلماء حول تفسير القلق كل من زاويته الخاصة، بحيث سعى كل واحد منهم إلى تأكيد موقفه وإعطاء براهين على ذلك. انطلاقاً من آراء فرويد الأولى ثم آرائه الثانية، بعد تعديل الآراء الأولى دخولاً بعدد كبير من النظريات نحاول أن نذكر بعض منها كآتي:

### ١. نظرية التحليل النفسي:

يرى (فرويد) أن القلق يصدر من (البيدو) الخاص بالدوافع الغريزية المكبوتة كما أشار إلى أن القلق له علاقة بتوقع وقوع صدمة، وهي الحالة التي يتوقع حدوثها في حالة الخطر كما يلاحظ أن فرويد قد ركز كثيراً على الغرائز الجنسية وأعطاهما جل اهتمامه فقد عدها الدافع أو المحرك الرئيس للسلوك الانساني لذلك عزی مشكلات الفرد واضطراباته النفسية والعاطفية إلى عدم إشباع تلك الغريزة (النعمي، والجباري، 2010:280).

كما ويقدم كل من (الخالدي، والعلمي، 2009:77)، (زغير، 2010:124)، (عثمان، 2001:22)، (المشيخي، 2009:25)، (مصطفى، 2011:333) تفسيراً للقلق من خلال نظرية التحليل النفسي حيث ينظر فرويد إلى القلق على أساس أنه خبرة انفعالية مؤلمة وإشارة تنبه لنا ضد الرغبات المكبوتة باتخاذ وسائلها الدفاعية ضد ما يهددها، وفسر هذا التهديد بأنه رغبات مكبوتة ودوافع جنسية أو عدوانية كبتها الأنا في اللاشعور، وقسم القلق إلى ثلاثة أنواع منها القلق الموضوعي (الواقعي) والقلق الخلق والقلق العصابي.

ويرى الباحث أن علماء مدرسة التحليل النفسي أرجعوا قلق المستقبل إلى الرغبات المكبوتة عند الفرد وخاصة في الرغبات الجنسية عند فرويد، ولاكن فرويد أغفل تلك العلاقات وتأثيرها على القلق. لا أحد ينكر دور مرحلة الطفولة في نشأة القلق على المستقبل وكذلك العلاقات الأسرية ولاكن تلك المدرسة لم تعط قلق المستقبل اهتماماً كبيراً وأعمق.

### ٢. النظرية السلوكية:

يرى أصحاب النظرية السلوكية (بافلوف - واطسون) أن القلق بدور مزدوج، فهو من ناحية يمثل الحوافز، ومن ناحية أخرى يعد مصدر تعزيز، وذلك عن طريق خفض القلق، وبالتالي فإن العقاب يؤدي إلى كف السلوك غير المرغوب فيه، وبالتالي يتولد القلق الذي يعد صفة تعزيزية سلبية

تؤدي إلى تعديل السلوك، ولعل أهم ما أكده السلوكيون أن القلق هو استجابة شرطية مؤلمة تحدد مصدر القلق عند الفرد (الخالدي، العلمي، 2009:83).

وتحدث (حسين) أن هذه النظرية تتميز بتحليلها على المثير والاستجابة، والقلق هو الذي يقوم بمهمة التوافق في النظرية السلوكية حيث أنه يثير لدى الفرد طاقة تجعله يحقق أهدافه في ضل المثير الدافع والاستجابة النتيجة، وقد أكدت النظرية السلوكية أن القلق يصاحب المواقف أو الظروف التي يمر بها الفرد عن طريق اقتران مثير محايد بمثير مؤلم مما يحدث تغيرات تؤدي لتعميم الاستجابات ولا يخفى صراحة أن السلوكية رفضت مفاهيم التحليل النفسي الهو والأنا والأنا الأعلى ولكن تشترك السلوكية مع التحليلية في القول أن القلق يرتبط بماضي الإنسان وما واجهه من خبرات (حسين، 2007:22).

أما (القاضي) فنظرتها إلى المدرسة السلوكية في تعريفها للقلق على أنه سلوك متعلم من البيئة التي يعيش في وسطها الفرد، تحت شروط التدعيم الإيجابي والتدعيم السلبي، وهي وجهة نظر متباينة للتحليلية، فالسلوكيون لا يؤمنون بالدوافع اللاشعورية، ولا يتصورون الديناميات النفسية أو القوى الفاعلة في الشخصية في صورته منظمات ثلاث، الهو والأنا والأنا العليا، كما فعل التحليليون، بل أنهم يفسرون القلق في ضوء الاشتراك الكلاسيكي، وهو ارتباط مثير جديد بالمثير الأصلي، وبصبح المثير الجديد قادراً على استدعاء الاستجابة الخاصة بالمثير الأصلي (القاضي، 2009:25).

ويرى الباحث أن المدرسة السلوكية ركزت على المنبهات والمثيرات الداخلية والخارجية وأن القلق مكتسب من خلال التعلم الشرطي، وأرجعت القلق إلى الشعور بالذنب، واهتمت بالسلوك الظاهري للإنسان والماضي الذي يؤثر على المستقبل وأغفلت الحاضر والمستقبل.

### ٣. النظرية الإنسانية:

يرى أصحاب النظرية الإنسانية القلق بأنه الخوف من المستقبل وما يحمله من أحداث تهدد وجود وكيان الإنسان، فالقلق ناتج عن توقعات الإنسان لما قد يحدث، ليس ناتجاً عن ماضي الفرد، ويرى هؤلاء أن الإنسان هو الكائن الحي الوحيد الذي يدرك أن نهايته حتمية، وأن الموت قد يحدث في أي لحظة، وأن توقع الموت هو المثير الأساسي للقلق عند الإنسان (عبيد، 2008:195).

في حين تحدثوا علي وشريت أن المدرسة الإنسانية هي الاتجاه الثالث الرئيس في علم النفس، فإنها تؤكد على خصوصية الإنسان بين الكائنات الحية، ولذا تركز دراستها على الموضوعات التي ترتبط بهذه الخصوصية مثل الإرادة والحرية والمسؤولية والابتكار والقيم، وترى أن التحدي الرئيس أمام الإنسان هو أن يحقق وجوده وذاته كإنسان، وكائن متميز عن الكائنات الأخرى، وكفرد يختلف عن بقية الأفراد، وعلى كل إنسان أن يسعى لتحقيق هذا الوجود، لأن هذا هو الهدف النهائي الذي يجب أن يوجه الإنسان في الحياة ولذا فإن كل ما يعوق محاولات الفرد لتحقيق الهدف يمكن أن يثير قلقه، وعلى ذلك فإن عوامل القلق ومثيراته ترتبط بالحاضر والمستقبل بعكس التحليل النفسي والسلوكية التي تعزو أسباب القلق إلى الماضي (علي وشريت، 2004:95).

وتعتبر المدرسة الإنسانية أن من أهم أسباب الاضطراب النفسي هو الإحباط حيث إنه يعوق مفهوم الذات، ويهدد إشباع الحاجات الأساسية للفرد، كما أن انضمام خبرة جديدة لديه لا تتوافق مع الخبرات السابقة تجعله في حالة اضطراب نفسي (بلكيلاني، 2008:57).

ويرى الباحث أن المدرسة الإنسانية هي الأكثر واقعية للحياة، وأنها المدرسة الوحيدة التي ربطت القلق بالمستقبل، وليس بالماضي، وتحدثت عن المستقبل بشكل معمق، لذا فإنني أتبنى النظرية الإنسانية التي تربط القلق عند الفرد بحاضره ومستقبله.

#### ٤ . النظرية المعرفية:

تعتبر النظرية المعرفية أن سبب القلق يعود إلى مغالاة الفرد في الشعور بالتهديد ومسبوقاً بنمط تفكير خاطئ مع تشوهات معرفية، حيث يقوم الفرد بتفسير إحساساته الجسمية العادية بطريقة غير صحيحة مثل ازدياد ضربات القلب وتفسيرها بأنها أزمة قلبية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الأعراض السلبية (أبو سليمان، 2007:8).

ويرى كل من (أليس وكارينجل وبيك) أن الفرد عندما يتخلص من القلق ويفكر بطريقة عقلانية فإنه يصبح ذا فاعلية ويشعر بالكفاءة، كما يعتقد أن هناك أفكاراً غير عقلانية ليست ذات معنى وأهدافاً لا يمكن تحقيقها يحملها الفرد في تفكيره وتؤدي إلى الإحباط والخوف الدائم من الفشل ولوم الذات، مما يؤدي إلى ضعف الذات والتعرض للأمراض العصبية (الشريفين، 2011:235).

وتحدثت (القاضي) بأن المعرفيون جاؤوا بنقطة جديدة في ميدان العلاج النفسي، على عكس المدارس العلاجية الأخرى حيث أن أصحاب الاتجاه المعرفي لا يختلفون كثيراً فيما بينهم، بل يمكن ببساطة استنتاج أن جهود كل منهم جاءت مكتملة لجهود الآخرين (القاضي، 2009:20).

وتفترض البحوث النفسية المعرفية وجود ثلاث فئات من العمليات المعرفية المرتبطة بالقلق فالفرد الذي يعاني من القلق:

- يتجه شكل انتقائي نحو المعلومات المرتبطة بالتهديد.
- يظهر سهولة في الذكريات المرتبطة بهذه المعلومات المهددة.
- يبدي تجهيزاً في تفسير المعلومات الغامضة بإعطائها معنى مهدداً له (سعود، 2005:47).

#### ٥. نظرية التعلم الاجتماعي:

يصف باندورا رائد نظرية التعلم الاجتماعي قلق المستقبل بأنه حالة مترقبة من التخوف من احتمال وقوع حوادث مؤذية. ويعزو ظهور القلق إلى حدو متغيرات غير مرغوبة مع وجود استعداد نفسي لظهوره لدى الفرد نتيجة مفهوم الفرد السلبي لقدراته. لذا فإن القلق وعلى الرغم من كونه يعبر عن استجابات لمثيرات خارجية، لكنه يرتبط بالسمات الشخصية (القلية والوجدانية) لذلك يظهر القلق نتيجة:

- الأحداث البيئية غير السارة والمتكررة.
- وجود استعداد شخصي يتمثل في سمات الفرد للتفاعل مع هذه الخبرات.

إن تفاعل هذه الخبرات مع الاستعدادات الشخصية تولد القلق لدى الفرد (كريميان، 2007:30).

ويرى الباحث أنه من خلال النظريات السابقة يمكننا التوصل إلى أن قلق المستقبل عملية معرفية تعتمد على إدراك الفرد وتفسيره للأحداث المستقبلية المختلفة، وأن الأفكار والتخيلات هي مثيرات لقلق المستقبل والتي يصبح من خلالها في حالة قلق شعوري تثير بدورها انفعالات تقوده إلى توقع غير محبب للمثيرات المختلفة، مما يجعل الفرد في حالة ترقب، وتوجس وتوهم، كما وأن علماء النفس اختلفوا في تفسير اسباب القلق حسب ما يريته في نظريته النفسية فقال فرويد بأن الدوافع الغريزية المكبوتة هي السبب في حدوث القلق، ورأت النظرية السلوكية بأن القلق عبارة عن استجابة لمثير نتيجة اقتران بمثير آخر يؤدي إلى استجابة خوف وقلق وأن القلق سلوك متعلم من البيئة

المحيطة بالإنسان، ورأت النظرية الإنسانية بأن القلق ناتج عن عدم سماح البيئة المحيطة بالفرد من إشباع الحاجات الأساسية للشخص، كما ورأت نظرية التعلم الاجتماعي بأن سبب القلق نتيجة استعداد نفسي لظهوره لدى الشخص ونتيجة لمفهوم سلبي للقدرات، ونجد هنا أن لكل نظرية نفسية تفسيراتها المتباينة مما يدل على تعقد واختلاف شخصية الإنسان وتعقد سلوكه، والباحث ينسجم مع تفسير النظرية الإنسانية للقلق كونها أقرب للواقع.

### ٩.٣.٢ - قلق المستقبل من منظور الإسلام:

لم يحظى موضوع قلق المستقبل أو حتى القلق بشكل عام، باهتمام عند العلماء والفقهاء المسلمين، وقد يرجع ذلك إلى أن الإسلام يعتبر أن ما يصيب الفرد المسلم خيراً له وأن الله سبحانه وتعالى كتبه عليه، فالبلاء والمصيبة من الله وذلك مصداقاً لقوله تعالى: ﴿وَفِي ذَلِكُمْ بَلَاءٌ مِّن رَّبِّكُمْ عَظِيمٌ "١٤١"﴾ (سورة الأعراف، 141)، وذكرت نفس الآية في سورة البقرة الآية (49)، وفي سورة إبراهيم الآية (9).

كما قال تعالى: ﴿مَا أَصَابَ مِنْ مُّصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِن بِاللَّهِ يَهْدِ اللَّهُ قَلْبَهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾ (سورة التغابن، 11).

فمن خلال الاطلاع على الآيات القرآنية السابقة نجد أن الإيمان بالقضاء والقدر شرط من شروط الإيمان، وأن الله كتب ما قدر للفرد ولن يصيب الفرد إلا ما كتب الله عليه، وتنطبق هذه الآيات على الأمور السارة والأمور الغير سارة، وهذا الباب الأول الذي يوصد في وجه القلق، وأشار الحمداني أن القلق والخوف من المجهول ومن وقوع المصائب والكوارث التي تحل بالفرد المسلم قضاء من الله وقدره فالمؤمن يستقبلها بحمد الله والثناء عليه والتقرب إلى الله (الحمداني، 2011: 157).

كما أن من أعظم نعم الله تعالى على البشرية نعمة الإسلام، حيث نقاء القلوب وطهارة الأعمال وشفاء للصدر، فيه القرآن الكريم كتاب الهداية والإرشاد ونور أنزله الله عز وجل على قلب معلم البشرية محمد ﷺ، ليخرج الناس من الظلمات إلى النور، والتحرر من عبادة الأصنام إلى عبادة الله، قال تعالى: ﴿الرَّ كِتَابٌ أَنْزَلْنَاهُ إِلَيْكَ لِتُخْرِجَ النَّاسَ مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ بِإِذْنِ رَبِّهِمْ إِلَى صِرَاطِ الْعَزِيزِ الْحَمِيدِ﴾ (إبراهيم: 1)، حيث أعطى حلاً شافياً للأزمات التي حلت بالإنسان المعاصر، سواء كانت هذه الأزمات تتعلق بالجوانب الدينية أو النفسية أو الخلقية أو الاجتماعية أو غيرها، بما

يكفل تحقيق الطمأنينة والاستقرار والأمن النفسي، ومن هذا المنطلق يقدم الإسلام للإنسانية منهجاً وطريقاً سليمة للوقاية من القلق.

وترسم الثقافة الإسلامية من وجهة نظر القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة المنهاج الأمثل الذي يقى الإنسان شر الأمراض العضوية والنفسية، وتدفع عنه الخوف والقلق.

**مما سبق يؤكد الباحث على أن المؤمن الراضي بقضاء الله وقدره القوي بإيمانه، الذاكر لله، لن تشوب حياته القلق بل العكس تزيده اطمئنان بذكر الله وهذا مصداقاً لقول الله تعالى: ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ "٢٨"﴾ (سورة الرعد، 28)، فالمؤمن القوي لا يمكن بأي حال من الاحوال أن يستسلم للضعف والخضوع والقلق والاضطراب المرضي ولكن نفسه ستبقى ساكنة وهادئة ومطمئنة وراضية بما قسمه الله لها.**

## ١٠.٣.٢ - التعامل والتخفيف من قلق المستقبل:

إنه من الطبيعي ان قلق المستقبل له أثر كبير على صحة الفرد وإنتاجيته، لما له من أضرار على الصعيد النفسي والجسمي، وهذا الأمر يستدعي المواجهة والمعالجة معاً، لذلك لابد من إيجاد أساليب تهدف إلى التخلص من القلق والحد منه، وسنذكر بعض الطرق وهي كالتالي:

### ١. طريقة إعادة التنظيم المعرفي:

يذكر المشيخي أن الهدف الاساسي في طريقة إعادة التنظيم المعرفي هو تعديل أنماط التفكير السلبي والأفكار غير الإيجابية، للتخلص من القلق والخوف من المستقبل باستخدام العلاج السلوكي المعرفي، وقد لوحظ أن الذي يعانون من القلق والخوف من المستقبل يشغلون أنفسهم دائماً بالتفكير السلبي وهو ما يؤدي إلى حالة القلق والخوف، لذلك قامت هذه الطريقة على أساس استبدال الأفكار السلبية بالتوقعات والأفكار الإيجابية، وهذه القاعدة في تنظيم التفكير واستبدال النتائج الإيجابية المتوقعة لتحل محل النتائج السلبية المقلقة تعرف بالتنظيم المعرفي للإنسان السوي الذي لا بد له أن يتوقع النجاح كما يتوقع الفشل، فهي عملية بطيئة وتحتاج إلى فترة زمنية طويلة نوعاً ما إلى أن ينتهي الإنسان من التغلب على مخاوفه تماماً، وتعتبر هذه الطريقة أفضل الطرق الثلاثة (المشيخي، 2009: 57).

## ٢. طريقة الإغراق:

يذكر جبر إلى أن هذه الطريقة هي أسلوب علاجي لمواجهة فعلية للمخاوف في الخيال دون الاستعانة بالتنفس والاسترخاء، فالمسترشد المصاب بالقلق من المستقبل يتخيل الحد الأقصى من المخاوف أمامه، ويتخيل فيه المخاوف لفترات طويلة حتى يتكيف معها تماماً، ويستمر هذا التصور إلى أن يشعر بأن تكرر مشاهدة الحد الأقصى من المخاوف أمامه عينه أصبح لا يثيره ولا يقلقه لأنه اعتاد على تصوره، وهكذا نجد أن ذلك الشخص بهذه الطريقة العلاجية قد تعلم ذهنياً كيف يواجه أسوء تقديرات الخوف والقلق ويتعامل معها في خياله ويكون مؤهلاً لمواجهة ما حدث في الواقع (جبر، 2012:49).

## ٣. طريقة إزالة المخاوف تدريجياً:

يذكر الاقصري أنه يمكن من خلال هذه الطريقة إزالة المخاوف تدريجياً من خلال عملية الاسترخاء العميق للعضلات، وأن اغلب المصابين بالقلق على المستقبل يعجزون عن الاسترخاء بطريقة فعالة، بل يحتاجون إلى ساعات طويلة لإخضاع عضلاتهم للاسترخاء، وبعد الاسترخاء يستلزم إحضار صورة بصرية حية لمخاوفه التي تقلقه من المستقبل، والاحتفاظ بهذه الصورة لمدة (١٥) ثانية فقط، وبتكرار ما سبق أكثر من مرة، مؤكداً على مواجهة تلك المخاوف حتى لو حدثت، إلى أن يتمكن المسترشد من الأشياء التي تثير قلقه دون أن يشعر بالقلق، بل يتخيلها أثناء الشعور (الاقصري، 2002:٢٨).

## ٤. طريقة البرمجة اللغوية العصبية:

هذا الأسلوب ساهم في خفض القلق لدى عينة من طلبة الجامعات حيث ساهم البرنامج الذي استخدمه الباحثان المشاركان على تحسين حصيلتهم الفكرية، وكيفية اكتشاف الاهداف وضرورة أن يكون الفرد أكثر مرونة، ويستخدم طاقاته وإمكاناته وموارده استخداماً فعالاً موجباً. كذلك وبمساعدة البرمجة العصبية تعلم المشاركون الطريق إلى النجاح وتقوية المشاعر الإيجابية من خلال إرسال رسائل إيجابية للذات والتخلص من الاعتقادات السلبية (عسليّة والبنا، 2011:26).

**ويرى الباحث أن استخدام الإرادة والثقة بالنفس والوعي والتفكير في أحد الطرق التي يمكن أن تؤدي إلى تخفيف قلق المستقبل والتعامل معه، واستخدام فنيات علاجية تعتمد على المناقشة والافئاع، وذلك من خلال فنية الحوار البناء، بالإضافة إلى الإيمان بالله والرضا بالقضاء والقدر والقدرة على التحكم في الانفعالات عن وعي، والتفكير بطريقة واضحة ومطمئنة وهادئة في مواجهة الضغوطات، كلها وسائل كفيلة إذا أحسن الفرد استخدامها، يمكن أن تقضي على الخوف والقلق من المستقبل، وكذلك وضع أهداف واقعية لحياتهم وتحديد الإمكانيات ومعرفة حدود قدراته ومواجهة الأفكار والمعتقدات الخاطئة، والوقوف على حقيقة المخاوف وأسبابها، فجميعها تساهم في الحد من الخوف وقلق المستقبل.**

### **١١.٣.٢ - التعقيب على المبحث الثاني:**

يبقى المستقبل رهن المجهول، لكنه مرتبط بخبرات الماضي ووقائع الحاضر، فإن كانت خبرات الماضي سيئة وإن كان الحاضر مليء بالمفاجئات والاحداث الصادمة، فإن ذلك يولد لدى الفرد قلقاً وخوف من القادم مستقبلاً، سواء المستقبل القريب أو البعيد.

فتطرق الباحث بداية إلى مفهوم القلق بشكل عام ومن ثم أنواع القلق حيث وجد اختلاف في تصنيفات أنواع القلق واختلاف في تحديد مفهوم دقيق للقلق، نظراً لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمهتمين بموضوع القلق.

ومن ثم تطرق الباحث للعديد من تعريفات لقلق المستقبل وتبنى تعريف جبر لقلق المستقبل والذي تحدث بأنه حالة انفعالية نحو المستقبل تتسم بالتوتر وتوقع الشر والخوف من حدة المشاكل الحياتية المتوقعة باختلاف نوعها.

من ثم عرض الباحث اسباب لقلق المستقبل واختلف هذه الاسباب نظراً لاختلاف الظروف المجتمعية السائدة ببلدان الباحثين فاجملها الباحث في اسباب شخصية، وأسباب اجتماعية، وأسباب اقتصادية. وتحدث الباحث عن سمات ذوي قلق المستقبل في نقاط عديدة أبرزها عدم الثقة في أحد والانسحاب من الأنشطة البناءة وتجنب المخاطرة والتشاؤم وصلابة الرأي والعنت.

كما وأشار الباحث إلى العديد من الآثار السلبية التي تترتب على قلق المستقبل أبرزها الشعور بالتوتر والانعراج لأتفه الأسباب، والشك في الكفاءة الشخصية والنظرة التشاؤمية نحو الغد.

وذكر الباحث العديد من النظريات التي فسرت قلق المستقبل بالرغم من اختلاف آراء العلماء حول تفسير القلق كل من زاويته الخاصة وتم ذكر خمسة نظريات في هذه الدراسة وهم نظرية التحليل النفسي، والنظرية السلوكية، والنظرية الإنسانية، والنظرية المعرفية، ونظرية التعلم الاجتماعي. وعرض الباحث القلق من منظور إسلامي حيث توصل إلى أن العلماء والفقهاء لم يتطرقوا لموضوع القلق نظراً لأن الدين الإسلامي الحنيف جعل كل ما يصيب الفرد خير له سواء كان الأمر إيجابياً أو سلبياً فلا مكان للقلق إذا أدرك الفرد أن مسير الأمور هو الله تعالى وأن كل ما يصيبه هو خير له. وأخيراً عرض الباحث اساليب ووسائل وطرق للتعامل والتخفيف من حدة قلق المستقبل، وتم ذكر اربعة طرق في هذه الدراسة وهم طريقة إعادة التنظيم المعرفي والتي ومن وجهة نظر الباحث هي من أفضل الطرق، وطريقة الإغراق، وطريقة إزالة المخاوف تدريجياً، وطريقة البرمجة اللغوية العصبية.

## ٤.٢ - المبحث الثالث

### القطاع الحكومي

يشمل المبحث الثالث على:

١.٤.٢ - تمهيد.

٢.٤.٢ - التعريف بالقطاع الحكومي الفلسطيني.

٣.٤.٢ - تطور وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

٤.٤.٢ - الهيكلية الإدارية والتنظيمية للوزارات الفلسطينية.

٥.٤.٢ - التعقيب على المبحث الثالث.

## ١.٤.٢ - تمهيد:

تناول المبحث الثاني القطاع الحكومي وشمل المبحث تمهيد عام ومن ثم التعرف على القطاع الحكومي بشكل عام، ثم التعريف بالقطاع الحكومي الفلسطيني بشكل خاص، ومن ثم التحدث عن تطور وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية والهيكلية الإدارية والتنظيمية للوزارات الفلسطينية، وأخيراً ملخص عام للمبحث.

تمارس الدولة من خلال السلطة التنفيذية ثلاث وظائف رئيسية تتلخص في الدفاع عن الوطن وحفظ الأمن وتطبيق القانون والتطوير الاقتصادي والاجتماعي، ولإنجاز هذه المهام الأساسية يقتضي تقسيم الأجهزة الإدارية الحكومية إلى وزارات وهيئات وسلطات ودوائر على أساس الأنشطة والخدمات التي تقدمها كل وحدة إدارية. كما تطورت مهمات الدولة ومسؤولياتها تجاه المجتمع ، وقد بدأ المفهوم القديم للدولة "الحارسة" في الاختفاء والزوال إثر التطورات المتلاحقة التي اجتاحت العالم منذ القرن التاسع عشر ، كما كان للحربين العالميتين الأولى والثانية أثر ضخم على اتساع نشاط الدولة وتقرير ضرورة تدخلها في شتى المجالات نتيجة لما أحدثته تلك الحروب من نتائج اقتصادية واجتماعية سيئة أجبرت الحكومات على التدخل لإصلاح هذا الدمار وضمان حد أدنى لحياة اقتصادية واجتماعية مقبولة ، هذه الظاهرة وسعت من محيط مهمات الإدارة العامة الحكومية ونشاطها في هذا الميدان ، فأصبح اهتمام الحكومات في القرن الحالي موجهاً نحو وضوح نظم الإدارة بهدف رفع الكفاية الإنتاجية لأجهزتها (المدلل، ٢٠١٢).

وعرف (المصري، ٢٠١٢: ٤٢) الإدارة العامة - الإدارة الحكومية - بأنها "مجموعة الأشخاص والأجهزة الممثلين لتوجيهات الجهات الرسمية والقوانين العامة لأداء خدمات عامة" ويضيف أن الإدارة العامة يمكن النظر إليها على أنها ممارسات لتنظيم الشؤون اليومية للدولة بوحداتها المختلفة وللمواطنين تحت شعار العدالة والمساواة. وحينما تكون الإدارة مختصة بخدمات محددة في مناطق معينة من الدولة فهي إدارة مركزية، وحينما تكون الإدارة مختصة بخدمات محددة في مناطق معينة من الدولة فهي إدارة محلية نقلا عن (محمد، ٢٠٠٢: ٢٠).

## ٢.٤.٢ - التعريف بالقطاع الحكومي الفلسطيني:

يعرف القطاع الحكومي في أي دولة بأنه "ذلك القطاع الذي يعمل على تقديم خدمات أساسية مطلوبة لضمان النظام العام، ويصعب تسويقها للأفراد بثمن مثل الدفاع، والعدالة والأمن الداخلي. وعادة ما تمولها الموازنة العامة للدولة، والتي تؤمن إيراداتها بالدرجة الأولى من الضرائب المفروضة على الشعب، للمساهمة في تحمل نفقات الخدمات العامة (صبري، 2003:135). ويعتبر القطاع الحكومي الفلسطيني حديث النشأة، حيث لم تعرف فلسطين في تاريخها الحديث وحتى عام ١٩٩٤م قطاعاً حكومياً؛ وذلك بسبب الظروف التي تعرضت لها منذ مطلع هذا القرن، فمع توقيع اتفاق إعلان المبادئ الفلسطينية الإسرائيلية في الثالث عشر من أيلول / سبتمبر ١٩٩٣م وتولت السلطة الوطنية الفلسطينية مسؤولياتها في الأراضي المحررة قامت بإنشاء وزاراتها الحكومية للنهوض بوظائفها ، حيث مرت الوزارات الفلسطينية بالعديد من التغييرات من حيث دمج الوزارات وإحاقها ببعضها الآخر أو استحداث وزارات جديدة (كلاب، ٢٠٠٤:٨١).

## ٣.٤.٢ - تطور وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية:

يتشكل القطاع الحكومي الفلسطيني من مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية وهي رغم عدم وجود إطار تنظيمي أو هيكل إداري معتمد لها، تتكون من العديد من الوزارات والهيئات والسلطات والمؤسسات العامة، بلغ عددها ٦٣ مركز مسؤولية حسب الموازنة العامة للسنة ٢٠٠٣، موزعة على ثمانية قطاعات رئيسية على النحو التالي:

١. الإدارة العامة: وتشمل كل من مكتب الرئيس، المجلس الوطني الفلسطيني، اللجنة التنفيذية، لجنة الانتخابات المركزية، الصندوق القومي، دائرة العلاقات القومية، دائرة شؤون اللاجئين، هيئة الموسوعة الفلسطينية، الهيئة العامة للاستعلامات، المجلس التشريعي، مجلس الوزراء، الأمانة العامة لمجلس الوزراء، هيئة الرقابة العامة، ديوان الموظفين العام، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، هيئة شؤون المنظمات الأهلية، اللجنة العليا للتمويل والاستثمار.
٢. الأمن والنظام العام: وتشمل وزارة الداخلية، الإدارة العامة للمعابر والحدود، وزارة العدل، مجلس القضاء الأعلى، سلطة الأراضي، وزارة الحكم المحلي، هيئة الشؤون المدنية، ديوان قاضي القضاة، دار الفتوى والبحوث الإسلامية، الإدارة المالية المركزية.

٣. **الإدارة المالية:** وتشمل وزارة المالية، وزارة الأوقاف، المؤسسات غير الحكومية، سلطة المياه، هيئة التأمين والمعاشات، النفقات العامة، بكار.

٤. **الشؤون الخارجية:** وتشمل دائرة شؤون المفاوضات، السفارات، الدائرة السياسية.

٥. **التنمية الاقتصادية:** وتشمل وزارة الاقتصاد والصناعة والتجارة، هيئة المدن الصناعية، مؤسسة المواصفات والمقاييس، الهيئة العامة لتشجيع الاستثمار، وزارة الطاقة والموارد الطبيعية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة الزراعة، وزارة التموين، سلطة جودة البيئة، الهيئة العامة للتبغ.

٦. **الخدمات الاجتماعية:** وتشمل وزارة التربية والتعليم، وزارة الصحة، وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة الأسرى والمحربين، وزارة العمل.

٧. **الخدمات الثقافية والإعلامية:** وتشمل وزارة الإعلام والثقافة، وزارة السياحة والآثار، وزارة الشباب والرياضة، هيئة الإذاعة والتلفزيون والفضائية، وكالة الأنباء الفلسطينية-وفا، مفوضية التوجيه الوطني، اللجنة الوطنية للتربية والثقافة والعلوم.

٨. **خدمات النقل والاتصالات:** وتشمل وزارة النقل والمواصلات، وزارة البريد والاتصالات، سلطة الطيران المدني، سلطة الموانئ (كلاب، ٢٠١٤: ٨١).

إلا أن التغييرات المتلاحقة في هيكلية الحكومة الفلسطينية في قطاع غزة عاملاً يضاف للعوامل السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي مرت بها الحكومات مما نتج عنه زيادة عدد مؤسسات الخدمة المدنية الفلسطينية من عام ١٩٩٤ وحتى العام ٢٠١٣ ليصبح (٣٧) دائرة حكومية على اختلاف مسمياتها موزعة ما بين وزارات أو سلطات أو هيئات موزعة حسب القطاعات، والجدول التالي يوضح مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية للحكومة الفلسطينية في قطاع غزة.

جدول رقم (١.٤.٢) يوضح توزيع المؤسسات والوزارات على القطاعات

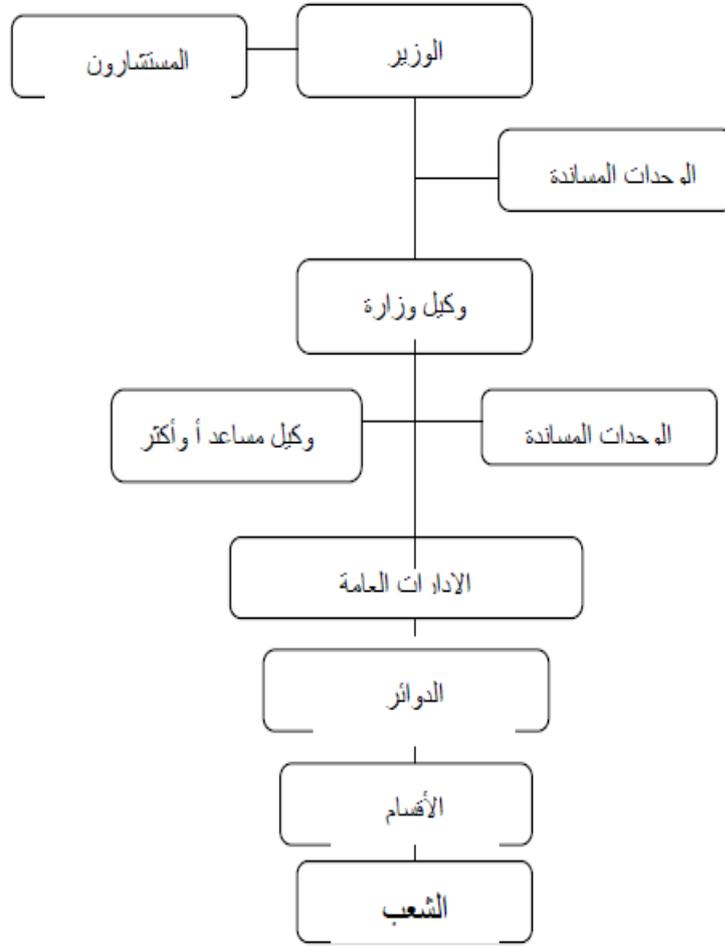
القطاع	المؤسسة / الوزارة	م	القطاع	المؤسسة / الوزارة	م
قطاع الأمن والحكم الرشيد	وزارة الداخلية - الشؤون المدنية	١٩	القطاع الاجتماعي	وزارة الصحة	١
	وزارة الشؤون الخارجية	٢٠		وزارة التربية والتعليم العالي	٢
	وزارة العدل	٢١		وزارة الشؤون الاجتماعية	٣
	وزارة التخطيط	٢٢		وزارة العمل	٤
	وزارة الإعلام	٢٣		وزارة شؤون المرأة	٥
	هيئة المواصفات والمقاييس	٢٤		وزارة الشباب والرياضة	٦
	الهيئة العامة للمعابر والحدود	٢٥		وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	٧
قطاع إنتاجي	وزارة المالية	٢٦		وزارة شؤون الأسرى والمحررين	٨
	وزارة الاقتصاد الوطني	٢٧		وزارة الثقافة	٩
	وزارة الزراعة	٢٨		هيئة التقاعد الفلسطينية	١٠
	وزارة السياحة والآثار	٢٩		هيئة التوجيه والإرشاد	١١
	سلطة الطاقة والموارد الطبيعية	٣٠	قطاع بنية تحتية	وزارة الحكم المحلي	١٢
	الهيئة العام لتشجيع الاستثمار	٣١		وزارة الأشغال والإسكان	١٣
	الهيئة العامة للمدن الصناعية	٣٢		وزارة النقل والمواصلات	١٤
		وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات		١٥	
		سلطة الأراضي		١٦	
		سلطة المياه الفلسطينية		١٧	
		سلطة جودة البيئة		١٨	

المصدر: إعداد الباحث بناء على بيانات من ديوان الموظفين عام ٢٠١٦م

#### ٤.٤.٢ - الهيكلية الإدارية والتنظيمية للوزارات الفلسطينية:

تنص المادة (٦٣) من القانون الأساسي الفلسطيني المعدل لسنة ٢٠٠٣ على: مجلس الوزراء (الحكومة) هو الأداة التنفيذية والإدارية العليا التي تضطلع بمسؤولية وضع البرنامج الذي تقره السلطة التشريعية موضع التنفيذ وفيما عدا ما لرئيس السلطة الوطنية من اختصاصات تنفيذه يحددها القانون الأساسي، ويعتمد الهيكل التنظيمي للوزارات الفلسطينية من قبل مجلس الوزراء بصفته أعلى سلطة تنفيذية، وفي هذا السياق نعرض الهيكل التنظيمي الذي تم اعتماده في عام (٢٠٠٤).

شكل رقم (١.٤.٢) يوضح الهيكل التنظيمي للوزارات الفلسطينية



المصدر: قرار مجلس الوزراء رقم (١٨) لسنة (٢٠٠٤)، والصادر في مدينة غزة بتاريخ ٢٠٠٤/١/٥

ويتضح من خلال الهيكل التنظيمي الذي اعتمده مجلس الوزراء عام ٢٠٠٤ ولا زال مطبقاً حتى تاريخه على الوزارات الفلسطينية ما يلي:

١. يعتبر هذا الهيكل التنظيمي هو المطبق على كل الوزارات الفلسطينية بمختلف أحجامها.
٢. العمر الزمني لهذا الهيكل التنظيمي (٩) سنوات ولم يتم تغييره.
٣. يوجد وحدات مساندة تتبع وكيل الوزارة.
٤. لا يوجد مدير عام للوزارة حيث يثوم وكيل الوزارة بالتنسيق مع الوكيل المساعد بالإشراف على الإدارات العامة في الوزارة (اللوحة، ٢٠١٣: ٤٩).

## ٥.٤.٢ - التعقيب على المبحث الثالث:

القطاع الحكومي الفلسطيني يعتبر حديث النشأة نظراً للظروف الخاصة الذي عاشها الشعب الفلسطيني ومازال يعيشها إلى هذه اللحظة، حيث لا يوجد هيكل إداري أو تنظيمي واضح لديه رغم أنه يوجد العديد من الوزارات والمؤسسات الحكومية التابعة له، وفي ظل هذه الظروف كان لابد من الاهتمام بالعنصر البشري الفلسطيني وخاصة الموظف الحكومي والذي يعتبر أئمن ما تمتلكه الدولة الفلسطينية، لذلك حدثت العديد من التغييرات المتلاحقة في الهيكل التنظيمي والإداري للوزارات لكن دون جدوى بل على العكس تولد المزيد من الإرباك والتخبط داخل هذه المؤسسات، مما نتج عنه زيادة عدد مؤسسات الخدمة المدنية الفلسطينية من عام ١٩٩٤م وحتى العام ٢٠١٣م ليصبح (٣٧) دائرة حكومية على اختلاف مسمياتها موزعة ما بين وزارات أو سلطات أو هيئات موزعة.

# الفصل الثالث

## الدراسات السابقة

١.٣ - مقدمة.

٢.٣ - أولاً: دراسات تناولت "الرضا الوظيفي".

١.٢.٣ - الدراسات الفلسطينية.

٢.٢.٣ - الدراسات العربية.

٣.٢.٣ - الدراسات الأجنبية.

٣.٣ - ثانياً: دراسات تناولت "قلق المستقبل".

١.٣.٣ - الدراسات الفلسطينية.

٢.٣.٣ - الدراسات العربية.

٣.٣.٣ - الدراسات الأجنبية.

٤.٣ - ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة.

٥.٣ - رابعاً: الفجوة البحثية.

### ١.٣ - مقدمة:

قام الباحث بالتعمق في الأدب التربوي الخاص بموضوع الدراسة من خلال عمل مسح مكتبي مستخدماً ما أتيج من الوسائل البحثية (مكتبات الجامعات - الشبكة العنكبوتية) سعياً وراء تشكيل قاعدة معرفية متكاملة عن الرضا الوظيفي لموظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل، حيث تناول الباحث الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع ومتغيرات الدراسة، وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب متغيرات الدراسة، ورتبت تصاعدياً من الحديث إلى القديم كالآتي:

تم تصنيف الدراسات السابقة الى ما يلي:

❖ دراسات تناولت المتغير المستقل (الرضا الوظيفي).

❖ دراسات تناولت المتغير التابع (قلق المستقبل).

واعتمد الباحث مبدأ تصنيف الدراسات في كل قسم حسب نوع الدراسة إلى:

❖ أولاً: الدراسات الفلسطينية.

❖ ثانياً: الدراسات العربية.

❖ ثالثاً: الدراسات الأجنبية.

ومن ثم قام الباحث بالتعقيب على الدراسات السابقة تبعاً لكل متغير على هذا ومن ثم التعقيب العام من خلال الفجوة البحثية للدراسة في نهاية الفصل.

جدول رقم (١.٣) يوضح ملخص الدراسات السابقة

نوع الدراسة	المتغير المستقل "الرضا الوظيفي"	المتغير التابع "قلق المستقبل"
دراسات فلسطينية	(أبو جراد، ٢٠١٥) ، (العاجز، ٢٠١٤) (المدهون، ٢٠١٥) ، (حمد، ٢٠١٤) (الشوا، ٢٠١٥) ، (الطبيبي، ٢٠١٣) (الزاملي، ٢٠١٥) ، (أبو مسامح، ٢٠١٣) (ديبة، ٢٠١٥) ، (اسليم، ٢٠١٣)	(الزعلان، ٢٠١٥) ، (الصفدي، ٢٠١٣) (مقداد، ٢٠١٥) ، (المومني ونعيم، ٢٠١٣) (الإسي، ٢٠١٥) ، (الجريسي، ٢٠١٢) (أبو فضة، ٢٠١٣) ، (جبر، ٢٠١٢) (أبو عبيد، ٢٠١٣) ، (المصري، ٢٠١١)
دراسات عربية	(البشر، ٢٠١٣) ، (نريمان، ٢٠١٢) (الدوسري، ٢٠١٣) ، (علي، ٢٠١٢) (زوينة، ٢٠١٣) ، (عباس، ٢٠١٢) (المشيخي، ٢٠١٢) ، (العنتيبي، ٢٠١١) (الروقي، ٢٠١٢) ، (الناعبي، ٢٠١٠)	(عيسى، ٢٠١٤) ، (الحري، ٢٠١٤) (محمود، ٢٠١٣) (الخالدي، ٢٠١٢) (أحمد، ٢٠١٣) ، (علي، ٢٠١٣) (عبد العزيز، ٢٠١٢) (محمد، ٢٠١٢) (الحلح، ٢٠١١) (سليمان، ٢٠١١)
دراسات أجنبية	(Azeem&Quddus، ٢٠١٤) (Vietor، ٢٠١٤) (Mabila&Dorasamy&Wallis، ٢٠١٤) (Zaman&Pahman، ٢٠١٣) (Rathi&Barath، ٢٠١٣)	(Stasiak,C,etal، ٢٠١٤) (Eysenck,Payne&Santos، ٢٠٠٦) (Jeffery,Burke&Others، ٢٠٠٥) (Nakashima، ٢٠٠٣) (Zaleski&Janson، ٢٠٠٠)

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

### ٢.٣ - أولاً: دراسات تناولت المتغير المستقل (الرضا الوظيفي):

#### ١.٢.٣ - الدراسات الفلسطينية:

- دراسة (أبو جراد، 2015) بعنوان: الانتماء والرضا الوظيفي وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظة غزة.

هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دافعية الإنجاز ودرجة كل من الانتماء الوظيفي من ناحية والرضا الوظيفي من ناحية أخرى لدى المرشدين التربويين بمحافظة غزة، تبعا لبعض المتغيرات التصنيفية المستخدمة في الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (302) من المرشدين والمرشدات التربويين الذي يعملون في المدارس الحكومية ووكالة الغوث خلال العام الدراسي (2014-2015). ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد استخدم الباحث لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة الأدوات الثلاثة التالية: مقياس الانتماء الوظيفي ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس دافعية الإنجاز، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ارتفاع في درجات كلاً من: الانتماء الوظيفي حيث بلغ مستواه من وجهة نظر المرشدين التربويين (81.3%)، في حين بلغ درجة الرضا الوظيفي (73.5%)، بينما بلغ درجة دافعية الإنجاز (67.6%). وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أبرزها دعم وإنعاش المرشدين التربويين بالدورات والندوات وورشات العمل التي تتعلق بالانتماء والرضا الوظيفي للمرشدين وأثرهما على دافعية إنجازهم.

- دراسة (المدهون، 2015) بعنوان: الأنماط القيادية السائدة في المؤسسات الإعلامية وعلاقتها بالرضا الوظيفي "شبكة الأقصى الإعلامية نموذجاً".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأنماط القيادية السائدة في شبكة الأقصى الإعلامية، ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، والعلاقة بينهما، من وجه نظر العاملين في الشبكة، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في شبكة الأقصى الإعلامية بفروعها الأربعة (الفضائية، الإذاعة، المرئية، وكالة شهاب) والمكون من (380) موظفاً في مختلف مستوياتهم الإدارية، وقد تم تحديد العينة باستخدام أسلوب المسح الشامل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لتناسبه مع موضوع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة تكونت من ثلاثة أقسام

(المعلومات الشخصية والوظيفية \_ الأنماط القيادية السائدة \_ الرضا الوظيفي)، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أنها أظهرت أن العاملين في الشبكة ككل راضون بنسبة 75.65% وهذه نسبة جيدة، بينما لم يكن هناك تأثير جوهري لاختلاف فروع الشبكة على الرضا الوظيفي للعاملين. وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أبرزها الحرص على إجراء عملية قياس رضا الموظفين في الشبكة بشكل دوري، باستخدام الأساليب العلمية في قياس الرضا.

#### - دراسة (الشوا،2015) بعنوان: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (2007م-2015م).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة المنتسبات للشرطة منذ عام 2007م، وتم تصنيف تلك العوامل إلى عوامل فردية وتنظيمية وبيئية خارجية، وهدفت أيضا إلى الكشف عن الفروق في آراء المستجيبات تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (مركز العمل، الرتبة العسكرية، سنوات الخدمة في الشرطة، الراتب الأساسي، العمر، مكان السكن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد الأولاد)، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل للشرطيات البالغ عددهن 102 شرطية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما وقامت الباحثة بإعداد استبانة المقسمة لقسمين (بيانات شخصية، محاور الرضا الوظيفي)، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أنه يوجد رضا وظيفي عام لدى الشرطيات، ويبلغ متوسط درجة الرضا العام لهن 80.25%، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أبرزها ضرورة قيام السياسيين في الحكومة الحالية بإيجاد حلول سريعة لأزمة انقطاع الرواتب.

#### - دراسة (الزامل،2015) بعنوان: درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لديهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لديهم، ودراسة الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة وهي (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، وتكون مجتمع الدراسة من (145) مديراً ومديرة للمدارس الثانوية بمحافظة غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بإعداد استبانتين لدراسته، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة بلغ وزنها النسبي (77.00%) بدرجة تقدير كبيرة، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أبرزها تدريب إدارة المدرسة على طرق وآليات القيادة الحديثة، وإشراك المديرين في اتخاذ القرارات المتعلقة بمدارسهم، وتفويض بعض الصلاحيات من قبل مديريات التربية والتعليم.

#### - دراسة (ديبة، 2015) بعنوان: واقع تقييم أداء الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تقييم أداء الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، حيث بلغ مجتمع الدراسة (991) مفردة، تم أخذ عينة طبقية عشوائية من الموظفين الإداريين بلغت (277) مفردة، واعتمد الباحث لإجراء دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وقد جمع البيانات من خلال استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تقوم بإجراء عملية تقييم الأداء، إلا أن هذه العملية لا تستند إلى أسس علمية وموضوعية ولا تتم بصورة دورية، وهي تقع على عاتق الرئيس المباشر، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أبرزها ضرورة تفعيل وتطبيق وتحسين نظام المكافآت والحوافز المادية والمعنوية بشقيها الإيجابي والسلبي وربطها بنتائج عملية تقييم الأداء.

#### - دراسة (العاجز، 2014) بعنوان: درجة ممارسة المرشدين التربويين بالمدارس الثانوية في محافظات غزة لأخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين درجة ممارسة المرشدين التربويين بالمدارس الثانوية في محافظات غزة لأخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم، والكشف عن دلالة الفروق لمتغيرات (الجنس - سنوات الخدمة - المنطقة التعليمية)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس والمرشدين التربويين في المدارس الثانوية بمحافظة غزة للعام الدراسي 2013 - 2014م والبالغ عددهم (147) مديراً ومديرة، و(146) مرشداً ومرشدة، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع

الباحث المنهج الوصفي، مستخدماً مقابلة واستبانيتين، استبانة لقياس ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات المهنة ومقياس لقياس الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات المهنة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بلغت (79.9%) بدرجة كبيرة، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أبرزها إضافة مرشد تربوي آخر للمدارس التي تحتوي على أعداد كبيرة، أو تخفيف عدد الطلبة في المدرسة الواحدة، كي يستطيع المرشد التربوي التواصل بشكل مهني مع جميع الطلبة.

#### - دراسة (حمد، 2014) بعنوان: درجة ممارسة المشرفين التربويين للعلاقات الإنسانية في المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لمعلميهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة ممارسة المشرفين التربويين للعلاقات الإنسانية في المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لمعلميهم، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات لعام (2013-2014) والبالغ عددهم (5540) معلماً ومعلمة، في حين تكونت عينة الدراسة من (450) معلماً ومعلمة أي ما نسبته (8.12%) من مجتمع الدراسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بإعداد استبانيتين، استبانة لقياس العلاقات الإنسانية واستبانة لقياس الرضا الوظيفي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن درجة ممارسة المشرفين التربويين للعلاقات الإنسانية في المدارس الثانوية جاءت بدرجة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي (75.00%)، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها أهمية تطبيق أساليب إشرافية جديدة معاصرة، تراعي ترسيخ الاتصال والتواصل بين المشرفين والمعلمين.

#### - دراسة (الطبيبي، 2013) بعنوان: نمط القيادة الإدارية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين (دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية في محافظة غزة).

هدفت الدراسة إلى التعرف على نمط القيادة الإدارية لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة غزة وعلاقته بالرضا الوظيفي، وهدفة إلى تحديد تأثير متغيرات كل من (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، مكان السكن) على تقديرات العاملين لنمط

القيادة السائد وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الأولية في محافظة غزة، اقتصرت الدراسة على العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظات غزة لعام ٢٠١٢م، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (389) موظف من الذين يشغلون مناصب إدارية في مراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة غزة من الذكور والإناث، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أداتين وهما استبانة نمط القيادة الإدارية واستبانة مستوى الرضا الوظيفي وكما استخدم أسلوب المقابلة، **ومن أبرز النتائج** التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي العام لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة غزة عند وزن نسبي (62.28%) وهو مستوى مقبول، **وخلصت الدراسة** إلى العديد من التوصيات أبرزها الاهتمام بنمط القيادة الديمقراطي كمدخل من مداخل الرضا الوظيفي عن طريق تقدير الجهود التي يبذلها المرؤوسين وتشجيعهم على التفكير الإبداعي في حل المشكلات وتقدير ومكافأة القادة الإداريين الذي يشجعون مرؤوسيهم ويمدونهم بالإلهام والتحفيز الإبداعي.

- دراسة (أبو مسامح، 2013) بعنوان: **درجة ممارسة عمداء الكليات لتفويض الصلاحيات في الجامعات بمحافظات غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة عمداء الكليات لتفويض الصلاحيات في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة والبالغ عددهم (500) عضو، في حين تكونت عينة الدراسة من (217) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات (الإسلامية- الأزهر - الأقصى) بنسبة (40%) من إجمالي المجتمع، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث بإعداد استبانتين لتحقيق أهداف الدراسة، **ومن أبرز النتائج** التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة حاز على درجة كبيرة (3.86)، وبوزن نسبي (77.20%)، **وخلصت الدراسة** إلى العديد من التوصيات أبرزها ضرورة أن تولي الجامعات الفلسطينية اهتماماً بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس فيها بصورة عامة لجميع مجالات الرضا الواردة في استبيان هذه الدراسة، وتولي اهتماماً خاصاً بمجال الرواتب والترقيات والحوافز.

- دراسة (اسليم، 2013) بعنوان: الأنماط القيادية السائدة لدى رؤساء الأقسام في كليات المجتمع بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأنماط القيادية السائدة لدى رؤساء الأقسام في كليات المجتمع بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها، وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (202) من العاملين الإداريين، وبنسبة (81.5%) من أصل مجتمع الدراسة البالغ (248) من العاملين الإداريين في كليات المجتمع (الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، كلية فلسطين التقنية، كلية العلوم والتكنولوجيا)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أداة استبانة مكونة من محورين، محول لقياس الأنماط القيادية ومحور لقياس الرضا الوظيفي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المتوسط الحسابي النسبي الكلي للرضا الوظيفي للعاملين في كليات المجتمع بمحافظة غزة في مجالات أداة الدراسة بلغ (68.30%) وبدرجة موافقة كبيرة، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها ضرورة الاستفادة من الرضا الوظيفي للعاملين بدرجة كبيرة من خلال تحسينه وتوظيفه بما يحقق مستوى أفضل من الأداء والانجاز.

### ٢.٢.٣ - الدراسات العربية:

- دراسة (البشر، 2013) بعنوان: علاقة الإبداع الأمني بالرضا الوظيفي لدى القيادات الوسطى في جوازات المنطقة الشرقية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الإبداع الأمني بالرضا الوظيفي لدى القيادات الوسطى في جوازات المنطقة الشرقية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الضباط العاملين بقطاع الجوازات بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية وعددهم (250) ضابط، وبلغت العينة (152) مفردة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الاستبانة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على المحول الأول

( واقع الإبداغ الأمني في جوازات المنطقة الشرقية من وجهة نظر المبحوث)، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها ضرورة تبني مفهوم الإبداغ الأمني كأحد أساليب تطوير وتجهيز المنظمات الحكومية بصفة عامه وقطاع الجوازات بصفة خاصة.

- دراسة (الدوسري، 2013) بعنوان: الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في كلية التقنية بالخرج من وجهة نظر الموظفين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة أنماط القيادة الإدارية بالرضا الوظيفي في الكلية التقنية بالخرج من وجهة نظر العاملين فيها، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي الكلية التقنية بالخرج وعددهم (125) موظفاً، وكانت عينة الدراسة من (109) من الموظفين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة توفر الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة، ووجود علاقة عكسية بين مستوى الرضا الوظيفي والنمط القيادي الأوتوقراطي، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها ضرورة إفصاح المجال أما المرؤوسين في المشاركة في اتخاذ القرار، والاعتراف بقدراتهم وبكفاءتهم في تحقيق أهداف الكلية.

- دراسة (زونية، 2013) بعنوان: أثر إدارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على هيئة التدريس بجامعة الجزائر).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي، والكشف عن خصائص الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي باعتبار وجود علاقة ارتباطية بينهما، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أفراد الهيئة التدريسية والبالغ عددهم 805 أستاذة وأستاذة وبلغت عينة الدراسة بنسبة 50% من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسي لتصبح حجم العينة 402، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم في الدراسة أدواتي المقابلة والاستبانة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك عدة عوامل متفاوتة التأثير على مستوى الرضا الوظيفي للهيئة التدريسية بجامعة الجزائر وهي (سياسة الإدارة، توزيع السكنات، ظروف العمل، المنح المقدمة، فرص الترقية، الراتب المقدم، تقدير الإدارة والاعتراف بالمجهود، ساعات العمل)، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها اعتماد الإدارة لأساليب لإدارة الصراع من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي عند الأساتذة.

- دراسة (المشيخي، 2012) بعنوان: الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، وتكون مجتمع الدراسة من جميع إداري المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار والبالغ عددهم (450) إدارياً، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية من المجتمع حيث بلغ عددهم (216) موظفاً وموظفة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة على أداة الاستبانة التي شملت خمسة مجالات وهي (الراتب والحوافز، الاستقرار الوظيفي، العلاقات الإنسانية، ظروف وبيئة العمل، الترقيات)، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الرضا الكلي كان بدرجة متوسطة، حيث بلغت المتوسطات الحسابية الكلية (2.81)، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها إشراك الموظفين في عملية صنع القرارات.

- دراسة (الروقي، 2012) بعنوان: الأنماط القيادية لمديري المدارس وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة.

هدفت الدراسة إلى معرفة الأنماط القيادية السائدة لدى مديري المدارس الثانوية لمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، بالإضافة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين، وتكون مجتمع الدراسة من معلمين المدارس الثانوية وتم اختيار عينة عشوائية بلغ عدد أفرادها (500) معلم أي 82.2% من العينة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استخدام أداة الاستبانة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن النمط القيادي السائد لدى مديري المدارس الثانوية هو الديمقراطي، يليه النمط الأوتوقراطي وأقل الأنماط ممارسة هو الترسل، وكذلك إن درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين كانت مرتفعة، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها تعزيز وعي مديري المدارس حول الأنماط القيادية السائدة، وتفعيل الحوافز لزيادة الرضا الوظيفي، وإثراء وعي المدرسين والمعلمين عبر دورات تتعلق بعلاقة النمط القيادي والرضا الوظيفي.

- دراسة (نريمان، 2012) بعنوان: المناخ التنظيمي وتأثير النمط القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي (دراسة حالة بمجمع الأدوية - صيدال).

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير النمط القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي ، وتكون مجتمع الدراسة من 622 عامل في مؤسسة صيدال وتم أخذ عينة مكونة من 124 فرد وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم استخدام المنهج الكمي للدراسة، ومن أدوات الدراسة التي تم الاعتماد عليها في الدراسة (الاستبانة و الملاحظة) ، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن البعد الأول للمناخ التنظيمي وهو النمط القيادي يؤثر بدرجة كبيرة على رضا العاملين حيث يحقق الرضا الوظيفي إذا اتبعت الإدارة الطرق والاساليب العلمية الحديثة في مجال العمل، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها على مؤسسة صيدال الاهتمام أكثر بتحسين ظروف العمل عامة والفيزيائية خاصة، ومراعاة مستوى تأهيل العمال وكفاءتهم الذي يسمح لهم بتحسين مساهمهم المهني.

- دراسة (علي، 2012) بعنوان: الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية، واختبار العلاقة بين هذا المستوى وبعض المتغيرات الإدارية والنفسية والأجور والحوافز ومتغير التدريب لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية، وتكون مجتمع الدراسة من الجامعات الحكومية في السودان (جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وجامعة القرآن الكريم، وجامعة كرري) واشتملت عينة الدراسة على 100 عضو هيئة تدريس من الاساتذة في الجامعات الحكومية الثلاثة، وتم استخدام المنهج الوصفي ، واستخدم الباحث أداة الاستبانة في الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الإجراءات الإدارية في الجامعات الحكومية والتي لها علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تحتاج إلى مراجعة موضوعية وواعية للكشف عن أسباب عدم تحقيق هذا الرضا عند الجهاز الأكاديمي لدى هذه المؤسسات الأكاديمية، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها مراجعة جميع الإجراءات الإدارية والعمل على تغييرها او تعديلها بما يحقق اهداف العمل والرضا الوظيفي.

- دراسة (عباس، 2012) بعنوان: تأثير أنماط القيادة الإدارية على عملية صنع قرارات التغيير (دراسة تطبيقية في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية).

هدفت الدراسة لمعرفة مدى تأثير أنماط القيادة الإدارية (الأوتوقراطية، الديمقراطية، المتساهلة) على عملية صنع القرار، ومدى مقاومة المرؤوسين للقرارات وتنفيذها، وتكونت عينة الدراسة من (119) موظفاً في شركة الكهرباء الوطنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال أداة الاستبانة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أنماط مختلفة من القيادات الإدارية في الشركة، كما أظهرت النتائج أن النمط الديمقراطي له تأثير إيجابي مهم على عملية صنع القرار، وأن النمط المتساهل له أهمية قليلة، أما النمط الأوتوقراطي فكان تأثيره سلبياً، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها تعزيز النمط الديمقراطي واتخاذ الإجراءات التصحيحية لسلوك النمطين الأوتوقراطي والمتساهل، مع تفعيل مشاركة المرؤوسين في عملية صنع القرار والاهتمام بوجهات نظر المرؤوسين.

- دراسة (العتيبي، 2011) بعنوان: تفويض الصلاحيات وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين في إدارة التدريب في القوات الجوية الملكية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة تفويض الصلاحيات بالرضا الوظيفي للعاملين في إدارة التدريب بالقوات الجوية الملكية السعودية، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بإدارة التدريب بالقوات الجوية الملكية السعودية البالغ عددهم (248) وبعد التطبيق الميداني حصل الباحث على (165) استبانة مكتملة البيانات وصالحة للتحليل الاحصائي، استخدم الباحث المنهج الوصفي بمدخله الوثائقي والمسحي الاجتماعي لتحقيق اهداف الدراسة، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات افراد مجتمع الدراسة الذين مؤهلاتهم أقل من الثانوي واتجاهات افراد مجتمع الدراسة الذين مؤهلاتهم ثانوي لصالح افراد مجتمع الدراسة الذين مؤهلاتهم أقل من الثانوي، وخلصت الدراسة الى العديد من التوصيات أبرزها العمل على تعديل اللوائح والنظم التي لا تسمح بتفويض الصلاحيات بإدارة التدريب بالقوات الجوية الملكية السعودية.

- دراسة (الناعبي،2010) بعنوان: الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في سلطنة عمان.

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الولاء التنظيمي، ودرجة الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في سلطنة عمان، والعلاقة بينهما من وجهة نظرهم، وتكونت عينة الدراسة من (100) مدير ومديرة مدرسة للتعليم الأساسي حلقة ثانية ، يشكلون نسبة (27%) من المجتمع الأصلي للدراسة والبالغ عددهم (369)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولأجل ذلك تم استخدام اداتين للدراسة وهما استباننتين احداها للولاء التنظيمي والأخرى للرضا الوظيفي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي متوسطة، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها إعادة النظر في سلم الرواتب والترقيات لمديري المدارس وزيادتها إلى الحد الذي يناسب الرواتب والترقيات لموظفي الجهات الحكومية الأخرى من نفس الدرجة الوظيفي للتقليل من الاستنكاف عن العمل سعياً وراء الأجر المرتفع والمكانة المتميزة.

### ٣.٢.٣- الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Azeem & Quddus،2014) بعنوان: الدافعية للعمل والرضا الوظيفي بين موظفي جامعات هندية محددة - دراسة بالتركيز بشكل خاص على الاتصال.

هدفت الدراسة إلى معرفة وجدة نظر الموظفين (غير الأكاديميين) في أربع جامعات في الهند عن الدافعية للعمل والرضا الوظيفي بالتركيز بشكل خاص على الاتصالات، وتم اختيار عينة بأسلوب العينة العشوائية المقطعية وتم تقسيم العينة إلى ٣ مجموعات حسب المستوى الوظيفي وحجم العينة هو 25% من مجتمع الدراسة بواقع 270 موظف، وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة اتفاق الباحثين أن الاتصال وتدفق المعلومات ممتاز وسريع في جامعاتهم وأن الغالبية اجمعت أن رؤساء الاقسام يقومون بإبلاغ مرؤوسيههم بنقاط القوة والضعف في العمل، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها الحفاظ على مثل هذه الاتصالات قد تكون مفيدة للموظفين في أداء واجباتهم بشكل أكثر كفاءة.

- دراسة (Victor،2014) بعنوان: التحفيز والرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسات الرسمية  
- دراسة حالة لصغار الموظفين في جامعة كروس ريفر للتكنولوجيا.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بين صغار الموظفين من جامعة كروس ريفر للتكنولوجيا في دولة نيجيريا، ومجتمع الدراسة عبارة عن جميع صغار الموظفين في الجامعة (300) موظف وعدد افراد العينة (161) موظف : 100 رجل و 61 امرأة) تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية الطبقية، وتم استخدام استبيان تحفيز الموظفين والرضا الوظيفي لجمع البيانات، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من (المشاركة في صنع القرار - الرفاهية) والرضا الوظيفي لصغار الموظفين وأن من نواتج المشاركة في القرار والرفاهية هو الرضا الوظيفي، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها أن تدرك الادارة أن صغار الموظفين لديهم مهاراتهم التي تساهم في تحقيق أهداف الجامعة.

- دراسة (Mabila & Dorasamy & Wallis،2014) بعنوان: الرضا الوظيفي لشرطة مملكة سوازيلاند، دراسة حالة في إقليم مانزيني وهوو.

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي للشرطة الملكية في مملكة سوازيلاند (دولة في جنوب أفريقيا). والعوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي ومعرفة مدى تأثير الرضا على الأداء، وكان اختيار العينة قصدي وعدد أفراد العينة (345) وكانت تمثل النساء 39% من العينة، وتم استخدام منهج مختلط من التحليل الكمي والكيفي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة بين الرضا الوظيفي والأداء وأنه يمكن حصول أداء فعال لضباط الشرطة عند توفير الموارد اللازمة، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها تقديم الدعم البيئي والموارد اللازمة لتحفيز الأفراد بشكل ايجابي، كتقديم المكافآت وتحسين ظروف العمل والأنظمة والعمليات وفرص التعليم والتشجيع للأفراد للحصول على أداء أفضل.

- دراسة (Zaman & Rahman،2013) بعنوان: الرضا الوظيفي للنساء في عالم الشركات.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي للنساء العاملات في شركات القطاع الخاص في مدينة دكا في بنجلادش، بالتركيز على مدى تأثير الوضع الاقتصادي والاجتماعي على الدخل

والحياة الاجتماعية للنساء على الرضا الوظيفي، وتم اختيار (60) عينة تتراوح أعمارهم ما بين (20-35) عاماً بطريقة العينة القصدية، 30 منهم متزوجات و 30 غير متزوجة، وتم استخدام استبانة للرضا الوظيفي لجمع المعلومات، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود فرق كبير في مستويات الرضا الوظيفي للموظفات يعزى إلى الحالة الاجتماعية، حيث ظهر أن الموظفات المتزوجات أكثر رضا وظيفي، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها بالعمل على المزيد من هذه الدراسات في هذا الجانب.

- دراسة (Rathi & Barath، 2013) بعنوان : التعارض بين العمل والحياة الأسرية والرضا الوظيفي والأسري" أثر الدعم الاجتماعي من الزملاء بين موظفي الشرطة.

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين تعارض الحياة الأسرية والعمل (بشكل متبادل) وما بين الرضا الوظيفي والأسري بين موظفي الشرطة في الهند، مع التركيز على معرفة أثر الدعم الاجتماعي من زملاء العمل على تحسين تلك العلاقة، وتم اختيار (148) موظف شرطة كعينة للدراسة، وتم جمع المعلومات عن طريق الاستبانة التي توزعت على العينة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تعارض الحياة الأسرية مع العمل (بشكل متبادل) يرتبط سلبياً مع الرضا الوظيفي، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها على السلطات المسؤولة أخذ التدابير اللازمة التي من شأنها التقليل من تعارض العمل مع الحياة الأسرية والعمل باتجاه اتزان العمل مع الحياة الأسرية بين موظفي الشرطة.

٣.٣ - ثانياً - دراسات تناولت المتغير التابع (قلق المستقبل):

١.٣.٣ - الدراسات الفلسطينية:

- دراسة (الزعلان، 2015) بعنوان: قلق المستقبل وعلاقته بسمات الشخصية لدى الأطفال مجهولي النسب.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين قلق المستقبل، وسمات الشخصية لدى الأطفال مجهولي النسب في مؤسسات الإيواء والمحتضنين لدى أسر بديلة، والكشف عن مستوى قلق المستقبل

وسمات الشخصية لدى الأطفال مجهولي النسب، وعلاقته ببعض المتغيرات (الجنس، الجهة الحاضنة، المستوى التعليمي، العمر، مكان السكن)، وتكونت عينة الدراسة الأصلية من (30) طفلاً وطفلة، كما واتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وقد استخدمت الباحثة عدداً من أدوات الدراسة تمثلت في مقياسين، مقياس قلق المستقبل ومقياس سمات الشخصية، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الباحثة أن أفراد العينة لديهم مستوى عالٍ من قلق المستقبل بوزن نسبي 76.3%، كذلك لا توجد فروق في قلق المستقبل لدى الأطفال تعزى لنوع الجنس، في حين توجد فروق بالنسبة لدرجات القلق الأسري، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها ضرورة عقد دورات وجلسات نفسية وتثقيفية من فترة لأخرى وذلك لتقديم العون للأطفال مجهولي النسب في حل مشكلاتهم النفسية والشخصية والمهنية.

#### - دراسة (مقداد، 2015) بعنوان: قلق المستقبل لدى مرضى الفشل الكلوي وعلاقته ببعض المتغيرات

هدفة الدراسة إلى التعرف على مستوى قلق المستقبل لدى مرضى الفشل الكلوي المزمن في ضوء بعض المتغيرات، وقد تكونت عينة الدراسة من (144) مريضاً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث في جمع المعلومات على أدوات الدراسة التالية (اختبار قلق المستقبل - اختبار المساندة الاجتماعية - اختبار الصبر - اختبار التذكر)، وهي من اعداد الباحث، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الشعور بقلق المستقبل لدى مرضى الفشل الكلوي كان مرتفعاً بنسبة 73% ومستوى المساندة الاجتماعية التي يتلقاها المرضى أيضاً كانت مرتفعة بنسبة 82.2%، حيث احتل بُعد المساندة الأسرية المرتبة الأولى 90.4% يليه بُعد الطاقم الطبي 82.2% والآخر بُعد الأصدقاء 63.8%، كما أن مستوى الصبر لديهم كان مرتفعاً جداً بنسبة 96.2% والتذكر كان بدرجة متوسطة 55.9%، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها تعزيز أقسام الكلية بالمستشفيات بمختصين في العلاج النفسي والاجتماعي والصحة النفسية، للعامل مع مرضى الفشل الكلوي المزمن.

- دراسة (الإسي، 2015) بعنوان: فاعلية برنامج إرشادي سلوكي للتخفيف من أعراض قلق المستقبل لدى مرضى السكري بغزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية برنامج إرشادي سلوكي للتخفيف من قلق المستقبل لدى مرضى السكري بغزة، وتكونت عينة الدراسة الأساسية من (48) مريضاً بالسكري من الذكور تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، واستخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي والمنهج الوصفي، وتم تطبيق أداتين للدراسة مقياس قلق المستقبل ومقياس برنامج إرشادي سلوكي، وجرى اختيار (20) مريضاً ممن حصلوا على أعلى الدرجات على المقياس، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مرضى السكري المزمين في غزة يعانون من قلق المستقبل بنسب متفاوتة، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها تصميم برامج إرشادية نفسية تخص شريحة المرضى المزمين ولا سيما مرض السكري الأكثر انتشاراً وعالمياً والتي تهدف إلى التخفيف من معاناتهم النفسية والصحية ومواجهة المشكلات الأخرى.

- دراسة (أبو فضة، 2013) بعنوان: قلق المستقبل وعلاقته بأزمة الهوية لدى المراهقين الصم في محافظات غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على قلق المستقبل وعلاقته بأزمة الهوية لدى المراهقين الصم في محافظات غزة، في ضوء عدد من المتغيرات (الجنس - ترتيب الأصم بين إخوته - دخل الأسرة - وجود إخوة صم في العائلة - وجود أحد الوالدين أصم أو كليهما)، وبلغت عينة الدراسة (190) طالباً وطالبة من طلبة مدرستي مصطفى صادق الرافعي الثانوية للصم (بنين وبنات)، كما و اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الباحث في تطبيق أدوات الدراسة على مقياس قلق المستقبل ومقياس أزمة الهوية، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الوزن النسبي لدى العينة لمقياس قلق المستقبل بلغ ٦٠.٥٠% وهذا يشير الى وجود مستوى فوق المتوسط من قلق المستقبل وأن الوزن النسبي لدى العينة لمقياس أزمة الهوية بلغ ٦١.٠٤% وهذا يشير إلى وجود مستوى فوق المتوسط من أزمة الهوية، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها توفير برامج توعوية حول الحاجات النفسية للمراهقين الصم في المدارس والمؤسسات.

- دراسة (أبو عبيد، 2013) بعنوان: الرضا عن الحياة وعلاقته بقلق المستقبل لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا عن الحياة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة وعلاقته بقلق المستقبل، والتعرف على الفروق الفردية بين أفراد العينة في مستوى الرضا عن الحياة لديهم والكشف عن الفروق الفردية في مستوى قلق المستقبل لدى أفراد العينة، وكان مجتمع الدراسة عبارة عن جميع الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة ضمن إطار اتفاقية صفقة وفاء الأحرار، والبالغ عددهم نحو ١٦٧ أسيراً بقي منهم في قطاع غزة ١٥٣ أسيراً، تم اختيار عينة عشوائية بلغت نحو ١١٢ أسيراً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولتطبيق أدوات الدراسة عليهم تم استخدام مقياس للرضا عن الحياة ومقياس قلق المستقبل، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الحياة وقلق المستقبل لدى أفراد العينة من الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها العمل الجاد على دمج الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة في نشاطات ومؤسسات المجتمع الفلسطيني لما له من آثار نفسية واجتماعية على شخصية الأسير.

- دراسة (الصفدي، 2013) بعنوان: المساندة الاجتماعية والصلابة النفسية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى زوجات الشهداء والأرامل بمحافظة غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين كل من المساندة الاجتماعية والصلابة النفسية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى زوجات الشهداء والأرامل بمحافظة غزة، كما هدفت إلى التعرف على مستوى كل من المساندة الاجتماعية والصلابة النفسية وقلق المستقبل لديهن، كما وهدفت إلى فحص العلاقة والفروق لعددًا من المتغيرات الاجتماعية والنفسية والديمغرافية والسياسية، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (294) مستجيبة من زوجات الشهداء والأرامل بمحافظة غزة، بواقع (200) زوجة شهيد و(٩٤) أرملة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الباحثة ثلاثة مقاييس كأدوات للدراسة: مقياس المساندة الاجتماعية، مقياس الصلابة النفسية، مقياس قلق المستقبل، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين غالبية أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية وغالبية أبعاد مقياس الصلابة النفسية. أما نتائج العلاقة بين أبعاد مقياس

المساندة الاجتماعية وأبعاد مقياس قلق المستقبل فقد جاءت الارتباطات في معظمها غير دالة، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها إجراء دراسات مشابهة تتناول المساندة الاجتماعية والصلابة النفسية وقلق المستقبل بأبعادهن المختلفة مع بعض المتغيرات النفسية الجديدة وتشمل عينة النساء بصورة خاصة "أرامل - مطلقات - زوجات أسرى - مسنين".

#### - دراسة (المومني ونعيم، 2013) بعنوان: مستوى قلق المستقبل لدى طلبة كليات المجتمع في منطقة الجليل.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى قلق المستقبل لدى طلبة كليات المجتمع في منطقة الجليل، وتكونت عينة الدراسة من (439) طالباً وطالبة، منهم (207) طلاب، و(232) طالبة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام مقياس قلق المستقبل من اعداد الباحثين كأداة للدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة بأن مستوى قلق المستقبل لدى أفراد العينة كان مرتفعاً، حيث جاء المجال الاقتصادي في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، في حين جاء المجال الأسري في المرتبة الأخيرة وبدرجة مرتفعة أيضاً، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها تفعيل دور المؤسسات الاجتماعية من خلال الرعاية والاهتمام بالطلبة بما يضمن الحد من قلق المستقبل.

#### - دراسة (الجريسي، 2012) بعنوان: قلق المستقبل لدى قوى الأمن الفلسطينية وعلاقته بمستوى الالتزام الديني.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى قلق المستقبل لدى قوى الأمن الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقته بالالتزام الديني لديهم، والتعرف إلى الفروق في قلق المستقبل لدى قوى الأمن وعلاقته بمتغير العمر، والتعرف إلى مستوى قلق المستقبل لدى قوى الأمن الفلسطينية بمحافظة غزة في ضوء الرتبة العسكرية، إضافة للتعرف إلى مستوى الالتزام الديني لدى قوى الأمن وعلاقته بالعمر، وكذلك الرتبة العسكرية، وتكونت عينة الدراسة الأصلية من (364) رجل أمن فلسطيني، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة مقياس قلق المستقبل و مقياس الالتزام الديني، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أفراد

الأمن الفلسطيني بمحافظات غزة يعانون القلق من الأحداث الحياتية الضاغطة والتي حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٧٢.٤٣%)، وحصل التفكير السلبي تجاه المستقبل على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٦٥.٥٠%)، وحصل النظرة السلبية للحياة على المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (٦٥.١٧%)، أما الدرجة الكلية للاستبانة فقد بلغت (٦٧.٧٠%)، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها تكثيف الجهود لدى الباحثين الفلسطينيين من أجل إنجاز العديد من الدراسات المعمقة حول الأجهزة الأمنية الفلسطينية من أجل تحديد احتياجاتهم المهنية والأخلاقية.

#### - دراسة (جبر، 2012) بعنوان: العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة.

هدفت الدراسة التعرف على أكثر العوامل الخمسة الكبرى شيوعاً لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، والتعرف على مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، والتعرف على العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى وقلق المستقبل لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، وتكونت عينة من (800) طالب وطالبة (٤٠٩ و ٣٩١ إناث) من جامعتي الأزهر والأقصى في محافظات غزة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ومقياس قلق المستقبل كأدوات للدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عامل يقظة الضمير الأعلى انتشاراً بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بمتوسط ٤٨.١١٣ ووزن نسبي بلغ ٨٠.١٨٨، وكانت العصابية الأقل انتشاراً بمتوسط ٣٥.٨٣٣ ووزن نسبي ٤٥.٤٥٠، وجود علاقة ارتباطية موجبة بين عامل العصابية وبين قلق المستقبل وأبعاده الفرعية، في حين كانت العلاقة سلبية لم ترق لمستوى الدلالة، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها الاهتمام بالطلبة الجامعيين الذين هم أهم الركائز لبناء المجتمع المتحضر والعمل على خفض مستويات التوتر والقلق لديهم من أجل بناء شخصية سليمة قادرة على تحمل الأعباء والمهام المطلوبة منهم في حياتهم المستقبلية.

- دراسة (المصري، 2011) بعنوان: قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة ، وتكونت عينة الدراسة من (626) طالباً وطالبة من طلبة جامعة الأزهر بغزة يمثلون (٥.٥١%) من المجتمع الأصلي للدراسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، واعتمدت الباحثة على تطبيق أداة الدراسة على ثلاثة مقاييس مقياس قلق المستقبل ومقياس فاعلية الذات ومقياس مستوى الطموح الأكاديمي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين قلق المستقبل وأبعاده وبين فاعلية الذات، عدا البعد المتعلق بالمشكلات الحياتية المستقبلية فهو غير دال إحصائياً، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها زيادة إثارة دوافع الطلاب من الأقسام الأدبية والعلمية واستغلال طاقات الشباب وتشجيعهم على الاشتراك في الأنشطة الطلابية.

### ٢.٣.٣ - الدراسات العربية:

- دراسة (الحري: 2014) بعنوان: القلق من المستقبل وعلاقته بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى طالبات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة قلق المستقبل بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى طالبات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض، وتكون مجتمع الدراسة من الطالبات السعوديات في المرحلة الثانوية في مدينة الرياض بقسميها الأدبي والعلمي وبلغ عددهم (١٩١٦٤ طالبة) سعودية في المرحلة الثانوية، وتم استخدام طريقة العينة العشوائية ليلعب حجم العينة ٥٢٠ طالبة من عشرة مدارس، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، كما استخدمت ثلاثة مقاييس كأدوات للدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة توجد علاقة دالة سالبة عند مستوى ٠.٠٠١ بين الدرجة الكلية لقلق المستقبل ومستوى الطموح ومكوناته الفرعية (التفاؤل، وضع الاهداف، تقبل الجديد، الاحباط) لدى طالبات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها تفعيل دور قسم الارشاد والتوجيه النفسي بإدارات التعليم لهدف بحث ومناقشة المشاكل المستقبلية لطالبات المرحلة الثانوية ومساعدته على حلها.

- دراسة (عيسى:2014) بعنوان: قلق المستقبل وعلاقته بالحقوق الإنسانية لطالبات قسم رياض الأطفال.

هدفت الدراسة إلى التعرف على قلق المستقبل وعلاقته بالحقوق الإنسانية لطالبات قسم رياض الأطفال، وتكون مجتمع الدراسة من (٣٩٤) طالبة للعام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤ في قسم رياض الأطفال للمراحل الدراسية الأربعة، وبلغت عينة الدراسة (٢٠٠) طالبة من طالبات قسم رياض الأطفال في كلية التربية للبنات للمراحل الدراسية الأربعة، تم اختيار (٥٠) طالبة من كل مرحلة من المراحل الأربعة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان النسبة المئوية لقلق المستقبل لدى طالبات قسم رياض الأطفال كان بمستوى متوسط والبالغ (٦٨.٥%) كانت أعلى نسبة من المستويين العالي والمنخفض، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها أن تتعم الطالبات الجامعية بحق المساواة العادلة في أبعادها كافة الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والقضائية.

- دراسة (محمود:2013) بعنوان: قلق المستقبل وعلاقته بضغوط الحياة لدى طلاب الجامعة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على قلق المستقبل وعلاقته بضغوط الحياة لدى طلاب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات (كالعمر - الجنس - طبيعة الدراسة) عند شباب الجامعة، وتكونت العينة من (١٢٠) طالب وطالبة (٦٠) منهم تم اختيارهم من طلاب السنة النهائية من المعهد العالي للخدمة الاجتماعية يمثلون الدراسات النظرية، و٦٠ طالب وطالبة بالسنة النهائية بكلية الصيدلة يمثلون الدراسات العملية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة مقياسان الاول قلق المستقبل والثاني مقياس الضغوط الاجتماعية، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة صحة الفرض الاول وهو ارتفاع مستوى قلق المستقبل لدى عينة الشباب، وخلصت الدراسة بالعديد من التوصيات أبرزها ضرورة قيام الدولة ومؤسساتها الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني بمساعدة الشباب على إشباع احتياجاتهم، وإتاحة برامج التدريب على المهارات التي تمكنه من الحصول على فرص عمل مناسبة والمساهمة في اشباع احتياجاتهم المختلفة.

- دراسة (أحمد:2013) بعنوان: قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلبة الجامعة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلبة الجامعة واقتصرت الدراسة على طلاب كلية التربية والعلوم بجامعة بني سويف في الفصل الدراسي الأول، وكانت عينة الدراسة (١٨٠) طالباً وطالبة مما تتراوح أعمارهم ما بين (١٩) إلى (٢١) عاماً واستخدم في الدراسة أداتين هما مقياس قلق المستقبل ومقياس مستوى الطموح، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه توجد علاقة بين قلق المستقبل ومستوى الطموح، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها التحقق الإمبريقي للبنية العاملية لمقياس الطموح والمستخدم في الدراسة لدى عينات وبيئات ثقافية أخرى وإجراء بحوث حول قلق المستقبل وعلاقته بكل من النوع الاجتماعي والتخصص الأكاديمي وبعض سمات الشخصية كالتفاؤل والتشاؤم والرضا عن الحياة.

- دراسة (علي،2013) بعنوان: قلق المستقبل الزواجي وعلاقته بالذكاء الوجداني.

هدفت الدراسة إلى معرفة معاناة أفراد العينة من قلق المستقبل الزواجي، وطبيعة العلاقة بين قلق المستقبل الزواجي والذكاء الوجداني، ومعرفة الفروق بين الجنسين في قلق المستقبل الزواجي تبعاً لنوع التخصص والسكن، وتكونت عينة الدراسة من (١٨٠) طالباً بجامعة المنيا، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة مقياس المستقبل الزواجي كأداة للدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة بين قلق المستقبل الزواجي والذكاء العاطفي، ووجود فروق دالة إحصائية بين الجنسين في قلق المستقبل الزواجي لصالح الإناث، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية بين الجنسين في قلق المستقبل الزواجي لصالح التخصص الأدبي، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية بين الجنسين تبعاً لمكان السكن في قلق المستقبل الزواجي.

- دراسة (عبد العزيز،2012) بعنوان: العلاقة بين قلق المستقبل وكل من معنى الحياة والوحدة النفسية والاكتئاب ومفهوم الذات لدى السيدات العقيمات.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين قلق المستقبل وبعض المتغيرات النفسية المرتبطة به، والمتمثلة في (معنى الحياة - الوحدة النفسية - مفهوم الذات) لدى عينة من السيدات الاتي تعاني

العقم، وتكونت عينة الدراسة من (150) سيدة تراوحت أعمارهن من (٣٠-٤٥) سنة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتم تطبيق الأدوات الآتية (قلق المستقبل - معنى الحياة - الوحدة النفسية - الاكتئاب - مفهوم الذات) من إعداد الباحثة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين قلق المستقبل ومعنى الحياة، وبين قلق المستقبل ومفهوم الذات، كما وجدت علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين قلق المستقبل والاكتئاب، وبين قلق المستقبل والوحدة النفسية، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها أن تحرص الدولة على إنشاء مراكز للإرشاد النفسي لتقديم الخدمات الإرشادية للعقيمت بالصورة التي تساعدهم على التوافق مع الواقع.

#### - دراسة (محمد، 2012) بعنوان: قلق المستقبل عند الشباب وعلاقته ببعض المتغيرات.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى قلق المستقبل عند الشباب وعلاقته ببعض المتغيرات، والتعرف على دلالة الفروق في (النوع- الحالة الاجتماعية- المهنة- العمر)، وتألفت عينة البحث التطبيقية من (١٥٥) شاباً وشابة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من كليتي العلوم السياسية والهندسة من جامعة بغداد، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وبغرض تحقيق أهداف البحث قامت الباحثة بالاعتماد على مقياس قلق المستقبل، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عينة البحث لديها قلق نحو المستقبل وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها توعية الشباب فيما يتعلق بمستقبلهم من خلال التعرف على إمكاناتهم الحقيقية وتعليمهم مهارات التخطيط.

#### - دراسة (الخالدي، 2012) بعنوان: قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح والأمن النفسي لدى مجموعة من طلاب وطالبات المدارس الثانوية بدولة الكويت.

هدفت الدراسة إلى التعرف على قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح والأمن النفسي لدى مجموعة من طلاب وطالبات المدارس الثانوية بدولة الكويت، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) طالب وطالبة من طلاب وطالبات الفرقة الثانية من المرحلة الثانوية ممن بلغ المتوسط الحسابي لأعمارهم (١٥.٦) سنة، وتم اختيارهم من مدرستي ثانوية الواحة للبنين وثانوية الجهراء للبنات، واستخدم الباحث

المنهج الوصفي الارتباطي، وتم استخدام المقاييس التالية كأداة للدراسة: مقياس قلق المستقبل ومقياس مستوى الطموح ومقياس الأمن النفسي، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين قلق المستقبل ومستوى الطموح لدى طلاب وطالبات المدارس الثانوية بدولة الكويت، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها إجراء بحوث تجريبية لخفض قلق المستقبل المرتفع لدى عينات مختلفة في فئات عمرية متباينة لتحسين مستوى الطموح وتحقيق الأمن النفسي.

#### - دراسة (الحلح، 2011) بعنوان: العلاقة بين قلق المستقبل والتوافق النفسي لدى عينة من طلاب الصف الثاني الثانوي في محافظة ريف دمشق.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين قلق المستقبل والتوافق النفسي لدى المراهقين، ودراسة الفروق بين الذكور والإناث في التعليم الثانوي العام بفرعيه العلمي والأدبي في متغيرات البحث (قلق المستقبل، التوافق النفسي) لدى عينة من طلبة الصف الثاني الثانوي، وقد تكون مجتمع الدراسة من مدارس التعليم الثانوي الحكومية في مدينة جرمانا، وتم سحب عينة بشكل عشوائي وبلغت (١٠٠) طالب وطالبة ومنقسمين (٥٠ ذكور + ٥٠ إناث)، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام مقياسي قلق المستقبل والتوافق النفسي كأداة للدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية بين قلق المستقبل والتوافق النفسي لدى عينة البحث، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول مشكلات المراهقين والتعرف إليها في ضوء أوضاع مستجدات العالم والعمل على تغيير أنظمة التقويم الباعثة على القلق والخوف لدى الطلاب.

#### - دراسة (سليمان، 2011) بعنوان: دراسة العلاقة بين قلق المستقبل والسلوك العنيف لدى عينة من طلاب التعليم الثانوي العام.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين قلق المستقبل والسلوك العنيف لدى عينة من طلاب التعليم الثانوي العام، وتكونت عينة الدراسة من (٦١٠) طالباً من طلاب التعليم الثانوي العام، واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، واستخدم مقياس قلق المستقبل ومقياس سلوك العنف

وكلاهما من إعداد الباحث، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين العنف وقلق المستقبل لدى عينة من طلاب التعليم الثانوي العام، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها ضرورة تفعيل دور المرشد النفسي في المدارس الثانوية لبحث المشكلات النفسية والاجتماعية والدراسية التي يعاني منها الطلاب في المرحلة الثانوية العامة والعمل على إيجاد الحلول لها.

### ٣.٣.٣ - الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Stasiak, C, etal, 2014) بعنوان: معدل انتشار القلق والاكتئاب والاختلالات المصاحبة لهما لدى مرضى الفشل الكلوي المزمن الخاضعين لعملية الاستئصال الدموي والبريتوني.

هدفت الدراسة إلى مقارنة معدل انتشار القلق والاكتئاب لدى مرضى الغسيل الكلوي ومرضى الغسيل البريتوني مع الأخذ بالاعتبار الإعتلالات المساهمة في ذلك، وتم اختيار عينة قوامها (155) مريضاً من مستشفى ساننا كاسا في البرازيل، منهم (128) خاضعين لعملية الغسيل الكلوي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة بما يخص مجموعة الغسيل الكلوي فإن 22.6% من المرضى لديهم نسبة اكتئاب حسب مقياس بيك و 9.3% من المرضى لديهم نسبة اكتئاب حسب مقياس (HADS) وكان معدل القلق 25.7% حسب مقياس بيك للقلق.

- دراسة (Eysenck, Payne & Santos, 2006) بعنوان: القلق والاكتئاب وتأثيرهما على الماضي والحاضر والمستقبل.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير القلق والاكتئاب على الماضي والحاضر والمستقبل عبر الإدراك والعاطفة ومعرفة التوقيت للأحداث السلبية من حيث فروعها، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من المراهقين تتراوح أعمارهم من (١٣-١٧) عاماً ومجموعة من الشباب تتراوح أعمارهم من (١٨-٢٨) عاماً ومجموعة أخرى في سن الثلاثين، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الشعور بالاكتئاب يرتبط أكثر بتلك الأحداث التي وقعت في الماضي عن تلك الأحداث التي من

المتوقع حدوثها في المستقبل وعلى العكس من ذلك يكون القلق مرتبط بتلك الأحداث التي من المتوقع حدوثها في المستقبل عن تلك التي حدثت في الماضي.

- دراسة (Jeffery, Burke & others, 2005) بعنوان: التنبؤ بقلق المستقبل في حالة الاضطرابات الوجدانية والسلوكية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية التنبؤ بقلق المستقبل عندما يعاني المراهقون من بعض الاضطرابات الوجدانية والسلوكية، وقد كشفت الدراسة التي أجريت على عينة بلغت (177) من المراهقين، حيث كشفت بطارية الاختبارات المطبقة على العينة أن هناك إكتئاباً مصاحباً لهذه الاضطرابات فضلاً عن القلق المتزايد، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هذه الاضطرابات كانت من العوامل المنبئة بقلق المستقبل والاكتئاب والقلق العام، وكذلك ما أسماه بالاكتئاب المستقبلي.

- دراسة (Nakashima, 2003) بعنوان: القلق وقلق المستقبل وعلاقتها بسلوك المستهلك.

هدفت الدراسة إلى تصنيف القلق وإيجاد الارتباطات بين قلق المستقبل وسلوك المستهلك، واختار الباحث عينة من (1000) من المستهلكين اليابانيين لإجراء الدراسة ووزع عليهم استبيان بهدف تصنيف مضمون القلق والبحث عن علاقتها بالاستهلاك، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة بأنه لا يوجد بالضرورة علاقة مباشرة بين القلق والاستهلاك، وإن درجة القلق المرتبط بالصحة والإحالة على التقاعد عالية لدى متوسطي الأعمار وكبار السن، وإن هذا النوع من القلق المرتبط بالصحة والإحالة على التقاعد له التأثير غير المباشر على الاستهلاك، بينما درجة القلق المرتبط بالوظيفة والأجور كان عالياً لدى مجموعة الشباب، وهذا النوع من القلق له تأثير مباشر على الاستهلاك.

- دراسة (Zaleski & Janson, 2000) بعنوان: تأثير قلق المستقبل ومركز الضبط على الاستراتيجيات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير قلق المستقبل ومركز الضبط على الاستراتيجيات المستخدمة من قبل مشرفين عسكريين ومشرفين مدنيين على المرؤوسين، تكونت عينة الدراسة من

(١٤٦) مشرفاً منهم (٨٢) مشرفاً مدنياً و (٦٣) مشرفاً عسكرياً، وطبق عليهم مقياس قلق المستقبل من إعدادهم، واستبيان لرافن واستبيان روتر لمركز الضبط، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المشرفين الذين حصلوا على درجات مرتفعة في قلق المستقبل كانوا يستخدمون استراتيجيات سلطة وقوة أكثر شدة في التعامل مع مرؤوسيهام مثل التهديد والعقاب والإكراه الشخصي، كما أشارت النتائج إلى أن المشرفين الذين حصلوا على علامات منخفضة في قلق المستقبل استخدموا استراتيجيات تتصف بالتعاون والعقلانية في المعاملة أثناء التأثير على مرؤوسيهام.

### ٤.٣ - ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، سيتم التعقيب على الدراسات السابقة تبعاً لكل متغير على حذا ومن ثم التعقيب عليها في محورين رئيسيين/ الأول: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، والثاني: يتحدث عن الفجوة البحثية وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

#### أولاً: التعقيب على دراسات المتغير المستقل "الرضا الوظيفي":

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة المختلفة التي تتعلق بالرضا الوظيفي، أن هناك اهتمام كبير من قبل الباحثين بدراسة الرضا الوظيفي في مختلف القطاعات وتحديد مستوياته ومعرفة العوامل المؤثرة فيه، وتباينت القطاعات التي تم فيها بحث الرضا الوظيفي ومحدداته فنجد تنوعاً في مواضيعها، وأهدافها، وأدواتها، بتنوع الجوانب التي عالجتها، وبالرغم من ذلك فإن هناك اهتماماً واسعاً ومتزايداً لأغلب البلدان التي أخذت منها هذه الدراسات في موضوع الرضا الوظيفي، والسعي نحو استثمار الموارد البشرية الاستثمار الأمثل لتحقيق النتائج والأهداف المرجوة في المؤسسات الحكومية والغير حكومية.

#### وفيما يلي تعقيب حول أوجه اتفاق واختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

١. من حيث المنهج المستخدم للدراسات: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم حيث كانت غالبيتها تستخدم المنهج الوصفي ومن الدراسات الفلسطينية التي استخدمت المنهج الوصفي دراسة (أبوجراد، ٢٠١٥؛ المدهون، ٢٠١٥؛ الشوا، ٢٠١٥؛ الزامل، ٢٠١٥؛ ديبية، ٢٠١٥؛ العاجز، ٢٠١٤؛ حمد، ٢٠١٤؛ الطيبي، ٢٠١٣؛ أبو مسامح، ٢٠١٣؛ اسليم، ٢٠١٣) كما

وأيضاً **اتفقت** الدراسة الحالية مع بعض الدراسات العربية مثل ( البشر، ٢٠١٣؛ دويس، ٢٠١٣؛ زوينة، ٢٠١٣؛ مشيخي، ٢٠١٢؛ الروقي، ٢٠١٢؛ عباس، ٢٠١٢؛ العتيبي، ٢٠١١؛ الناعبي، ٢٠١٠) و**اختلفت** الدراسة الحالية مع دراسة (نريمان، ٢٠١٢) لاستخدامها المنهج الكمي.

٢. **من حيث الأداة المستخدمة للدراسات: اتفقت** الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أداة الدراسة حيث كانت غالبيتها تستخدم أداة الاستبانة ومن الدراسات الفلسطينية التي استخدمت أداة الاستبانة دراسة (أبوجراد، ٢٠١٥؛ المدهون، ٢٠١٥؛ الشوا، ٢٠١٥؛ الزالمي، ٢٠١٥؛ ديبية، ٢٠١٥؛ حمد، ٢٠١٤؛ أبو مسامح، ٢٠١٣؛ اسليم، ٢٠١٣)، في حين **اختلفت** الدراسة الحالية مع دراستي (العاجز، ٢٠١٥؛ الطيبي، ٢٠١٣) لاستخدامهما أداة المقابلة والاستبانة معاً، كما وأيضاً **اتفقت** الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات العربية في أداة الدراسة مثل دراسة (البشر، ٢٠١٣؛ دويس، ٢٠١٣؛ مشيخي، ٢٠١٢؛ الروقي، ٢٠١٢؛ نريمان، ٢٠١٢؛ علي، ٢٠١٢؛ عباس، ٢٠١٢؛ العتيبي، ٢٠١١؛ الناعبي، ٢٠١٠)، في حين **اختلفت** الدراسة الحالية مع دراستي (زوينة، ٢٠١٣؛ نريمان، ٢٠١٢) لاستخدامهما أداتي الاستبانة مع المقابلة أو الملاحظة.

٣. **من حيث المجتمع وعينة الدراسات: اختلفت** الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة وعينتها حيث تنوعت مجتمعات الدراسة وفقاً لمجال واهتمام الباحث و كان نصيب المؤسسات التعليمية من مدارس وجامعات الجل الأعظم من الدراسات ومن الدراسات المحلية التي كان مجتمع دراستها يعود لمؤسسات تعليمية دراسة (أبوجراد، ٢٠١٦؛ زالمي، ٢٠١٥؛ ديبية، ٢٠١٥؛ العاجز، ٢٠١٦؛ حمد، ٢٠١٤؛ أبو مسامح، ٢٠١٣؛ اسليم، ٢٠١٣) وهناك بعض الدراسات كان مجتمعها مؤسسات خاصة مثل (المدهون، ٢٠١٥؛ الطيبي، ٢٠١٣) في حين كانت دراسة (الشوا، ٢٠١٥) طبقت على الشرطيات.

كما وأيضاً **اختلفت** الدراسة الحالية مع الدراسات العربية في مجتمع الدراسة والعينة حيث طبقت غالبية الدراسات على مؤسسات تعليمية من مدارس وجامعات مثل دراسة (الدوسري، ٢٠١٣؛ زوينة، ٢٠١٣؛ مشيخي، ٢٠١٢؛ الروقي، ٢٠١٢؛ علي، ٢٠١٢؛ الناعبي، ٢٠١٠) في حين طبقت بعض الدراسات الأخرى على مؤسسات خاصة من كهرباء وأدوية مثل دراسة (نريمان، ٢٠١٢؛ عباس، ٢٠١٢) وطبقت بعض الدراسات الأخرى على جهات حكومية عسكرية من ضباط جوازات وقوات جوية مثل دراسة (البشر، ٢٠١٣؛ العتيبي، ٢٠١١).

## ثانياً- التعقيب على دراسات المتغير التابع "قلق المستقبل":

بعد اطلاع الباحث على الارث التربوي والنفسي لمجموعة من الباحثين المحليين والعرب والاجانب من دراسات وأبحاث تناولت موضوع قلق المستقبل، تبين للباحث أن هناك تنوع وتباين بالمجتمعات والشرائح والعينات التي تناولتها هذه الدراسات، كما تنوعت مناهج الدراسة، وأنه لم يتوصل الباحث في حدود علمه واطلاعه على دراسات سابقة تناولت قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي، سواء فلسطينية أو عربية أو أجنبية، ولاكن هناك دراسات تناولت متغير قلق المستقبل لمجتمعات وعينات غير القطاع الحكومي، كذلك هناك دراسات تناولت موظفي القطاع الحكومي وعلاقته ببعض المتغيرات المختلفة.

### وفيما يلي تعقيب حول أوجه اتفاق واختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

١. من حيث المنهج المستخدم للدراسات: اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في المنهج المستخدم حيث كانت غالبيتها تستخدم المنهج الوصفي ومن الدراسات الفلسطينية التي استخدمت المنهج الوصفي دراسة (الزعلان، ٢٠١٥؛ مقداد، ٢٠١٥؛ أبو فضة، ٢٠١٣؛ أبو عبيد، ٢٠١٣؛ الصفدي، ٢٠١٣؛ مومني ونعيم، ٢٠١٣؛ الجريسي، ٢٠١٢؛ جبر، ٢٠١١؛ المصري، ٢٠١١)، في حين اختلفت مع دراسة (الإسي، ٢٠١٥) حيث استخدمت منهجان في دراستها وهما المنهج الوصفي وشبه التجريبي، كما وأيضاً اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات العربية في المنهج المستخدم مثل دراسة (الحري، ٢٠١٤؛ عيسى، ٢٠١٤؛ محمود، ٢٠١٣؛ أحمد، ٢٠١٣؛ علي، ٢٠١٣؛ عبدالعزيز، ٢٠١٢؛ محمد، ٢٠١٢؛ الخالدي، ٢٠١٢؛ الحلق، ٢٠١١؛ سليمان، ٢٠١١)
٢. من حيث الأداة المستخدمة للدراسات: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أداة الدراسة حيث كانت غالبيتها تستخدم أداة الاستبانة ومن الدراسات الفلسطينية التي استخدمت أداة الاستبانة دراسة (الزعلان، ٢٠١٥؛ مقداد، ٢٠١٥؛ الاسي، ٢٠١٥؛ أبو فضة، ٢٠١٣؛ أبو عبيد، ٢٠١٣؛ الصفدي، ٢٠١٣؛ مومني ونعيم، ٢٠١٣؛ الجريسي، ٢٠١٢؛ جبر، ٢٠١١؛ المصري، ٢٠١١)، كما وأيضاً اتفقت الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات العربية في أداة الدراسة مثل (الحري، ٢٠١٤؛ عيسى، ٢٠١٤؛ محمود، ٢٠١٣؛ أحمد، ٢٠١٣؛ علي، ٢٠١٣؛ عبد العزيز، ٢٠١٢؛ محمد، ٢٠١٢؛ الخالدي، ٢٠١٢؛ الحلق، ٢٠١١؛ سليمان، ٢٠١١).

٣. من حيث المجتمع وعينة الدراسات: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة وعينتها حيث تنوعت مجتمعات الدراسة وفقاً لمجال واهتمام الباحث و كان نصيب المؤسسات التعليمية من مدارس وجامعات الجبل الأعظم من الدراسات ومن الدراسات المحلية التي كان مجتمع دراستها يعود لمؤسسات تعليمية (أبو فضة، ٢٠١٢؛ المومني ونعيم، ٢٠١٣؛ جبر، ٢٠١١؛ المصري، ٢٠١١) وهناك بعض الدراسات كان مجتمعها مؤسسات صحيه وعينتها عبارة عن مرضى مثل (مقداد، ٢٠١٥؛ الإسي، ٢٠١٥)، في حين كانت دراسة (أبو عبيد، ٢٠١٣) طبقت على الأسرى، ودراسة (الزعلان، ٢٠١٥) طبقت على الأطفال، ودراسة (الجريسي، ٢٠١٢) طبقت على ضباط الأمن. كما وأيضاً اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات العربية في مجتمع الدراسة والعينة حيث طبقت غالبية الدراسات على مؤسسات تعليمية من مدارس وجامعات مثل دراسة (الحري، ٢٠١٤؛ عيسى، ٢٠١٤؛ محمود، ٢٠١٣؛ أحمد، ٢٠١٣؛ علي، ٢٠١٣؛ محمد، ٢٠١٢؛ الحلق، ٢٠١١؛ سليمان، ٢٠١١) في حين دراسة (عبد العزيز، ٢٠١٢) طبقت على السيدات التي تعاني العقم.

#### • أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

١. زودت الدراسات السابقة الدراسة الحالية بمادة نظرية وفيرة، وبأسماء العديد من الكتب والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة.
٢. ساعدت باختيار منهج الدراسة، وكذلك بناء أداة الدراسة (الاستبانة) وتحديد محاورها وفقراتها.
٣. ساعدت في تكوين تصور عن الدراسة الحالية، من حيث تقسيمات الدراسة والإجراءات المتبعة وأنواع المعالجات الإحصائية اللازمة والمناسبة للدراسة.
٤. أفادت الباحث في التعرف على طريقة عرض النتائج ومناقشتها والتعليق عليها، وربطها بالدراسات السابقة.
٥. شكلت توصيات بعض الدراسات السابقة نقطة انطلاق لهذه الدراسة، حيث خرجت بتوصيات بضرورة الاهتمام بالموارد البشري والحفاظ على الاتجاهات الايجابية للموظفين ومعرفة ذلك عن طريق قياس مستوى الرضا لدى الموظفين وكيفية تحسينه وزيادة الرضا لديهم.
٦. ساعدت الباحث في تجنب تكرار دراسة قضايا سبق أن تم دراستها من الباحثين، خاصة في مجتمع الدراسة "القطاع الحكومي الفلسطيني".

## • ما تميزت به الدراسة الحالية:

١. تعتبر الدراسة الحالية - حسب علم الباحث - من الدراسات النادرة التي تهدف لتحديد مستوى الرضا الوظيفي لموظفي القطاع الحكومي الفلسطيني في قطاع غزة وأكثر العوامل المؤثرة فيه، حيث أثناء البحث في الدراسات السابقة لم يتمكن الباحث على حد علمه من الحصول على أي دراسة محلية أو عربية تدرس الموضوع الذي تهتم به الدراسة الحالية.

٢. مجتمع الدراسة الحالية له خصوصياته ومشكلاته، ويعاني من كم كبير من المؤثرات التي لا تتوفر في مجتمع من مجتمعات الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تم الاستعانة بها والتي تناولت الرضا الوظيفي، حيث يعاني المجتمع الفلسطيني في قطاع غزة من ظروف سياسية واقتصادية صعبة ومعقدة، مثل التهديدات الأمنية الداخلية والخارجية المستمرة من قبل الاحتلال الصهيوني، وتعرض قطاع غزة لثلاثة حروب متتالية من قبل الاحتلال الصهيوني من عام ٢٠٠٨م إلى عام ٢٠١٤م، ووجود خلافات حزبية سياسية داخلية، بالإضافة للحصار المفروض من الاحتلال منذ سنوات طويلة، وأيضاً الأزمة الاقتصادية والسياسية الأخيرة في حكومة الوفاق الوطني الحالية وما ترتب عنه من انقطاع رواتب الموظفين الحكوميين، مما يجعل هذه الدراسة طبقت قياس الرضا الوظيفي لموظفي القطاع الحكومي في ظل ظروف استثنائية مستجدة، وعند مقارنتها بالدراسات المحلية التي تمت في قطاع غزة للقطاع الحكومي تم تطبيقها في ظروف أفضل ولم تكن الرواتب للموظفين مقطوعة أو يتأخر صرفها أو يصرف سلف من الراتب، وأما القطاع الخاص فلا يعاني من مشكلات انقطاع الرواتب، بينما الدراسات المحلية في الضفة الغربية فالظروف الاقتصادية تختلف عما عليه في قطاع غزة، فلا حصار اقتصادي أو انقطاع رواتب.

٣. كما تكمن خصوصية الدراسة الحالية في أنها تتبنى أبعاد للرضا الوظيفي تتمثل بما يلي: (طبيعة الوظيفة - الاستقرار الوظيفي - الرواتب والحوافز والترقيات - العلاقات الإنسانية)، كما وتتبنى أبعاد لقلق المستقبل تتمثل بما يلي: (التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل - القلق من الأحداث والمشكلات المستقبلية - قلق المستقبل الأسري والمهني - النظرة السلبية للحياة).

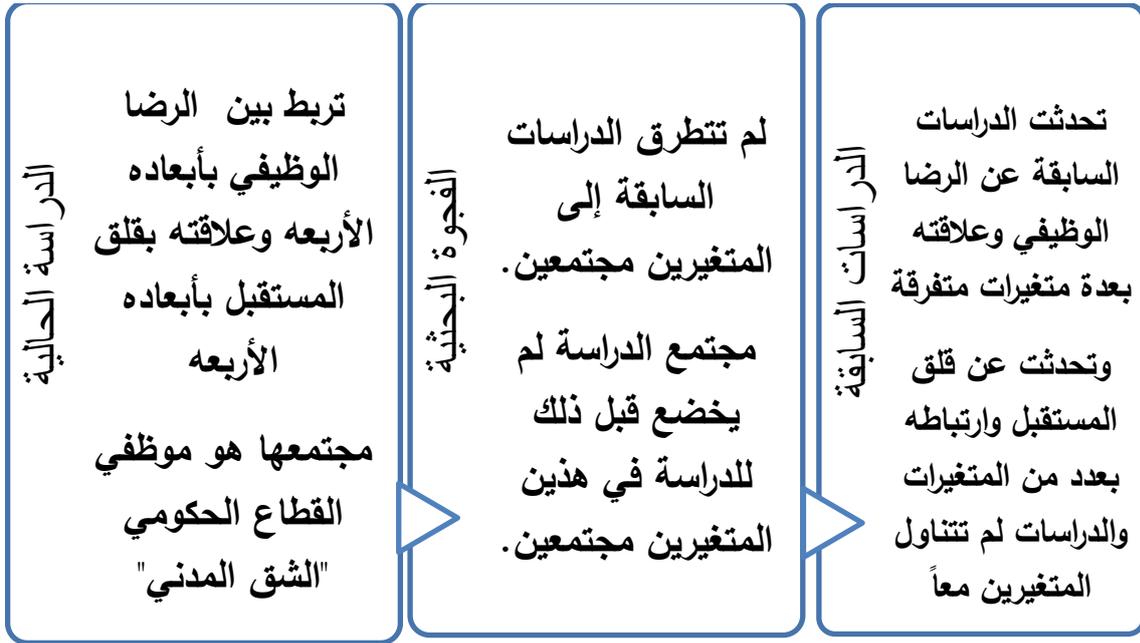
### ٥.٣ - رابعاً: الفجوة البحثية:

استناداً إلى ما سبق، فإن الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لمثلها تكمن في تناول علاقة الرضا الوظيفي بقلق المستقبل في مؤسسات حكومية تقدم خدمات عامة كما هو الحال في الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية، حيث لم تتطرق أي من الدراسات السابقة لهذا الموضوع وإنما اقتصر بعضها إلى التطرق للرضا الوظيفي على المؤسسات التعليمية وبعض المؤسسات الخاصة أو الجهات الحكومية ذات الشق العسكري من قوات جوية، كما تم التوضيح في التعقيب على الدراسات السابقة في كل مبحث.

إن أهم ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة هو تطرقها، وإظهارها علاقة الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي "الشق المدني" في قطاع غزة في خفض أو رفع مستوى قلق المستقبل لديهم، لكون الرضا الوظيفي من أكثر العوامل والأسباب التي من خلالها يمكن التأثير على البعد النفسي للموظفين وبخاصة مستويات القلق لديهم.

وبالنظر إلى الدراسة الحالية ومقارنتها بالدراسات السابقة سواء الاجنبية منها أو العربية نجد أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من حيث عينة الدراسة التي تناولت موظفي القطاع الحكومي في أوساط تختلف وتتفاوت فيها الثقافة والقيم والتوجهات بالإضافة إلى المزيد من المؤثرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وهذا ما لم تتم دراسته من قبل وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات أو قلق المستقبل وعلاقته ببعض المتغيرات.

شكل رقم (١.٣) يوضح الفجوة البحثية



المصدر: من إعداد الباحث بناء على الدراسات السابقة

# الفصل الرابع

## المنهجية والإجراءات

- 1.4 - مقدمة.
- 2.4 - منهج الدراسة.
- 3.4 - مجتمع الدراسة.
- 4.4 - عينة الدراسة.
- 5.4 - أداة قياس الدراسة.
- 6.4 - صدق اداة القياس.
- 7.4 - ثبات أداة الدراسة.
- 8.4 - إجراءات تطبيق الدراسة.
- 9.4 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

#### 1.4 - مقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيسياً يتم من خلالها إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

ويتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ولأفراد مجتمع الدراسة وعينته، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمد عليها في تحليل الدراسة.

#### 2.4 - منهجية الدراسة:

يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتتبع الباحث خطاها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة الدراسة، إضافة إلى انه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية.

ويتم استخدام المناهج حسب الظاهرة التي يتم دراستها وقد يتم استخدام أكثر من منهج لدراسة نفس الظاهرة، وحيث أن الباحث يعرف مسبقاً جوانب وابعاد الظاهرة موضوع الدراسة، والذي يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، وحيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف الدراسة، فإن الباحث سيعتمد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

(١) المصادر الأولية:

وتتمثل في البيانات الخاصة بمفردات عينة الدراسة وللوصول لهذه البيانات لجأ الباحث إلى الجانب الميداني وذلك عن طريق توزيع استبانات صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على الوظائف الإشرافية في القطاع الحكومي بقطاع غزة، وتم حصر وتجميع البيانات اللازمة في موضوع

الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

## (٢) المصادر الثانوية:

اعتمد الباحث في معالجته للجانب النظري من الدراسة على البحث في مصادر البيانات الثانوية المتمثلة في مراجعة الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المتخصصة والمحكمة، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، بالإضافة إلى الاطلاع والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

### 3.4 - مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد التي تكون موضوع مشكلة الدراسة، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة تكون من العاملين في الوظائف الاشرافية حسب هيكلية القطاع الحكومي والتي تبدأ من (رئيس شعبة وحتى مدير عام)، والبالغ عددهم (١١٩٣) موظف وفق سجلات الموظفين في الشؤون الادارية في ديوان الموظفين بقطاع غزة.

جدول رقم (١.٤) يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفق مؤسسات القطاع الحكومي

م	الاسم	الدرجة الوظيفية				
		مدير عام	نائب مدير	مدير دائرة	رئيس قسم	رئيس شعبة
١	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	٢	٢	٢٢	٦	٣
٢	وزارة الأشغال العامة والإسكان	٦	٢	٢٤	٣	٧
٣	وزارة الإعلام	٢	٣	٦	٨	١
٤	وزارة الاقتصاد الوطني	٦	٥	٢٦	٧	٥
٥	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	٩	٣	٣٠	١٤	٤
٦	وزارة التخطيط	٣	٣	٥	٠	١
٧	وزارة التربية والتعليم العالي	١٢	٢	٥٧	٢٥	٨

٧	٠	٠	٠	٥	٢	وزارة الثقافة	٨
١	٠	١	٠	٠	٠	وزارة الداخلية - الشؤون المدنية	٩
٥	١	١	٢	١	٠	وزارة السياحة والآثار	١٠
٣١	٦	٦	١٢	٢	٥	وزارة الشباب والرياضة	١١
٤٠	٥	٦	٢٣	٣	٣	وزارة الشؤون الاجتماعية	١٢
٣٦٨	٨٧	١٢٩	١٤١	٢	٩	وزارة الصحة	١٣
١١	٠	١	٥	٠	٥	وزارة العدل	١٤
٤١	٤	٩	٢٣	٠	٥	وزارة العمل	١٥
١٠٤	٠	١٩	٦٩	٤	١٢	وزارة المالية	١٦
٢٥	٢	٥	١٢	٢	٤	وزارة النقل والمواصلات	١٧
٦	٠	١	٢	٣	٠	وزارة شؤون المرأة	١٨
٨	١	٠	٥	٢	٠	وزارة شؤون الأسرى والمحررين	١٩
٢٣	١	٣	٨	٤	٧	وزارة الحكم المحلي	٢٠
١٢	١	٢	٤	١	٤	وزارة الشؤون الخارجية	٢١
٣٦	٢	٤	٢٦	٠	٤	وزارة الزراعة	٢٢
١٩	٣	٢	١٢	١	١	سلطة الأراضي	٢٣
٥	٠	١	٤	٠	٠	سلطة الطاقة والموارد الطبيعية	٢٤
٥	٠	١	٤	٠	٠	سلطة المياه الفلسطينية	٢٥
٨	١	٤	٢	٠	١	سلطة جودة البيئة	٢٦
٥	٤	٠	١	٠	٠	هيئة التقاعد الفلسطينية	٢٧
٥	٠	٠	٤	١	٠	هيئة التوجيه والإرشاد	٢٨
١	٠	٠	١	٠	٠	هيئة المواصفات والمقاييس الفلسطينية	٢٩
٠	٠	٠	٠	٠	٠	الهيئة العامة للمعابر والحدود	٣٠
٣٠	٠	١	٠	١	٠	الهيئة العامة لتشجيع الاستثمار	٣١
١٦	٠	٠	٠	٠	٠	الهيئة العامة للمدن الصناعية والمناطق الصناعية	٣٢
٣٠	٣	٩	١١	٥	٢	ديوان الموظفين العام	٣٣
١	٠	٠	١٣	٠	٣	المجلس التشريعي	٣٤
٢٦	٦	١٥	٩	٠	٠	السلطة القضائية (النيابة العامة-المجلس الأعلى للقضاء)	٣٥

١	٠	٠	٠	١	٠	الإدارة العامة للمحركات	٣٦
٢٦	٥	٣	١٠	٦	٢	الأمانة العامة لمجلس الوزراء	٣٧
١١٩٣	161	286	573	64	109	المجموع	

المصدر: إعداد الباحث بناء على كشوفات من ديوان الموظفين

#### 4.4 - عينة الدراسة:

قام الباحث بأخذ عينة من أجل الشق التطبيقي للدراسة وذلك وفق أسلوب العينة العشوائية الطبقية في توزيع اداة الدراسة المتمثلة "بالاستبيان" على الموظفين العاملين بالقطاع الحكومي في قطاع غزة حيث بلغ المستجيبين للاستبانة (٣٩٢) مستجيب من أصل (٤٢٠) تم توزيعها، حيث تم استرداد ما نسبته (٩٣%) من الاستبانات التي وزعت وتم حساب العينة من خلال القانون التالي:

$$n \geq \left( \frac{z}{2m} \right)^2 \dots\dots (١)$$

- حيث قيمة Z هي القيمة المعيارية لمستوى الدلالة وتساوي مثلاً (±١.٩٦)
- مقدار الخطأ الهامشي (m) من أجل تقدير حجم العينة وهنا حجم الخطأ الهامشي = 0.05
- ويتم تصحيح وإيجاد العينة في حالة المجتمعات المنتهية من القانون الاتي:

$$n \geq \left( \frac{N * n}{N + n - 1} \right) \dots\dots (٢)$$

- حيث N تمثل حجم المجتمع الكلي للدراسة كما يتضح وهو = ٣٠٨٦٨ (بناء على احصائيات ديوان الموظفين العام)
- وباستخدام معادلة رقم (١) نجد الان قيمة  $n = \left( \frac{1.96}{2 * 0.05} \right)^2 = 384$
- وبحساب قيمة n المعدلة فان قيمتها كالآتي :

$$379.29 = \left( \frac{30868 * 384}{30868 + 384 - 1} \right)$$

ونقربها لأقرب عدد صحيح فان حجم العينة اللازم على الحد الأدنى هو ٣٨٠، وزيادة في الاطمئنان لعينة الدراسة لضمان أن تكون مماثلة للمجتمع الأصلي، تم اعتماد ٣٩٢ استبانة تم استردادها، ويُسمح للباحث اعتماد هذه القيمة = ٣٩٢ بشرط ألا يقل حجم العينة عن ٣٨٠ استبانة مفردة.

#### 5.4 - أداة الدراسة (الاستبانة):

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة الميدانية وذلك لما لها من مميزات تتمثل بوضوح المعلومات

وسهولة الحصول عليها، وتم تصميم أسئلة الاستبانة على هيئة النهايات المغلقة وذلك لسهولة وسرعة الإجابة عليها من قبل المبحوثين، إضافة لسهولة تحليلها احصائياً، وتم إعدادها بالاعتماد على دراسات سابقة.

وتتكون الاستبانة من جزئين رئيسيين هما:

١. الجزء الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 4 فقرات هي كالتالي:

الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

٢. الجزء الثاني: ويشتمل على (٨٠) عبارة لمعرفة واقع الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل، وتم تقسيمه إلى محورين (الرضا الوظيفي-قلق المستقبل) كما بالجدول الآتي:

جدول رقم (٦.٤) يوضح محاور الدراسة وأبعادها للاستبانة

عدد الفقرات	الاستبانة	البعد
٤٠	المحور الاول (الرضا الوظيفي)	
١٠	طبيعة الوظيفة.	١
١٠	الاستقرار الوظيفي.	٢
١٠	الرواتب والحوافز والترقيات.	٣
١٠	العلاقات الانسانية.	٤
٤٠	المحور الثاني (قلق المستقبل)	
١٠	التشاؤم والتفكير السلبي اتجاه المستقبل.	١
١٠	القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية.	٢
١٠	قلق المستقبل الاسري والمهني.	٣
١٠	النظرة السلبية للحياة.	٤
٨٠	مجموع الفقرات	

تم استخدام مقياس ليكرت في إعداد أداة الدراسة فقد تبنت الدراسة المعيار الموضح بالجدول رقم (٧.٤) ، للحكم على اتجاه كل فقرة عند استخدام مقياس ليكرت وذلك، بالاعتماد بشكل أساسي على قيمة الوسط الحسابي والوزن النسبي لتحديد مستوى الموافقة فقرة الدراسة:

جدول رقم (٧.٤) يوضح تصحيح اداة الدراسة وفق مقياس ليكرت

المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	عالي	عالي جدا
الوسط الحسابي	أقل من 1.8	من 1.8- 2.6	من 2.6- 3.4	من 3.4- 4.2	أكثر من 4.2
الوزن النسبي	اقل من ٣٦%	من ٣٦% الي ٥٢%	من ٥٢% الي 68%	من 68% الي 84%	أكبر من 84%

وهذا يعطي دلالة إحصائية على أن المتوسطات التي أقل من 1.8 تدل على وجود درجة منخفضة جداً من الموافقة على فقرات المجال ككل، أما المتوسطات التي تتراوح من 1.8- 2.6 فهي تدل على وجود درجة منخفضة من الموافقة على فقرات المجال ككل، بينما المتوسطات التي تتراوح من 2.6- 3.4 فهي تدل على وجود درجة متوسطة من الموافقة، والمتوسطات التي تتراوح من 3.4- 4.2 فهي تدل على وجود درجة عالية من الموافقة، والمتوسطات التي أكثر من 4.2 فهي تدل على وجود درجة عالي جداً من الموافقة وذلك على سلم المقياس المستخدم في الدراسة.

#### 6.4 - صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، ١٩٩٥ : ٤٢٩)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون ٢٠٠١، ١٧٩)، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة بطريقتين كما يلي:

#### 1.6.4 - الصدق الظاهري (من وجهة نظر المحكمين):

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين وفق الملحق رقم (١.٨)، وعددهم (18) محكماً. متخصصين في مجال إدارة الأعمال والتربية وعلم النفس والإحصاء، لإبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور التي تنتمي إليه. ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يراه ضرورياً من تعديل وصياغة

العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية. واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المشرف قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظمهم، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

#### 2.6.4 - صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحول الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وهذا النوع من الصدق يقيس مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجموعة الكلية للبعد الذي تنتمي له هذه الفقرة، وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (30) مفردة عشوائية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي.

أولاً: الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: الرضا الوظيفي.

(١) الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول: الرضا الوظيفي.

جدول رقم (٨.٤) يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول (طبيعة الوظيفة) مع البعد ككل.

جدول رقم (٨.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول: طبيعة الوظيفة.

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١-	تتيح لي وظيفتي كموظف تأمين مستقبلي "أمن وظيفي".	.729*	.000
٢-	توفر لي وظيفتي فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي.	.788*	.000
٣-	تشعرتني وظيفتي بأني شخص ذو قيمة وأحقق ذاتي.	.610*	.000
٤-	توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور الوظيفي.	.689*	.000
٥-	يتوفر ما يلزم من إمكانيات وتسهيلات لتأدية الوظيفة.	.793*	.000
٦-	تتيح لي وظيفتي مكانة اجتماعية جيدة.	.692*	.000
٧-	تتيح لي وظيفتي سلطة وصلاحيات كافية لأداء عملي.	.688*	.000

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٨-	تمنحني وظيفتي التكامل والترابط بين مهام عملي.	.650*	.000
٩-	تتيح لي وظيفتي فرص الارتقاء بمؤهلاتي العلمية والفنية.	.805*	.000
١٠-	المهام والأدوار المنوطة بي واضحة وملائمة.	.782*	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.355 = 0.05$

يبين الجدول رقم (٨.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل فقرة مع البعد الاول عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) الجدول السابق بين (0.610-0.805) وكانت أعلى من قيمة "R" الجدولية تساوي "0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين الفقرات مع البعد ككل وبذلك تعتبر فقرات البعد الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

## (٢) الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني: الاستقرار الوظيفي.

جدول رقم (٩.٤) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني (الاستقرار الوظيفي) مع البعد ككل.

جدول رقم (٩.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني: الاستقرار الوظيفي.

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١-	أرى بأن قانون مكافأة نهاية الخدمة يناسب عملي.	.684*	.000
٢-	تساعد الإدارة والزملاء وبيئة العمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي.	.600*	.000
٣-	الاستقرار الوظيفي يتأثر سلباً أو إيجاباً بنتائج تقييم الأداء.	.881*	.000
٤-	أشعر بالاستقرار والأمن الوظيفي في مكان عملي.	.872*	.000
٥-	أشعر بالاستقرار الوظيفي نتيجة خبرة ومهنية المقيمين.	.806*	.000
٦-	يتناسب العمل الذي أقوم به مع قدراتي الذاتية.	.790*	.000
٧-	التدوير الإداري في مكان عملي لا يؤثر على مكانتي الوظيفية.	.825*	.000
٨-	أعتبر إنجازي وأدائي الوظيفي مرضياً لي.	.720*	.000

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٩-	يوجد توصيف وظيفي مناسب لوظيفتي يحدد مهامتي وواجباتي.	.882*	.000
١٠-	شعوري بالاستقرار الوظيفي زاد من دافعتي نحو العمل.	.727*	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.355 = 0.05$

يبين الجدول رقم (٩.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل فقرة مع البعد الثاني عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) في الجدول السابق بين (0.600-0.882) وكانت أعلى من قيمة "R" الجدولية تساوي "0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين الفقرات مع البعد ككل وبذلك تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

### ٣) الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث: الرواتب والحوافز والترقيات.

جدول رقم (١٠.٤) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث (الرواتب والحوافز والترقيات) مع البعد ككل.

جدول رقم (١٠.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث: الرواتب والحوافز والترقيات.

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١-	يتناسب راتبي "السلفة" مع العبء الوظيفي المكلف فيه.	.617*	.000
٢-	يتناسب الراتب مع تكاليف المعيشة لي ولأسرتي.	.593*	.000
٣-	يوفر لي راتبي حياة كريمة بعد التقاعد.	.659*	.000
٤-	راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في الوزارات الأخرى.	.662*	.000
٥-	أشعر أنني أصبح أكثر إنتاجية حين أحصل على حوافز.	.702*	.000
٦-	أتلقي خطابات شكر وتقدير عند إتقاني لعملي.	.719*	.000
٧-	يتفاخر مديري بإنجازاتي أمام الآخرين.	.591*	.000
٨-	توفر لي وظيفتي فرص التقدم والترقي.	.870*	.000
٩-	ترتبط الترقية في عملي بالكفاءة وفاعلية الأداء.	.647*	.000
١٠-	ليس للاعتبارات السياسية والحزبية دور مهم في الترقية.	.772*	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.355 = 0.05$

يبين الجدول رقم (١٠.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل فقرة مع البعد الثالث عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) في الجدول السابق بين (0.591-0.870) وكانت أعلى من قيمة "R" الجدولية تساوي "0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين الفقرات مع البعد ككل وبذلك تعتبر فقرات البعد الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

#### ٤) الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع: العلاقات الانسانية.

جدول رقم (١١.٤) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع (العلاقات الانسانية) مع البعد ككل.

جدول رقم (١١.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع: العلاقات الانسانية.

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١-	يتوفر جو من الألفة والصدقاة مع زملاء العمل.	*.724	.000
٢-	تتوفر أجواء من التعاون والمساعدة مع زملاء العمل.	*.501	.000
٣-	يقدم مديري التوجيه المناسب لي للعمل.	*.559	.000
٤-	تتوفر درجة من التفاهم بيني وبين رئيسي المباشر.	*.664	.000
٥-	توفر لي وظيفتي الفرص للعلاقات الشخصية مع الزملاء.	*.532	.000
٦-	يتوفر التشجيع والتحفير نحو العمل من قبل الزملاء.	*.652	.000
٧-	يشركني المدير في النقاشات والاجتماعات بشكل فاعل.	*.664	.000
٨-	تسود الموضوعية وعدم التحيز في المعاملة بين الموظفين.	*.752	.000
٩-	أعمل بروح الفريق مع الزملاء في الوزارة لحل المشكلات.	*.809	.000
١٠-	أقبل اراء زملاء العمل اوقات راحتهم.	*.732	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.05 = 0.355$

يبين الجدول رقم (١١.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل فقرة مع البعد الرابع عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) في الجدول السابق بين (0.501-0.809) وكانت أعلى من قيمة "R" الجدولية تساوي "0.355"

وهي تؤكد وجود ترابط بين الفقرات مع البعد ككل وبذلك تعتبر فقرات البعد الرابع صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: قلق المستقبل.

(١) الصدق الداخلي لفقرات البعد الاول: التشاؤم والتفكير السلبي اتجاه المستقبل.

جدول رقم (١٢.٤) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الاول (التشاؤم والتفكير السلبي اتجاه المستقبل) مع البعد ككل.

جدول رقم (١٢.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الاول: التشاؤم والتفكير السلبي اتجاه المستقبل

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١-	أخشى أن تصبح محافظات غزة غير صالحة للحياة.	.868*	.000
٢-	أرى بأن آمالي وطموحاتي وأحلامي لن تتحقق مستقبلاً.	.858*	.000
٣-	تراودني فكرة موت شخص عزيز علي.	.840*	.000
٤-	تراودني أفكار بأني سأصاب بأمراض مزمنة في المستقبل.	.884*	.000
٥-	أشعر أن هناك حروب متلاحقة سوف تستهدف غزة.	.917*	.000
٦-	يتملكني شعور أن المستقبل غير واضح.	.833*	.000
٧-	أعتقد بأن التفكير في المستقبل هو مصدر قلقي.	.786*	.000
٨-	أشعر أن المستقبل يدعو إلى التشاؤم.	.649*	.000
٩-	أتوقع حدوث كوارث في المستقبل القريب.	.821*	.000
١٠-	أشعر بالتشاؤم حيال إمكانية تحقيق أي إنجاز حقيقي للشعب الفلسطيني.	.724*	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.05 = 0.355$

يبين الجدول رقم (١٢.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل فقرة مع البعد الاول عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) في الجدول السابق بين (0.547-0.821) وكانت أعلى من قيمة "R" الجدولية تساوي "0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين الفقرات مع البعد ككل وبذلك تعتبر فقرات البعد الاول صادقة لما وضعت لقياسه.

٢) الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني: القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية.

جدول رقم (١٣.٤) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني (القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية) مع البعد ككل.

جدول رقم (١٣.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني: القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
-١	أخشى من عدم تمكن الحكومة من توفير الرواتب.	.850*	.000
-٢	أعتقد أن الأوضاع السياسية تبعث على التشاؤم.	.513*	.000
-٣	يزعجني عدم التوصل لمصالحه وطنية حقيقية.	.542*	.000
-٤	أشعر بالقلق من زيادة الأسعار وغلاء المعيشة.	.621*	.000
-٥	يقلقني تأخر صرف الرواتب.	.663*	.000
-٦	أشعر بأن الأوضاع الاقتصادية بشكل عام ستزداد سوءاً.	.615*	.000
-٧	أخشى من حدوث استهداف للمباني الحكومية.	.701*	.000
-٨	أعتقد أن حياتي المستقبلية ستكون مليئة بالصعوبات والمشكلات.	.741*	.000
-٩	أخشى من انتشار الأوبئة والأمراض بشكل أوسع مستقبلاً نتيجة التلوث الناجم عن الحروب.	.755*	.000
-١٠	أشعر أن الحصار المفروض على بلدي يسير نحو الأسوأ.	.822*	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.355 = 0.05$

يبين الجدول رقم (١٣.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل فقرة مع البعد الاول عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.513-0.850) وكانت أعلى من قيمة "R" الجدولية تساوي "0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين الفقرات مع البعد ككل وبذلك تعتبر فقرات البعد الاول صادقة لما وضعت لقياسه.

### ٣) الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث: القلق المستقبل الاسري والمهني.

جدول رقم (١٤.٤) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث (القلق المستقبل الاسري والمهني) مع البعد ككل.

جدول رقم (١٤.٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث: القلق المستقبل الاسري والمهني

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١-	أخشى حدوث خلافات عائلية تهدد مستقبل أسرتي.	*.649	.000
٢-	أشعر بعدم الراحة لعدم مساندتي من قبل أسرتي.	*.567	.000
٣-	يشغلني التفكير في احتمال فشل حياتي المهنية.	*.671	.000
٤-	أخاف من عدم قدرتي على إعالة نفسي وأسرتي في المستقبل.	*.577	.000
٥-	أرى بأن مهنتي ليس لها قيمة.	*.771	.000
٦-	أتوقع أن حياتي الأسرية ستصبح باعثة على التعاسة والشقاء.	*.745	.000
٧-	أبتعد عن التفكير في إنجاب الأطفال بسبب الظروف الاقتصادية الصعبة في بلدنا.	*.516	.000
٨-	أشعر بالضيق نتيجة قلق أسرتي المستمر على مستقبلي.	*.678	.000
٩-	أخشى أن أفقد مهنتي في المستقبل.	*.٨٢٥	.000
١٠-	أخشى أن أنقل من مكان عملي	*.٧٤٥	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.05 = 0.355$

يبين الجدول رقم (١٤.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل فقرة مع البعد الثالث عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) في الجدول السابق بين (0.516 - 0.825) وكانت أعلى من قيمة R الجدولية تساوي "0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين الفقرات مع البعد ككل وبذلك تعتبر فقرات البعد الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

#### ٤) الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع: النظرة السلبية للحياة

جدول رقم (١٥.٤) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع (النظرة السلبية للحياة) مع البعد ككل.

جدول رقم (١٥.٤) يوضح لصدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع: النظرة السلبية للحياة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	مسلسل
.000	.762*	أشعر أنني لا أستطيع تحقيق طموحاتي في الحياة.	-١
.000	.887*	تلازمني فكرة الموت في كل وقت.	-٢
.000	.852*	أجد صعوبة في التغلب على مشكلاتي.	-٣
.000	.732*	أرى أن القيم الاخلاقية بعد يوم.	-٤
.000	.717*	أرى أن العلاقات الاجتماعية أصبحت مبنية على المصلحة.	-٥
.000	.862*	أعتقد بأن الواقع الذي أعيشه لا يدعو إلى التفاؤل.	-٦
.000	.777*	أشعر بالتوتر عندما أفكر في مصيري.	-٧
.000	.582*	أجد صعوبة في التخطيط للمستقبل.	-٨
.000	.864*	أشعر بصعوبة في تحقيق ذاتي.	-٩
.000	.725*	أخشى الدخول في علاقات اجتماعية جديدة.	-١٠

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.05 = 0.355$

يبين الجدول رقم (١٥.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل فقرة مع البعد الرابع عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) في الجدول السابق بين (0.582-0.887) وكانت أعلى من قيمة R الجدولية تساوي "0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين الفقرات مع البعد ككل وبذلك تعتبر فقرات البعد الرابع صادقة لما وضعت لقياسه.

#### 3.6.4 - صدق الاتساق البنائي لأبعاد الاستبانة:

جدول رقم (١٦.٤) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل بعد من الأبعاد التي تنتمي إليه الأبعاد وذلك في كل محور.

جدول رقم (١٦.٤) يوضح معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

رقم البعد	الابعاد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الأول	طبيعة الوظيفة	0.787*	.000
الثاني	الاستقرار الوظيفي	0.741*	.000
الثالث	الرواتب والحوافز والترقيات	0.840*	.000
الرابع	العلاقات الانسانية	0.721*	.000
الخامس	التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل	0.725*	.000
السادس	القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية	0.814*	.000
السابع	قلق المستقبل الاسري والمهني	0.914*	.000
الثامن	النظرة السلبية للحياة	0.690*	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.05 = 0.355$

يبين الجدول رقم (١٦.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل بعد من الابعاد مع المحور الذي ينتمي له عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) في الجدول السابق بين (0.690-0.914) وكانت أعلى من قيمة R الجدولية تساوي "0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين الابعاد مع المحاور التي تنتمي لها ككل وبذلك تعتبر الابعاد صادقة لما وضعت لقياسه.

#### 4.6.4 - صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبانة:

جدول رقم (١٧.٤) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الاستبانة مع الاستبانة ككل:

جدول رقم (١٧.٤) يوضح معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع الاستبانة ككل

رقم المحور	المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الأول	الرضا الوظيفي	0.812*	.000
الثاني	قلق المستقبل	0.785*	.000

قيمة معامل "R" الجدولية عند درجة حرية "29" ومستوى دلالة  $0.05 = 0.355$

يبين الجدول رقم (١٧.٤) قيمة كل من معاملات الارتباط (معامل بيرسون) بين كل المحاور مع الاستبانة ككل عند ذات مستوى دلالة (0.05) حيث تراوحت معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) في الجدول السابق بين (0.785-0.812) وكانت أعلى من قيمة R الجدولية تساوي

"0.355" وهي تؤكد وجود ترابط بين المحاور مع الاستبانة ككل وبذلك تعتبر الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

#### 7.4 - ثبات الاستبانة:

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات (العساف، 1995:430) أو بعبارة أخرى يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وللتحقق من ثبات استبانة الدراسة أجريت خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتي: التجزئة النصفية وألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

#### 1.7.4 - طريقة التجزئة النصفية:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية لكل محور وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات =  $\frac{2r}{1+r}$  حيث (r) معامل الارتباط، وقد بين جدول رقم (١٨.٤) أن هناك معاملات ثبات كبيرة نسبياً لكافة محاور قائمة الاستقصاء مما يعطي طمأنينة للباحث لاستخدام الاستبانة بكل أريحية.

جدول رقم (١٨.٤) يوضح معامل الثبات باستخدام (طريقة التجزئة النصفية)

رقم المحور	عنوان البعد	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
الأول	طبيعة الوظيفة	0.725	.800
الثاني	الاستقرار الوظيفي	0.760	.790
الثالث	الرواتب والحوافز والترقيات	0.770	.782
الرابع	العلاقات الانسانية	0.939	.969
الخامس	التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل	0.825	.870
السادس	القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية	0.683	.739
السابع	قلق المستقبل الاسري والمهني	0.880	.920
الثامن	النظرة السلبية للحياة	0.814	.845
	الاستبانة ككل	0.814	.850

يبين الجدول رقم (18) قيمة المعامل سبيرمان براون قبل التعديل (0.814) ثم استخدمت معادلة سبيرمان براون (النصفين متساويين) لتعديل طول الاستبيان، وقد بلغت قيمة معامل الثبات بعد التعديل بتلك المعادلة (0.850) الأمر الذي يدل على قوة من الثبات للاستبانة.

#### 2.7.4 - طريقة ألفا كرونباخ:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد بين جدول رقم (١٩.٤) أن معاملات الثبات مرتفعة حيث تراوحت بين (0.741-0.921) مما يعطي طمأنينة اتجاه استخدام أداة الدراسة في عملية البحث (Sekaran,2005).  
جدول رقم (١٩.٤) يوضح معامل الثبات باستخدام (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	عنوان البعد	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
الأول	طبيعة الوظيفة	0.741	10
الثاني	الاستقرار الوظيفي	0.872	10
الثالث	الرواتب والحوافز والترقيات	0.800	10
الرابع	العلاقات الانسانية	0.750	10
الخامس	التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل	0.921	10
السادس	القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية	0.742	10
السابع	قلق المستقبل الاسري والمهني	0.780	10
الثامن	النظرة السلبية للحياة	0.742	10
	جميع الفقرات	0.814	80

حيث يتضح من خلال الجدول السابق رقم (١٩.٤) أن قيمة ألفا كرونباخ الكلية لجميع فقرات الاستبانة والبالغ (80) فقرة كانت (0.814) ، لوجود ثبات عالي في بيانات الدراسة وبالتالي يمكن الاعتماد على هذه البيانات وتحليلها وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة، ومن السابق يتضح أن الاستبانة "الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل" يتسم بدرجة قوية من الصدق والثبات التي تفي بمتطلبات تطبيقه على أفراد عينة الدراسة لجمع البيانات الميدانية.

#### 8.4 - إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة وصلاحيتها لقياس ما وضعت لأجله، وتعديلها وإخراجها في صورتها النهائية قام الباحث بمجموعة من الخطوات قبل الشروع في تطبيق الدراسة وكانت كالتالي:

1. تم الحصول على موافقة ديوان الموظفين بغزة لإجراء هذه الدراسة على أفراد مجتمع الدراسة وهم العاملين بالقطاع الحكومي والبالغ عددهم (1193) موظف.
2. قام الباحث بإعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
3. تم عرض الاستبانة على المشرف لمعرفة مدى ملاءمتها لجمع البيانات.
4. تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب رؤية المشرف.
5. تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد لتعديل وحذف ما يلزم من فقرات الاستبانة.
6. إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية للاستبانة، حيث تم توزيعها على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرد من مجتمع الدراسة وذلك لفحص صدق وثبات الاستبانة.
7. تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة من خلال العينة الاستطلاعية، ونظراً لعدم حذف أو تعديل أي عبارة، تم احتساب العينة الاستطلاعية في الدراسة، ومن ثم وزعت الاستبانة على من تبقى من أفراد مجتمع الدراسة لجمع البيانات اللازمة والبالغ عددهم (392) موظف.

#### 9.4 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري: ويستخدم هذا الأسلوب بشكل أساسي لمعرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
2. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
3. معادلة سييرمان براون لقياس الثبات.

٤. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
٥. اختبار (t) لمتوسط عينة واحدة (One sample T test)، لقياس مدى إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع، ومدى دلالتها.
٦. اختبار (Independent samples t test): لمعرفة الفروق بين متوسطي عينتين.
٧. اختبار (One Way ANOVA): لتحليل التباين الأحادي للفروق.

# الفصل الخامس التحليل والنقاش

١.٥ - مقدمة.

٢.٥ - الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

٣.٥ - تحليل أسئلة الدراسة ومناقشتها.

٤.٥ - اختبار فرضيات الدراسة.

## ١.٥ - مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف والوقوف على درجة الرضا الوظيفي وعلاقته بقلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي بقطاع غزة والوقوف على متغيرات الدراسة وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من مقاييس الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل كما سيتم تفسير ومناقشة النتائج التي يتم التوصل إليها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

## ٢.٥ - الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

الجدول التالي يبين الوصف الإحصائي لخصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم (٢.٤) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير "الدرجة الوظيفية"

المتغير	الصف	التكرار	النسبة المئوية
الدرجة الوظيفية	مدير عام	40	10.3%
	نائب مدير عام	60	15.4%
	مدير دائرة	111	28.2%
	رئيس قسم	131	33.3%
	رئيس شعبة	50	12.8%
المجموع		392	%100.0

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير "الدرجة الوظيفية":

١. ذوو الدرجة الوظيفية "مدير عام" كانوا بنسبة ١٠.٣ % وبلغ عددهم في العينة ٤٠ موظفاً.
٢. ذوو الدرجة الوظيفية "نائب مدير عام" كانوا بنسبة ١٥.٤ % وبلغ عددهم في العينة ٦٠ موظفاً.
٣. ذوو الدرجة الوظيفية "مدير دائرة" كانوا بنسبة ٢٨.٢% وبلغ عددهم في العينة ١١١ موظفاً.
٤. ذوو الدرجة الوظيفية "رئيس قسم" كانوا بنسبة ٣٣.٣ % وبلغ عددهم في العينة ١٣١ موظفاً.
٥. ذوو الدرجة الوظيفية "رئيس شعبة" كانوا بنسبة ١٢.٨ % وبلغ عددهم في العينة ٥٠ موظفاً.

ويعزو الباحث ذلك لما يأتي:

- أ- أن النسبة (٣٣.٣%) هم من المسمى الوظيفي رئيس قسم يمثلون النسبة الأكبر في هيكلية الوزارات الحكومية، وهذا يتناسب مع طبيعة الهياكل التنظيمية للوزارات والمؤسسات الحكومية بالقطاع الحكومي الفلسطيني، حيث تتكون الهياكل التنظيمية من إدارات متعددة، وكل إدارة من دوائر عدة، وكل دائرة يوجد بها أقسام مختلفة، وبالتالي فالأمر طبيعي وفق البناء المتبع للهياكل التنظيمية في الوزارات والمؤسسات الحكومية، وهم يمثلون الإدارة التي تسبق الدنيا وهي مسمى رئيس شعبه في الوزارات والمؤسسات الحكومية.
- ب- أن الهيكلية المعتمدة بوزارات ومؤسسات القطاع الحكومي، هي هيكلية هرمية، تضيق من الأعلى، وتتسع من الأسفل.

جدول رقم (٣.٤) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير "العمر"

المتغير	الصنف	التكرار	النسبة المئوية
العمر	من ٢٠ الى ٣٠ سنة	80	20.5%
	من ٣١ الى ٤٠ سنة	151	38.5%
	٤١ سنة فما فوق	161	41.0%
المجموع		٣٩٢	%100.0

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير "العمر":

١. الموظفون ممن تتراوح أعمارهم بين "من ٢٠ الى ٣٠ سنة" كانوا بنسبة ٢٠.٥% وبلغ عددهم في العينة ٨٠ موظفاً.
٢. الموظفون ممن تتراوح أعمارهم بين "من ٣١ الى ٤٠ سنة" كانوا بنسبة ٣٨.٥% وبلغ عددهم في العينة ١٥١ موظفاً.
٣. الموظفون ممن تتراوح أعمارهم بين "٤١ سنة فما فوق" كانوا بنسبة ٤١% وبلغ عددهم في العينة ١٦١ موظفاً.

ويعزو الباحث ذلك لما يأتي:

- أ- أن الفئة العمرية (٤٠ سنة فما فوق) هي الفئة الأكثر، وتضم الفئات الشبابية، وكانت تعمل في السلطة السابقة، واستمرت في السلطة الحالية، ومن حملة المؤهلات العلمية، ومن ترقوا

وتدرجوا في السلم الوظيفي، وتشكل النسبة الأكبر من بين الفئات الأخرى، حيث تمثل نسبة (٤١.٠%)، وهي الفئة التي غالباً يُمثلون القيادة العليا في وزارات وسلطات القطاع الحكومي.

ب- أن الفئة العمرية ما بين (٣١-٤٠ سنة)، التحقوا بالعمل ما بعد أحداث الانقسام (٢٠٠٧م)، وتدرجوا بالعمل بشكل قانوني.

ت- أن الفئة العمرية ما بين (٢٠-٣٠ سنة)، هم الذين التحقوا حديثاً في العمل، وممن تخرجوا من الكليات والجامعات.

جدول رقم (٤.٤) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير "المؤهل العلمي"

المتغير	الصنف	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	الثانوية العامة فما دون	20	5.1%
	دبلوم متوسط	10	2.6%
	بكالوريوس	241	61.5%
	ماجستير فأعلى	121	30.8%
المجموع		٣٩٢	%100.0

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير "المؤهل العلمي":

١. ذوو المؤهل العلمي "الثانوية العامة فما دون" كانوا بنسبة ٥.١ % وبلغ عددهم في العينة ٢٠ موظفاً.
٢. ذوو المؤهل العلمي "دبلوم متوسط" كانوا بنسبة ٢.٦ % وبلغ عددهم في العينة ١٠ موظفاً.
٣. ذوو المؤهل العلمي "بكالوريوس" كانوا بنسبة ٦١.٥ % وبلغ عددهم في العينة ٢٤١ موظفاً.
٤. ذوو المؤهل العلمي "ماجستير فأعلى" كانوا بنسبة ٣٠.٨ % وبلغ عددهم في العينة ١٢١ موظفاً.

ويعزو الباحث ذلك لما يأتي:

أ- أن ارتفاع نسبة حملة الشهادات العليا والبكالوريوس والدبلوم مؤثر على اهتمام العاملين بتأهيل أنفسهم بشكل علمي سليم، يتناسب مع مراكزهم الوظيفية في الوزارات والمؤسسات الحكومية، والتي تعبر عن خبرتهم وتسلسلهم في شغل المسميات الوظيفية، حيث تمثل ما يقارب (٩٠%) من إجمالي مجتمع الدراسة، السبب يعود إلى اهتمام وزارات ومؤسسات القطاع الحكومي بتنمية القدرات العلمية لكبار العاملين من خلال فتح الأفق التعليمية أمامهم، يعتبر

الباحث هذه النسبة جيدة، ويمكن الاستفادة منها في تطوير العمل في الاجهزة الأمنية بالوزارة، ويمكن البناء عليها من خلال تكثيف الدورات المتخصصة في العمل الإداري والمؤسسي.

ب-يمثل مؤهل البكالوريوس نسبة (٦١.٥%) وهو النسبة الأكبر، ويُعزى ذلك إلى أن درجة البكالوريوس هي الحد الأدنى للحصول على الوظائف الإشرافية في وزارات ومؤسسات القطاع الحكومي، حيث أن شرط حصول الموظف على وظيفة إشرافية يتطلب أن يكون على الأقل حاصل على البكالوريوس، وهذا مؤشر بأن الفئة المُستبانة على درجة عالية من المستوى العلمي، وقد تكون قادرة على ممارسة عملها الإداري بكفاءة.

ت-يمثل مؤهل الدراسات العليا (ماجستير فأعلى) نسبة (٣٠.٨%)، ويلاحظ الباحث أن هناك معقولة في التدرج الوظيفي للسلطة في الهيكل التنظيمي الإداري لأي من الوزارات الفلسطينية، وأيضاً يلاحظ الباحث أن هناك طموح لدى الموظفين للارتقاء بأنفسهم، وعلى نفقته الخاصة؛ لتحسين أدائهم الإشرافي والإداري، من خلال الحصول على مؤهلات دراسات عليا كالمجستير والدكتوراه.

ث-يمثل مؤهل الثانوية العامة فما دون نسبة (٥.١%)، وهذه النسبة تعود إلى وجود نسبة من موظفي الجهات الإشرافية من المحررين من سجون الاحتلال ممن حرّموا فرص التعليم.

جدول رقم (٥.٤) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير "سنوات الخدمة"

المتغير	الصنف	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخدمة	أقل من ٥ سنوات	30	7.7%
	من ٥ الي ١٠ سنوات	90	23.1%
	من ١١ الي ١٥ سنة	141	35.9%
	أكثر من ١٥ سنة	131	33.3%
المجموع		٣٩٢	100.0%

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير "سنوات الخدمة":

١. ذوو سنوات الخبرة "أقل من ٥ سنوات" كانوا بنسبة ٧.٧% وبلغ عددهم في العينة ٣٠ موظفاً.
٢. ذوو سنوات الخبرة "من ٥ الي ١٠ سنوات" كانوا بنسبة ٢٣.١% وبلغ عددهم في العينة ٩٠ موظفاً.
٣. ذوو سنوات الخبرة "من ١١ الي ١٥ سنة" كانوا بنسبة ٣٥.٩% وبلغ عددهم في العينة ١٤١ موظفاً.

٤. ذوو سنوات الخبرة "أكثر من ١٥ سنة" كانوا بنسبة ٣٣.٣% وبلغ عددهم في العينة ١٣١ موظفاً.

**يعزو الباحث ذلك لما يأتي:**

أ- أن الموظفين الذين تقل مدة خدمتهم عن (٥ سنوات)، هم من خريجي الكليات والجامعات المتخرجين حديثاً، ولم يتأهلوا لشغل مناصب قيادية بحكم قلة الخبرة لديهم، باستثناء البعض ممن حصلوا على شهادات عليا، أو دورات متخصصة تؤهلهم لشغل منصب قيادي في الهيكلية، وأن غالبية الملتحقين مدة خدمتهم تتراوح ما بين (١١-١٥ سنة) بواقع نسبة (٣٥.٩%)، وذلك بعد حالة الانقسام الفلسطيني التي حصلت في قطاع غزة عام (٢٠٠٧م)، مما أدى إلى توظيف آلاف الخريجين لسد الفراغ الإداري، الذي أحدثه انقطاع العديد من الموظفين عن العمل.

ب- أن الموظفين الذين تزيد مدة خدمتهم عن (١٥ سنة)، نسبتهم (٣٣.٣%)، ويعود ذلك إلى أنهم من أصحاب المسميات الإشرافية العليا في عملهم بعد أحداث الانقسام الفلسطيني في قطاع غزة، وهم من يحتلون المناصب العليا في وزارات ومؤسسات القطاع الحكومي.

### ٣.٥ - تحليل اسئلة الدراسة ومناقشتها:

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل لأهم النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها حول مشكلة الدراسة والتي تهدف للتعرف إلى "الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل"، لذلك يتضمن هذا الفصل نتائج اسئلة الدراسة واختبار الفرضيات وتفسيرها.

وهنا سيتم الاجابة عن السؤال الدراسي الرئيسي "ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل؟"

**وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:**

**ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة؟**

للوصل الى نتائج ذات علاقة بهذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجات أفراد العينة على في كل المحاور للاستبانة؛ كما تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل أبعاد ومحاور الدراسة.

جدول رقم (١.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للوزن النسبي لكل من المحور الاول والابعاد التابعة له.

رقم البعد	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
الأول	طبيعة الوظيفة	4.039	.10105	80.7%	203.573	.0000	1
الثاني	الاستقرار الوظيفي	3.7997	.05744	75.994%	275.672	.0000	3
الثالث	الرواتب والحوافز والترقيات	2.9390	.27099	58.78%	4.455	.0000	4
الرابع	العلاقات الانسانية	3.9870	.03368	79.73%	580.129	.0000	2
	المحور الاول "الرضا الوظيفي"	3.6912	.07873	73.8%	173.829	.0000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يتضح من الجدول السابق رقم (1.5):

أن درجة الموافقة على المحور الاول الذي ينص على "الرضا الوظيفي" حصل على وزن نسبي ٧٣.٨٢% بمستوى عالي من درجات الموافقة وذلك بمتوسط حسابي ٣.٦٩ وانحراف معياري 0.078 ومستوى معنوية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يؤكد على درجة موافقة عالية من قبل افراد عينة الدراسة ويعزو الباحث ذلك إلى أن الرضا الوظيفي متطلب ضروري للموظفين، فالاستقرار النفسي والاجتماعي والوظيفي والانتماء الحقيقي للوظيفة الحكومية عوامل معززة للرضا الوظيفي، فتوافر الانتماء الوظيفي بدرجة عالية، والإيمان بالقضاء والقدر، وامتلاك الموظفين الخبرة والتأهيل المناسب الذي يؤهلهم للقيام بمجموعة من الادوار الاشرافية المكلفين بها، والعلاقات الجيدة من قبل المسؤولين والقيادة العليا مع المرؤوسين، والبيئة الجيدة للعمل كلها زادت من رضا الموظفين، ويرى الباحث أن جميع أبعاد الرضا الوظيفي جاءت متقاربة وتقع على خط متصل ويكمل بعضها البعض بغض النظر عن نسبة تأثيرها في قلق المستقبل للموظفين الحكوميين، وأن الموظف الحكومي يتمتع بالرضا بشكل عام رغم الظروف الصعبة التي يعناشها الموظف في الوقت الراهن، أو قد يكون لعدم وجود وظائف أخرى لهم في ظل الحالة الاقتصادية الصعبة الموجودة بمحافظة غزة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (العاجز، ٢٠١٤) و (القطراوي، ٢٠١٢) و (الداية، ٢٠١٢) و (saba، 2011) و (غنيم، ٢٠٠٧) التي أظهرت جميعها درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (اسليم، ٢٠١٣) و (السحباني، ٢٠١٢) و (أبو شمالة، ٢٠١٠) و (ryans، ٢٠٠٩) و (الشيخ خليل وشريير، ٢٠٠٨) و (حرز الله، ٢٠٠٧) و (أبو رمضان، ٢٠٠٤) و (مقبول، ٢٠٠٣) التي أظهرت جميعها درجة متوسطة من الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

## وكان ترتيب الأبعاد كالآتي:

(١) حاز البعد رقم (١) والذي ينص على "طبيعة الوظيفة" على الترتيب الاول بوزن نسبي ٨٠% وهي درجة عالية من الموافقة على فقرات البعد الاول من قبل أفراد عينة الدراسة، ويرى الباحث أن هناك انسجام في العمل، وأن الموظف كان موقفاً في اختيار وظيفته بناء على ميول ورغبات مسبقة في حب ممارسة مهنته ووظيفته، الأمر الذي يدل على أنه تم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب وفق إمكانياتهم وقدراتهم ووفق الوصف والتوصيف الوظيفي الموضوع من قبل المؤسسة أو الوزارة الحكومية، أيضاً وجود خطة تشغيلية ودليل إجراءات تساهم جميعها في توضيح طبيعة الوظيفية، **واتفقت** هذه النتيجة مع دراسة (مقبول، ٢٠٠٣) التي أظهرت وجود درجة عالية من الرضا عن طبيعة الوظيفة، ودراسة (السحباني، ٢٠١٢) التي اشارت الى درجة مرتفعة حول محور طبيعة العمل.

(٢) حاز البعد رقم (٣) والذي ينص على "الرواتب والحوافز والترقيات" على الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ ٥٨.٧٨% وهي درجة متوسطة من الموافقة على فقرات البعد الثالث من قبل أفراد عينة الدراسة، **ويرى الباحث أن طبيعة النفس البشرية تحتاج إلى أن تكون محور اهتمام الآخرين وان الاهتمام بوجود الحوافز والرواتب يشجعه على بذل مزيد من النجاحات والإبداعات ويحقق رضاه في العمل وهذا يدل على أن المعززات المادية لها تأثير على تحقيق الرضا الوظيفي بالإضافة إلى المعززات المعنوية وبالتالي تعمل على زيادة الروح المعنوية لدى الموظف الحكومي وأن عدم انتظام الرواتب، وضعف نظام الحوافز بالقطاع الحكومي، ووقف الترقيات أثر ويدور كبير في رضا الموظف الحكومي وبالإضافة إلى أن الموظف لا يشعر بكفاية ما يتقاضاه من راتب مقارنة بما يقوم به من مهام وواجبات، كما **واتفقت** هذه النتيجة مع دراسة (الخيري، ٢٠٠٨) و (مقبول، ٢٠٠٣) و(سلامة، ٢٠٠٣) التي أظهرت أن الرضا عن الرواتب جاء في المراتب الأخيرة مقارنة بالأبعاد الأخرى، **واختلفت** مع دراسة (البلبيسي، ٢٠١٢) والتي طبقت على المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة، وتوصلت لوجود نظام واضح وعادل وملئم للأجور داخل المنظمات الغير حكومية في القطاع، ويعزي الباحث اختلاف النتائج بين الدراسات الى اختلاف في قيمة الرواتب التي يتم صرفها وكذلك الى تنوع هذه القطاعات من حكومية تمر بأزمة مالية وبين مؤسسات دولية تدفع رواتب مرتفعة لموظفيها.**

## ما مستوى قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة؟

للوصول الى نتائج ذات علاقة بهذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجات أفراد العينة على في كل المحاور للاستبانة؛ كما تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل أبعاد ومحاور الدراسة.

جدول رقم (٢.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي لكل من المحور الثاني والابعاد التابعة له...

رقم البعد	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
الأول	التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل	3.7939	.70349	75.8%	22.343	.000٠	3
الثاني	القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية	4.3946	.26102	87.89%	105.788	.000٠	1
الثالث	قلق المستقبل الاسري والمهني	2.8821	.79351	57.642%	2.941	.0030	4
الرابع	النظرة السلبية للحياة	3.8148	.63478	76.29%	25.414	.000٠	2
	المحور الثاني "قلق المستقبل"	3.7214	.57407	74.42%	24.879	.000٠	
	الاستبيان ككل	3.7063	.28282	74.124%	49.443	.000٠	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

### يتضح من الجدول السابق رقم (٢.٥):

بلغ مستوى قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي وزن نسبي ٧٤.٤٢% بمستوى عالي من درجات الموافقة وذلك بمتوسط حسابي ٣.٧٠ وانحراف معياري ٠.٥٧ ومستوى معنوية ٠.٠٠٠٠ وهي أقل من مستوى الدلالة ٠.٠٥ مما يؤكد على موافقة عالية من قبل عينة الدراسة، ويعزو الباحث الارتفاع في مستوى قلق المستقبل لدى هذه الفئة إلى أن جميع فقرات مقياس قلق المستقبل حسب ظن الباحث تدور حول محاور توضح طبيعة هذا الارتفاع ووجهته، فتنشكّل لدى هؤلاء الموظفين نظرة سلبية وتشاؤمية نحو مستقبلهم، هذه النظرة تؤثر في طبيعة تفكيرهم وعدم قدرتهم على التركيز والشك في قدراتهم نحو مواجهة الصعاب والتغلب عليها والتكيف مع الواقع الجديد، فهم يعتقدون أن الحياة قد انتهت ولا مجال لتحقيق الأهداف وتلبية الاحتياجات، على اعتبار ان لكل موظف غايات واهداف يرغب في تحقيقها، والقلق هنا يظهر كردة فعل طبيعية نتيجة الخوف من تغير الوضع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي القائم والذي يمر به قطاع غزة، وانفقت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (أبو

فضة، ٢٠١٣) و (المومني ونعيم، ٢٠١٣) و (الحمداي، ٢٠١١) و (القرشي، ٢٠١٢) و (المشيخي، ٢٠٠٩) و (كاجان وآخرون، ٢٠٠٤) و (الصدیق وآخرون، ٢٠١٤) و (zavvare، ٢٠١٤)، بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (السبعاوي، ٢٠٠٨) حيث كان لدى أفراد العينة مستوى قلق منخفض على المستقبل بشكل عام، و (جبر، ٢٠١٢) وأيضاً دراسة (أبو عبيد، ٢٠١٣) والتي أكدت على وجود قلق منخفض من المستقبل وقد يكون الاختلاف في مستوى القلق مرده أن عينة أبو عبيد كانت عبارة عن أسرى حيث المستقبل لديهم أقل قلقاً من مستقبل الموظفين الحكوميين في قطاع غزة لا سيما بأن الأسرى يتمتعون بحياة اقتصادية وصحية واجتماعية جيدة اضافة إلى خبرة الافراج ولحظتها التي اعطتهم توجهاً إيجابياً نحو الحياة والمستقبل، أم الموظف فيبقى قلقاً من المستقبل حيث العمل والأسرة والحياة الاجتماعية التي سيحظى بها.

#### وكان ترتيب الأبعاد كالاتي:

(١) حاز البعد رقم (٢) والذي ينص على "القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية" على الترتيب الاول بوزن نسبي ٨٧% وذلك في درجات الموافقة وهي درجة عالية من الموافقة على فقرات البعد السادس من قبل أفراد عينة الدراسة، ويرى الباحث بأن احتلال بعد القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية المرتبة الأولى في مقياس قلق المستقبل يعود إلى الأوضاع المعيشية الصعبة التي يعناشها الشعب الفلسطيني وخاصة في قطاع غزة من حصار وحروب متلاحقة على أهلنا في القطاع، ووجود عوامل كثيرة تجعل المواطن الفلسطيني بعامة والموظف الحكومي بخاصة قلق من هذه الأحداث والمشكلات التي ستواجهه في حياته المستقبلية مثل الانقسام وضعف الأمن الوظيفي وتنصل حكومة التوافق في تحمل مسؤولياتها تجاه الموظفين في قطاع غزة، كما واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الجريسي، ٢٠١٣) و (الحموز، ٢٠٠٧)، بينما اختلفت مع دراسة (المصري، ٢٠١١) والتي كانت عينتها طلبة جامعة حيث أكدت على ان الشباب الجامعي ينظرون إلى المشكلات الحياتية والمستقبلية بصورة واقعية بسبب ما يمر به الشعب الفلسطيني حيث أن كثرة مشاكل الحياه تجعل الانسان ينظر إلى المشاكل الأكثر تعقيداً في حياته أما باقي المشاكل فهي تكون روتينية.

(٢) حاز البعد رقم (٣) والذي ينص على "قلق المستقبل الاسري والمهني" على الترتيب الرابع بوزن نسبي ٥٧.٦٤% وهي درجة متوسطة من الموافقة على فقرات البعد السابع من قبل أفراد عينة

الدراسة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الاضطراب النفسي والقلق من المستقبل يؤثر بالسلب على الحياة الأسرية والمهنية، ولاكن على الجانب الآخر فإن قدرًا من القلق المرتبط بالمستقبل مطلوب؛ حتى يستطيع الإنسان أن يحقق إنجازاته وما يتطلع إليه ويكون قلق المستقبل في هذه الصورة قد يمثل دافعاً يدفع بالإنسان إلى تحقيق مستويات من الطموح لديه وتحقيق أهدافه على صعيد الأسرة ومهنته، وكانت هذه النتيجة متوسطة من القلق بسبب مجتمعنا الفلسطيني وما يعتاشه من ظروف جعلت من الفرد أكثر قدره على معايشة القلق والتعامل معه ومساندة الأسرة ودعمها لأبنائها الموظفين، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الجريسي، ٢٠١٣) و دراسة (humara، ١٩٩٩) والتي أظهرت وجود قلق مستقبل بنسبة متوسطة في المجال الاسري.

### تحليل فقرات مقياس الرضا الوظيفي ومناقشته:

أولاً: البعد الاول "طبيعة الوظيفة":

تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣) أم لا. النتائج موضحة في جدول رقم (٣.٥).

جدول رقم (٣.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الاول "طبيعة الوظيفة"

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
١-	تتيح لي وظيفتي كموظف تأمين مستقبلي "أمن وظيفي".	4.00	.2200	80%	89.99	.000	٤
٢-	توفر لي وظيفتي فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي.	4.00	.2100	80%	94.28	.000	٥
٣-	تشعرتني وظيفتي بأني شخص ذو قيمة وأحقق ذاتي.	4.00	.1500	80%	104.205	.000	٦
٤-	توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور الوظيفي.	4.00	.2100	80%	94.28	.000	٧
٥-	يتوفر ما يلزم من إمكانيات وتسهيلات لتأدية الوظيفة.	4.00	.1700	80%	116.46	.000	٨
٦-	تتيح لي وظيفتي مكانة اجتماعية جيدة.	4.00	.1100	80%	179.99	.000	٩
٧-	تتيح لي وظيفتي سلطة وصلاحيه	4.13	.335	82.6%	66.425	.000	١

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
	كافية لأداء عملي.						
٨-	تمنحني وظيفتي التكامل والترابط بين مهام عملي.	4.13	.3350	82.6%	66.425	.000	٢
٩-	تتيح لي وظيفتي فرص الارتقاء بمؤهلاتي العلمية والفنية.	4.13	.3368	82.6%	66.425	.000	٣
١٠-	المهام والأدوار المنوطة بي واضحة وملاتمة.	4.00	.0.330	80%	59.9	.000	١٠
	<b>طبيعة الوظيفة</b>	<b>4.039</b>	<b>.1010</b>	<b>80.7%</b>	<b>203.57</b>	<b>.000</b>	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يبين الجدول السابق رقم (3.5) الاوزان النسبية وترتيب كل من الفقرات في البعد الاول تراوحت متوسطات الاستجابة على فقرات البعد الاول ما بين (٤ - ٤.١٣) وهي درجة عالية من الموافقة من افراد عينة الدراسة على فقرات البعد الاول "طبيعة الوظيفة" فيما بلغ المتوسط الحسابي للبعد 4.03 بوزن نسبي ٨٠.٧% ومستوى معنوية "0.000" وهي أقل من 0.05، مما يؤكد على وجود درجة موافقة عالية من قبل أفراد عينة الدراسة ، وكما يتضح أن الفقرات تعددت في درجات الاستجابة لها من قبل أفراد عينة الدراسة وفيما يلي ترتيب فقرات البعد الاول "طبيعة الوظيفة":  
أعلى فقرة:

الفقرة رقم (٧) والتي تنص على (تتيح لي وظيفتي سلطة وصلاحيات كافية لأداء عملي) على الترتيب الاول على متوسط حسابي ٤.٠٠ وانحراف معياري ٠.٢٢٠٠ بوزن نسبي ٨٢.٦% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة = ٥٩.٩٩ أعلى من قيمة t الجدولية=١.٩٦ مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة على الفقرة ويعزو الباحث ذلك إلى وضوح المهام الموكلة لكل موظف في القطاع الحكومي وفق دليل الإجراءات والخطة التشغيلية والوصف والتوصيف الوظيفي لكل وزارة أو مؤسسة على حدا، وإلى معرفة وإلمام الموظف الحكومي بالمهام والواجبات المطلوبة منه، وبالتالي وضوح المهام والدور المناط بالموظف يعمل على إعطائه صلاحيات وسلطة واسعه بالعمل لأداة مهامه وعمله، واتفقت هذه

النتيجة مع دراسة (مقبول، ٢٠٠٣) ودراسة (حجاج، ٢٠٠٧) التي أظهرت درجة عالية من الرضا عن طبيعة الوظيفة التي يمارسها الموظف.

#### أدنى فقرة:

الفقرة رقم (٦) والتي تنص على (تتيح لي وظيفتي مكانة اجتماعية جيدة) على الترتيب التاسع بوزن نسبي ٨٠% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة أعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة على الفقرة **ويعزو الباحث ذلك إلى ان الوظائف الحكومية تسهم في بناء علاقات اجتماعية عامة بين الموظف وزملائه والمجتمع المحيط، واسهام الوظيفة الحكومية ذات الطابع الاشرافي في اضافة مكانة اجتماعية في المجتمع، وتبرز اهمية الوظائف الحكومية في المجتمع وتكاملها في المكانة الاجتماعية من خلال الدور الذي يقومون به من خدمة المجتمع على الرغم من الظروف الصعبة التي يعاشونها وهذا ما أدى إلى احتضانهم من قبل الشعب عامة وهذا أكسبهم مكانة اجتماعية تليق بهم، واتفقت هذه النتيجة بعض الدراسات كدراسة (غنيم، ٢٠٠٧)، ودراسة (منصور، ٢٠١٠) ودراسة (سلامة، ٢٠٠٣)، والتي أظهرت أن الوظيفة تحقق مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة وبدرجة كبيرة، واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة بعض الدراسات التي توصلت الى أن الوظيفة تتيح فرص الابداع والابتكار والتطور في مجال العمل بدرجة متوسطة كدراسة (منصور، ٢٠١٠) ودراسة (الجلابنة، ٢٠١١).**

#### ثانياً: البعد الثاني "الاستقرار الوظيفي":

تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣) أم لا. النتائج موضحة في جدول رقم (٤.٥).

جدول رقم (٤.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الثاني "الاستقرار الوظيفي"

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
١-	أرى بأن قانون مكافأة نهاية الخدمة يناسب عملي.	2.5893	.70959	51.7%	66.425	.000	١٠

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
٢-	تساعد الإدارة والزملاء وبيئة العمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي.	3.8699	.33685	77.3%	11.460	.000	٥
٣-	الاستقرار الوظيفي يتأثر سلباً أو إيجاباً بنتائج تقييم الأداء.	4.0000	.00000	80.00%	51.131	.000	٤
٤-	أشعر بالاستقرار والأمن الوظيفي في مكان عملي.	3.8699	.33685	77.39%	51.131	.000	٦
٥-	أشعر بالاستقرار الوظيفي نتيجة خبرة ومهنية المقيمين.	3.6684	.74478	73.36%	17.768	.000	٩
٦-	يتناسب العمل الذي أقوم به مع قدراتي الذاتية.	3.7398	.67369	74.79%	21.742	.000	٨
٧-	التدوير الإداري في مكان عملي لا يؤثر على مكانتي الوظيفية.	3.7985	.86872	75.96%	18.198	.000	٧
٨-	أعتبر إنجازي وأدائي الوظيفي مرضياً لي.	4.1301	.33685	82.60%	66.425	.000	٣
٩-	يوجد توصيف وظيفي مناسب لوظيفتي يحدد مهامتي وواجباتي.	4.1658	.37239	83.31%	61.983	.000	١
١٠-	شعوري بالاستقرار الوظيفي زاد من دافعتي نحو العمل.	4.1658	.37239	83.31%	61.983	.000	٢
	<b>الاستقرار الوظيفي</b>	<b>3.7997</b>	<b>.05744</b>	<b>75.994%</b>	<b>275.672</b>	<b>.000٠</b>	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يبين الجدول السابق رقم (4.5) الاوزان النسبية وترتيب كل من الفقرات في البعد الثاني تراوحت متوسطات الاستجابة على فقرات البعد الثاني ما بين (٢.٥٨ - ٤.١٦) وهي تتراوح بين درجة عالية ودرجة منخفضة من الموافقة من افراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني "الاستقرار الوظيفي" فيما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ٣.٧٩٩ بوزن نسبي ٧٥.٩٩٤% ومستوى معنوية "0.000" وهي أقل من 0.05، وعليه فان درجة الاستجابة على جميع فقرات البعد بمستوى عالي من قبل أفراد عينة الدراسة، وكما يتضح أن الفقرات تعددت في درجات الاستجابة لها من قبل أفراد عينة الدراسة، وفيما يلي ترتيب فقرات البعد الثاني "الاستقرار الوظيفي":

## أعلى فقرة:

نالت الفقرة رقم (٩) والتي تنص على (يوجد توصيف وظيفي مناسب لوظيفتي يحدد مهامهم وواجباتهم) على الترتيب الأول بوزن نسبي ٨٣.٣١% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة أعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة على الفقرة ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام القيادة العليا وجهات التخطيط والتطوير في المؤسسات والوزارات الحكومية بوضع توصيف وظيفي للوظائف فيها لتسهيل معرفة الموظف بالوظيفة المناطة به ليتم تحديد مهامه وواجباته وفق ما تحتاجه الوظيفة من متطلبات ومهارات، ليكون الموظف على دراية تامة بما هو مطلوب ومكلف به، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (اسليم، ٢٠١٣) التي خلصت إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة في الإجابة على فقرات بعد الاستقرار الوظيفي، ودراسة (عويضة، ٢٠٠٨) التي خلصت في الإجابة على فقرة أشعر بالأمان الوظيفي في المؤسسة لموافقة المبحثن بدرجة كبيرة، بينما اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (حويحي، ٢٠٠٨) التي خلصت إلى عدم رضا العاملين عن الاستقرار الوظيفي في الاتحاد، ودراسة (أبو رمضان، ٢٠٠٤) حيث كانت الاجابات على فقرة مدى وجود استقرار وظيفي في عملك تشير إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

## أدنى فقرة:

الفقرة رقم (١) والتي تنص على (أرى بأن قانون مكافأة نهاية الخدمة يناسب عملي) على الترتيب العاشر بوزن نسبي ٥١% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة أعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي أقل وعليه فان درجة الاستجابة كانت منخفضة من قبل افراد العينة على الفقرة ويعزو الباحث ذلك إلى أن معظم الموظفين ليس لديهم علم ودراية بنظام التعويضات المالية الحكومية، مما أثر سلبياً على درجات الرضا الوظيفي الخاص بعبارة مناسبة قانون مكافأة نهاية الخدمة لعملمهم، وذلك بسبب وجود حل في طرق وآليات تطبيق نظام التعويضات المالية التي حددها قانون الخدمة المدنية المعدل، وعدم وجود ترسيخ لمبادئ العدالة والانصاف والمساواة، وأن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة منخفض ومدني وغير فاعل للفئات الوظيفية الدنيا "الأقل من العليا والألى" وذلك لأنه يعتبر على اساس نسبة من الراتب والعلاوات

المختلفة ويتبع قوانين التقاعد عدد سنوات الخدمة للفئات الوظيفية، بالإضافة إلى ضآلة نسبة مساهمة الحكومة في صندوق التأمين والمعاشات، وتعدد قوانين حساب نسبة المعاش التقاعدي بناءً على عدد سنوات الخدمة، أو لأن الموظفين لا يزالون على رأس عملهم، ولم يقوموا بتجربة صرف مكافأة نهاية الخدمة والراتب التقاعدي، كل هذه الأسباب جعلت من الموظفين غير راضين عن القانون الذي ينظم تقاعدهم وبأنه غير منصف لعملهم وخدمتهم في القطاع الحكومي، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو الروس والسقا، ٢٠١٠) التي أكدت على مستوى رضا منخفض لدة موظفي المؤسسات العامة عن أنظمة التقاعد وإنهاء الخدمة.

### ثالثاً: البعد الثالث "الرواتب والحوافز والترقيات":

تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣) أم لا. النتائج موضحة في جدول رقم (٥.٥).

جدول رقم (٥.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الثالث "الرواتب والحوافز والترقيات"

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
١-	يتناسب راتبي "السلفة" مع العبء الوظيفي المكلف فيه.	2.26	.67369	45.2%	21.7	.000	٧
٢-	يتناسب الراتب مع تكاليف المعيشة لي ولأسرتي.	1.86	.33685	37.3%	66.4	.000	٨
٣-	يوفر لي راتبي حياة كريمة بعد التقاعد.	1.68	.46664	33.6%	55.9	.000	٩
٤-	راتبي مناسب لمقارنه مع زملائي في الوزارات الأخرى.	2.951	1.17962	59.0%	.814	.416	٦
٥-	أشعر أنني أصبح أكثر إنتاجية حين أحصل على حوافز.	4.37	1.10985	87.4%	24.4	.000	١
٦-	أتلقي خطابات شكر وتقدير عند إقناني لعملتي.	3.29	.95800	65.8%	6.01	.000	٥
٧-	يتفاخر مديري بإنجازاتي أمام الآخرين.	3.66	.74478	73.3%	17.7	.000	٤
٨-	توفر لي وظيفتي فرص التقدم والترقي.	4.00	.00000	80.0%	51.1	.000	٢
٩-	ترتبط الترقية في عملي بالكفاءة وفاعلية الأداء.	3.86	.33685	77.3%	43.8	.000	٣
١٠-	ليس للاعتبارات السياسية والحزبية دور مهم في الترقية.	1.42	.71135	28.5%	21.7	.000	١٠
	<b>الرواتب والحوافز والترقيات</b>	<b>2.9390</b>	<b>.27099</b>	<b>58.7%</b>	<b>4.45</b>	<b>.000٠</b>	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يبين الجدول السابق رقم (5.5) الأوزان النسبية وترتيب كل من الفقرات في البعد الثالث تراوحت متوسطات الاستجابة على فقرات البعد الثالث ما بين (١.٤٢ - ٤.٣٧) وهي تتراوح بين درجة عالية ودرجة منخفضة من الموافقة من أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث "الرواتب والحوافز والترقيات" فيما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ٢.٩٣ بوزن نسبي ٥٨.٧% ومستوى معنوية "0.000" وهي أقل من 0.05، وعليه فإن درجة الاستجابة على جميع فقرات البعد بمستوى متوسط من قبل أفراد عينة الدراسة، وكما يتضح أن الفقرات تعددت في درجات الاستجابة لها من قبل أفراد عينة الدراسة وفيما يلي ترتيب فقرات البعد الثالث "الرواتب والحوافز والترقيات":

#### أعلى فقرة:

أن الفقرة رقم (٥) والتي تنص على (أشعر أنني أصبح أكثر إنتاجية حين أحصل على حوافز) على الترتيب الأول بوزن نسبي ٨٧.٤٤٨% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة أعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي أعلى وعليه فإن درجة الاستجابة كانت عالية جداً من قبل افراد العينة على الفقرة ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة النفس البشرية تحتاج إلى أن تكون محور اهتمام الآخرين وان الاهتمام بوجود الحوافز يشجعه على بذل مزيد من النجاحات والإبداعات في عمله وهذا يدل على أن المعززات المعنوية لها تأثير أكبر من المعززات المادية، وأن أساس رضا الموظفين هو مدى توفر الحوافز المادية والمعنوية لهم في العمل، ومدى إدراك القيادة العليا في المؤسسة أو الوزارة لحاجة الموظفين وتشجيعهم من خلال الحوافز لزيادة رغبتهم في العمل، والذي ينعكس إيجاباً على دافعيتهم للعمل وحبهم له، وبالتالي يزيد من إنتاجيتهم ويرفع التنافس ما بين الموظفين لإنجاز العمل بالشكل المطلوب بغية نيل الحوافز والمكافئات، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج سعاد (٢٠٠٧) والتي خلصت إلى أن ٩٤.٥% من آراء المبحوثين يعتبرون أن الحوافز لها دور كبير في زيادة الإنتاجية، ودراسة (فلمبان، ٢٠٠٨) والتي خلصت إلى أن العاملين يحصلون على قدر مناسب من التحفيز والتشجيع بدرجة متوسطة، ودراسة (اسليم، ٢٠١٣) التي خلصت إلى أن هناك توفيقاً بدرجة متوسطة في الاجابة على فقرات مجال "الرواتب والحوافز والترقيات"، في حين اختلفت مع نتائج دراسة (أبو رمضان، ٢٠٠٤) التي خلصت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين عن نظام الحوافز منخفض وفي ادنى درجات سلم الرضا الوظيفي، ودراسة (عويضة، ٢٠٠٨) التي خلصت إلى عدم موافقة المبحوثين على محتوى فقرة أحصل من عملي على

حوافز إضافية، ودراسة (عواد، ٢٠٠٥) والتي خلصت إلى أن هناك خلافاً واضحاً في عمليات صياغة الحوافز المادية والمعنوية التي تمنح للموظف، ودراسة (venron,2003) أوضحت أن 48% من العينة راضية بدرجة رضا متوسطة للراتب.

#### أدنى فقرة:

الفقرة رقم (١٠) والتي تنص على (ليس للاعتبارات السياسية والحزبية دور مهم في الترقية) على الترتيب العاشر بوزن نسبي ٢٨% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اقل وعليه فان درجة الاستجابة كانت منخفضة جداً من قبل افراد العينة على الفقرة ويعزو الباحث ذلك إلى عدة أسباب منها وجود تجاذبات سياسية تتحكم بالأطر الحكومية، وخاصة بعد أحداث الانقسام الذي حدث لشطري الوطن، وممارسة سياسة الاقصاء والتهميش للكفاءات على خلفية حزبية، وعدم فصل الانتماءات السياسية عن اطار العمل والترقيات بالوظائف الحكومية، وخصوصاً في الآونة الأخيرة التي تلت الاعلان عن اتفاق المصالحة الفلسطينية وتسليم الحكومة لمهامها لحكومة الوفاق، حيث خطت الحكومة خطوات استباقية وغير مدروسة بترقية موظفين معينين دون غيرهم من باقي الموظفين ليس لكفاءة او انجازات في العمل، بل لأنهم يتلونون لوناً معيناً من ألوان السياسة، كل هذه الأسباب تركت الأثر السلبي في نفوس باقي الموظفين، والذي أصبح لديهم قلق كبير على تطور مستقبلهم وحياتهم الوظيفية داخل المؤسسة التي يعملون بها، كما نتج عنه نوعاً من الاحتقان وخصوصاً على من طالتهم مثل هذه الترقيات بغير وجه حق، كل هذه الأسباب دفعت الموظفين للاعتقاد بأن للاعتبارات السياسية والحزبية دور مهم في الترقيات، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العكش، ٢٠٠٧) التي طبقت على وزارات السلطة الوطنية في قطاع غزة، ودراسة (السباح، ٢٠٠٨) التي طبقت على مكاتب البريد في قطاع غزة ، ودراسة (العبود و المعشوق) بسبب أن كليهما يتحدثان عن مجتمع مدني والذي يظهر به مشاكل الترقية الذي يزوج بين اسلوبي الترقية بالأقدمية والترقية بالاختيار وهو الذي يشترط المؤهل العلمي، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (البليسي، ٢٠١٢) التي طبقت على منظمات غير حكومية في قطاع غزة، واطهرت وجود فرص للترقيات والتقدم للعاملين في المنظمات الغير حكومية، ودراسة (آل سعود، ٢٠٠٣) التي بينت حيادية الضباط حول معايير الترقية، ودراسة (الشمراي، ٢٠٠٧) التي بينت أن العاملين بالدفاع المدني راضون بدرجة عالية على معايير الترشيح للترقية، ولعل الاختلاف

مع تلك الدراسات يرجع الى اختلاف مجتمع الدراسة في كلا الدراستين فهو مجتمع أممي حيث يضع معايير الترقية حسب الاقدمية والمؤهل العلمي، فمثلا يحصل مباشرة المترقي على رتبة ضابط، وهذا يتوافق مع التسلسل بالترقية حسب الاقدمية.

#### رابعاً: البعد الرابع "العلاقات الانسانية":

تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (3) أم لا. النتائج موضحة في جدول رقم (٦.٥).

جدول رقم (٦.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الرابع "العلاقات الانسانية"

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
١-	يتوفر جو من الألفة والصدقة مع زملاء العمل.	4.00	.00000	80.00%	51.1	.000	١
٢-	تتوفر أجواء من التعاون والمساعدة مع زملاء العمل.	4.00	.00000	80.00%	51.1	.000	٢
٣-	يقدم مديري التوجيه المناسب لي للعمل.	4.00	.2200	80.00%	89.9	.000	٣
٤-	تتوفر درجة من التفاهم بيني وبين رئيسي المباشر.	4.00	.2100	80.00%	94.2	.000	٤
٥-	توفر لي وظيفتي الفرص للعلاقات الشخصية مع الزملاء.	4.00	.1500	80.00%	104	.000	٥
٦-	يتوفر التشجيع والتحفير نحو العمل من قبل الزملاء.	4.00	.2100	80.00%	94.2	.000	٦
٧-	يشركني المدير في النقاشات والاجتماعات بشكل فاعل.	4.00	.1700	80.00%	116	.000	٧
٨-	تسود الموضوعية وعدم التحيز في المعاملة بين لموظفين.	3.86	.33685	77.39%	51.1	.000	١٠
٩-	أعمل بروح الفريق مع الزملاء في الوزارة لحل المشكلات.	4.00	.00000	80.00%	51.1	.000	٨
١٠-	أقبل آراء زملاء العمل اوقات راحتهم.	4.00	.00000	80.00%	51.1	.000	٩
	<b>العلاقات الانسانية</b>	<b>3.987</b>	<b>.03368</b>	<b>79.73%</b>	<b>580.1</b>	<b>.000٠</b>	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يبين الجدول السابق رقم (6.5) الاوزان النسبية وترتيب كل من الفقرات في البعد الرابع حيث تراوحت متوسطات الاستجابة على فقرات البعد الرابع ما بين (٣.٨٦ - ٤) وهي درجة عالية من الموافقة من افراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع "العلاقات الإنسانية" فيما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ٣.٩٨ بوزن نسبي ٧٩.٧٣% ومستوى معنوية "0.000" وهي أقل من 0.05، وعليه فان درجة الاستجابة على جميع فقرات البعد بمستوى مرتفع من قبل أفراد عينة الدراسة ، وكما يتضح أن الفقرات تعددت في درجات الاستجابة لها من قبل أفراد عينة الدراسة فيما يلي ترتيب فقرات البعد الرابع "العلاقات الإنسانية":

### أعلى فقرة:

الفقرة رقم (١) والتي تنص على (يتوفر جو من الألفة والصدقة مع زملاء العمل) على الترتيب الاول بوزن نسبي ٨٠% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى أن بيئة وطبيعة العمل والمهام متقاربة بين جميع الموظفين وبالتالي هناك تجانس وتفاهم متبادل في مجال العمل، وطبيعة المجتمع الفلسطيني الذي يبني علاقات اجتماعية وصدقة فيما بينهم، واحتكاك الموظفين فيما بينهم في الدورات التدريبية واللقاءات التي تعقدها الوزارات والمؤسسات الحكومية التي تقوي روابط الصلة بين الموظفين وتعزز ثقتهم ببعضهم البعض، إضافة إلى أن الطبيعة الإنسانية لدى الانسان تسهم في بناء علاقات صداقة مع من حوله، وبالإضافة إلى الاحتمال الكبير بانتماء غالبية الموظفين لذات التوجه السياسي والحزبي أحدث وجود تقارب في الفكر ووجود توافق بين أفراد، وذلك يرجع لكون عدد كبير من الموظفين تم استقطابهم بشكل قصدي في عام ٢٠٠٧م، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة بعض الدراسات كدراسة (الجلابنة، ٢٠١١) التي أظهرت إضفاء المسئول المباشر جواً من الصداقة والاخوة بين العاملين بدرجة كبيرة، ودراسة (فلميان، ٢٠٠٨) التي خلصت إلى وجد رضا كبير حول الإجابة على فقرات مجال العلاقات مع الزملاء والرؤساء، ودراسة ( اللوح، ٢٠٠٨)، والتي أظهرت أن الرؤساء يراعون الإنسانية في اعلم بدرجة كبيرة ، كما تتفق هذه النتائج مع دراسة (اللوحي، ٢٠٠٨) التي أظهرت مشاركة القرار بين الرؤساء والمرؤوسين، ودراسة (عدوان، ٢٠٠٦) التي خلصت إلى وجود تعاون بين الرئيس المباشر ومرؤوسيه

لرغبته في العمل بروح الفريق الواحد، فيما اختلفت مع دراسة (منصور، ٢٠١٠) التي بينت احترام وتقبل الآراء بدرجة قليلة ودراسة (أبو رمضان، ٢٠٠٤) التي اظهرت وبدرجة ضعيفة مدى حرص الادارة على إعطاء العاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار.

#### أدنى فقرة:

الفقرة رقم (٨) والتي تنص على (تسود الموضوعية وعدم التحيز في المعاملة بين الموظفين) على الترتيب العاشر بوزن نسبي ٧٧% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى أن العلاقة التي تربط ما بين الموظفين فيما بينهم مع رؤسائهم في العمل يسودها الاحترام والتقدير المتبادل، وأن تفويض السلطة من قبل الرؤساء للمرؤوسين تحسن من مستوى الرضا الوظيفي، وأن النظام العادل المتبع في الدوائر الحكومية وعدم التفريق ما بين الموظفين جعلهم راضيين عن وظيفتهم منتمين لها، بالإضافة إلى الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين في أداء عملهم، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (أبو رمضان، ٢٠٠٤) ودراسة (المرنخ، ٢٠٠٤) ودراسة (السحباني، ٢٠٠٤) التي اتفقت على أن زيادة تفويض السلطة والاحترام والتقديم وعدم التحيز وانتشار الموضوعية يزيد من مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (حجاج، ٢٠٠٧) ودراسة (محيسن، ٢٠٠٤) التي اكدت على عدم تطبيق الموضوعية ووجود تحيز في المعاملة.

#### ثانياً: تحليل المحور الثاني: قلق المستقبل:

##### خامساً: البعد الأول "التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل"

تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣) أم لا. النتائج موضحة في جدول رقم (٧.٥).

جدول رقم (٧.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الخامس "التشاؤم والتفكير

السلبى تجاه المستقبل"

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
١-	أخشى أن تصبح محافظات غزة غير صالحة للحياة.	3.8699	.33685	77.39%	51.1	.000	٣
٢-	أرى بأن آمالي وطموحاتي وأحلامي لن تتحقق مستقبلاً.	3.8699	.33685	77.39%	51.1	.000	٤
٣-	تراودني فكرة موت شخص عزيز علي.	3.7398	.67369	74.79%	21.7	.000	٧
٤-	تراودني أفكار بأني سأصاب بأمراض مزمنة في المستقبل.	3.4464	1.0157	68.92%	8.70	.000	١٠
٥-	أشعر أن هناك حروب متلاحقة سوف تستهدف غزة.	3.7398	.67369	74.79%	21.7	.000	٦
٦-	يتملكني شعور أن المستقبل غير واضح.	3.8699	.33685	77.39%	51.1	.000	٥
٧-	أعتقد بأن التفكير في المستقبل هو مصدر قلقي.	3.6097	1.0104	72.19%	11.9	.000	٨
٨-	أشعر أن المستقبل يدعو إلى التشاؤم.	3.6097	1.0105	72.19%	11.9	.000	٩
٩-	أتوقع حدوث كوارث في المستقبل القريب.	4.0918	.93071	81.83%	23.2	.000	١
١٠-	أشعر بالتشاؤم حيال إمكانية تحقيق أي إنجاز حقيقي للشعب الفلسطيني.	4.0918	.93071	81.83%	51.1	.000	٢
	<b>التشاؤم والتفكير السلبى تجاه المستقبل</b>	<b>3.7939</b>	<b>.70349</b>	<b>75.8%</b>	<b>22.3</b>	<b>.000</b>	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يبين الجدول السابق رقم (7.5) الاوزان النسبية وترتيب كل من الفقرات في البعد الأول حيث تراوحت متوسطات الاستجابة على فقرات البعد الخامس ما بين (٤.٠٩ - ٣.٤٤) وهي درجة عالية من الموافقة من افراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول "التشاؤم والتفكير السلبى تجاه المستقبل" فيما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ٣.٧٩ بوزن نسبي ٧٥.٨% ومستوى معنوية "0.000" وهي أقل من 0.05، وعليه فان درجة الاستجابة على جميع فقرات البعد بمستوى مرتفع من قبل أفراد عينة الدراسة، وكما يتضح أن الفقرات تعددت في درجات الاستجابة لها من قبل أفراد عينة الدراسة وفيما يلي ترتيب فقرات البعد الأول "التشاؤم والتفكير السلبى تجاه المستقبل":

## أعلى فقرة:

الفقرة رقم (٩) والتي تنص على (توقع حدوث كوارث في المستقبل القريب) على الترتيب الاول بوزن نسبي ٨١% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى أن الظروف الراهنة في قطاع غزة تضع الفرد تحت الضغط النفسي من الحياة المستقبلية لاسيما وأن القطاع تعرض في الفترة الأخيرة لثلاثة حروب وما ألحقته هذه الحروب من دمار، وسبقهم انتكاسة الاقتتال الداخلي وما تبعه من انقسام على الساحة الفلسطينية، بالإضافة إلى الحصار المفروض على قطاع غزة، والذي يشد يوما بعد يوم، فالكل يتساءل بينه وبين نفسه ماذا سيحدث بالمستقبل، فالتفكير في المستقبل المجهول له أكبر الأثر على صحة الفرد سواء من الناحية العقلية او الجسمية أو النفسية أو السلوكية بسبب التفكير السلبي والتشاؤمي نحو المستقبل، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سعود، ٢٠٠٥) ودراسة (الجريسي، ٢٠١٣) التي أكدت وبنسبة مرتفعة ازدياد القلق لدى موظفي قوى الأمن الفلسطينية من الكوارث والاحداث المستقبلية، ودراسة (الشريف، ١٩٩٠) والتي دلت على أن الشباب الفلسطينيين المقيمين في قطاع غزة أكثر قلقاً.

## أدنى فقرة:

الفقرة رقم (٤) والتي تنص على (تراودني أفكار بأني سأصاب بأمراض مزمنة في المستقبل) على الترتيب العاشر بوزن نسبي ٦٨% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت متوسطة من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين الحكوميين لديهم القدرة على التعامل بواقعية مع الأحداث والأمراض المزمنة والمنتشرة في الآونة الأخيرة في قطاع غزة، كما ويعتبرون أنفسهم بأن لديهم مسؤولية شخصية تجاه ما يحدث لهم، ويحافظون على صحتهم بقدر الإمكان وبيتعدون عن مسببات الأمراض المزمنة او التعرض لها في المستقبل والتي ستؤثر على حياتهم الوظيفية لو حدثت لهم، وهذا يفسر مدى الإيمان بالقضاء والقدر لدى موظفي القطاع الحكومي، إضافة إلى أن غالبية الموظفين هم من فئة الشباب، وهذه الفئة في الغالب لا تصاب بأمراض جسمية كثيرة مقارنة بنسبة الأمراض الجسمية التي تصيب الفئات العمرية المتقدمة، واتفقت

هذه النتيجة مع دراسة (أبو فضة، ٢٠١٣) التي دلت على انه يوجد قلق مستقبل بنسبة منخفضة لدى عينة الدراسة، ودراسة (الجريسي، ٢٠١٣) التي دلت على أنه يوجد قلق مستقبل بنسبة منخفضة لدى موظفي الأمن الفلسطيني في محافظات غزة، واختلفت مع دراسة (أبو فشة وشعت، ٢٠١٤) التي أكدت على أن الشباب في قطاع غزة يفكرون بأنهم سيصابون بأمراض في المستقبل.

#### سادساً: البعد الثاني "القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية":

تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣) أم لا. النتائج موضحة في جدول رقم (٨.٥).

جدول رقم (٨.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد السادس "القلق من الاحداث

#### والمشكلات المستقبلية"

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
١-	أخشى من عدم تمكن الحكومة من توفير الرواتب.	4.869	.3365	97.39%	23.2	.000	٣
٢-	أعتقد أن الأوضاع السياسية تبعث على التشاؤم.	4.679	.4708	93.41%	109	.000	٤
٣-	يزعجني عدم التوصل لمصالحه وطنية حقيقية.	4.832	.3729	96.37%	70.3	.000	٥
٤-	أشعر بالقلق من زيادة الأسعار وغلاء المعيشة.	5.000	.0000	100.0%	97.5	.000	٢
٥-	يقلقني تأخر صرف الرواتب.	5.000	.0000	100.0%	58.6	.000	١
٦-	أشعر بأن الأوضاع الاقتصادية بشكل عام ستزداد سوءاً.	4.482	.5003	89.64%	15.4	.000	٦
٧-	أخشى من حدوث استهداف للمباني الحكومية.	3.961	1.235	79.23%	21.7	.000	٧
٨-	أعتقد أن حياتي المستقبلية ستكون مليئة بالصعوبات والمشكلات.	3.739	.6736	74.79%	21.7	.000	٨
٩-	أخشى من انتشار الأوبئة والأمراض بشكل أوسع مستقبلاً نتيجة التلوث الناجم عن الحروب.	3.739	.6736	74.79%	16.8	.000	٩
١٠-	أشعر أن الحصار المفروض على بلدي يسير نحو الأسوأ.	3.648	.7626	72.95%	23.2	.000	١٠
	القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية	4.39	.2610	87.89%	105	.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يبين الجدول السابق رقم (٨.٥) الاوزان النسبية وترتيب كل من الفقرات في البعد الثاني حيث

تراوحت متوسطات الاستجابة على فقرات البعد الاول ما بين (٥ - ٣.٦) وهي درجة عالية من الموافقة

من افراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني "القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية" فيما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ٤.٣٩ بوزن نسبي ٨٧.٨٩% ومستوى معنوية "0.000" وهي أقل من 0.05، وعليه فان درجة الاستجابة على جميع فقرات البعد بمستوى عالي جداً من قبل أفراد عينة الدراسة، وكما يتضح أن الفقرات تعددت في درجات الاستجابة لها من قبل أفراد عينة الدراسة فيما يلي ترتيب فقرات البعد الثاني "القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية":

#### أعلى فقرة:

الفقرة رقم (٥) والتي تنص على (يقلقني تأخر صرف الرواتب) على الترتيب الاول بوزن نسبي ١٠٠% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية جداً من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى الوضع الاقتصادي الصعب الذي تمر به الحكومة في غزة وعدم مقدرتها على دفع الرواتب على مدار عدة سنوات، وقصور في الانتظام في صرف السلف الشحيحة من حساب الراتب، والتي أقرت كبدل عن الراتب لتسيير أمور الموظفين في ظل هذه الأزمة، كما وأيضاً بسبب تنصل حكومة الوفاق من حقوقها تجاه موظفي غزة في ظل عدم وجود استقرار مالي وعدم كفاية المصادر والعوائد المالية الداخلية لتوفير الرواتب، والاعاقات المفروضة على تحويل الأموال من الخارج والضغوط الموجهة من قبل الدول الأجنبية على العديد من الدول لعدم تقديم مساعداتها المالية، وهذا ما نجمه بالحصار الاقتصادي المشدد والمفروض على الحكومة في غزة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الحويحي، ٢٠٠٨) (الجريسي، ٢٠١٣)، ودراسة (كوكالي، ٢٠٠٢) وقد توصلت النتائج أن 67.1% لديهم قلق بالمستقبل وتوقعات سيئة بشأن الاوضاع الاقتصادية في فلسطين وأن ٦٠.٦% قلقون على كسب العيش.

#### أدنى فقرة:

الفقرة رقم (١٠) والتي تنص على (أشعر أن الحصار المفروض على بلدي يسير نحو الأسوأ) على الترتيب العاشر بوزن نسبي ٧٢% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى عدم رغبة العدو الصهيوني والعديد

من الاطراف السياسية داخل وخارج فلسطين على رفع الحصار عن قطاع غزة وهي معنية بإسقاط حكم حماس في القطاع والتضييق عليها بكل الطرق بما فيهم الضغط على سكان القطاع بكل الوسائل بما فيهم حصارهم، وبذلك أصبح لدى الموظف الحكومي نظرة متشائمة للمستقبل المظلم والغامض وبالتالي يشعر باليأس والاحباط مما يؤثر سلباً عليه خاصة أنه لا يلوح في الأفق القريب أي بارقة أمل في إزالة الحصار بشكل كامل وليس تخفيفه عن سكان القطاع، خاصة وأن الحصار فرض على القطاع منذ عام ٢٠٠٦م فور فوز حركة حماس في الانتخابات التشريعية، وتشكيلها للحكومة العاشرة، واستمر إلى هذه اللحظة دون تحرك رسمي لكسر ورفع هذا الحصار، واتفقت الدراسة مع دراسة (أبو مدللة، وأبو حطب، ٢٠١٤) التي أكدوا فيها بأن الحصار يسير نحو الأسوأ، ودراسة (الجريسي، ٢٠١٣) التي أكدت بأن الحصار يسير نحو الأسوأ.

#### سابعاً: البعد الثالث "قلق المستقبل الاسري والمهني":

تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣) أم لا. النتائج موضحة في جدول رقم (٩.٥).

جدول رقم (٩.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد السابع "قلق المستقبل الاسري

#### والمهني"

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
١-	أخشى حدوث خلافات عائلية تهدد مستقبل أسرتي.	2.0459	.55208	40.91%	34.2	.000	٩
٢-	أشعر بعدم الراحة لعدم مساندي من قبل أسرتي	1.8699	.33685	37.39%	66.4	.000	١٠
٣-	يشغلني التفكير في احتمال فشل حياتي المهنية.	2.9311	1.17860	58.62%	1.15	.248	٦
٤-	أخاف من عدم قدرتي على إعالة نفسي وأسرتي في المستقبل.	3.0816	1.10032	61.63%	1.46	.143	٥
٥-	أرى بأن مهنتي ليس لها قيمة.	2.9056	1.17683	58.11%	1.58	.113	٧
٦-	أتوقع أن حياتي الأسرية ستصبح باعثة على التعاسة والشقاء.	2.5536	1.09273	51.07%	8.08	.000	٨
٧-	أبتعد عن التفكير في إنجاب الأطفال بسبب	3.6097	1.01054	72.19%	11.9	.000	١

الترتيب	القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
						الظروف الاقتصادية الصعبة في بلدنا.	
٢	.000	6.94	69.18%	1.30839	3.4592	أشعر بالضيق نتيجة قلق أسرتي المستمر على مستقبلي.	٨-
٣	.000	4.42	65.15%	1.15209	3.2577	أخشى أن أفقد مهنتي في المستقبل.	٩-
٤	.054	1.93	62.14%	1.09813	3.1071	أخشى أن أنقل من مكان عملي.	١٠-
	.003٠	2.94	57.6%	.79351	2.8821	قلق المستقبل الاسري والمهني	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يبين الجدول السابق رقم (٩.٥) الاوزان النسبية وترتيب كل من الفقرات في البعد الثالث حيث تراوحت متوسطات الاستجابة على فقرات البعد الثاني ما بين (٣.٦٠ - ١.٨٦) درجة منخفضة ودرجة عالية من الموافقة من افراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث "قلق المستقبل الاسري والمهني" فيما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ٢.٨٨ بوزن نسبي ٥٧.٦% ومستوى معنوية "0.003" وهي أقل من 0.05، وعليه فان درجة الاستجابة على جميع فقرات البعد بمستوى منخفض من قبل أفراد عينة الدراسة، وكما يتضح أن الفقرات تعددت في درجات الاستجابة لها من قبل أفراد عينة الدراسة فيما يلي ترتيب فقرات البعد الثالث "قلق المستقبل الاسري والمهني":

#### أعلى فقرة:

الفقرة رقم (٧) والتي تنص على (أبتعد عن التفكير في إنجاب الأطفال بسبب الظروف الاقتصادية الصعبة في بلدنا) على الترتيب الاول بوزن نسبي ٧٢% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى الظروف الراهنة التي يعناشها الموظف الحكومي في قطاع غزة من عدم استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسية، وانتشار معدلات الفقر والبطالة، في ظل استمرار الحصار الاسرائيلي المفروض منذ عام ٢٠٠٧م، فمتطلبات المولود الجديد تحتاج الى مرتب كامل، وموظفين القطاع الحكومي التابعين لحكومة غزة لا يتقاضون هذا المرتب، بسبب الخلافات السياسية بين حركتي حماس وفتح حول ملف الموظفين، حيث ينبع احساس بالخوف من الانقطاع عن العمل في حالة تغير الوضع السياسي القائم، ويمثل العامل الاقتصادي مكوناً رئيسياً في التفكير بإنجاب المزيد من الاطفال، فإن توفر الاستقرار الوظيفي وتوفر

الراتب وتحسن مستوى المعيشة وتوفر نوعاً ما الرفاهية فذلك يدفع لقبول فكرة الإنجاب، إضافة إلى عدم رغبة الموظفين في زيادة المصاريف المالية الملقاة على كاهلهم في ظل هذه الظروف وتأخر وانقطاع صرف الرواتب، والمستقبل المجهول الذي ينتظرهم، **واتفقت** هذه النتيجة مع تقرير (الأناضول، ٢٠٠١٥) والذي أكد بإحصائيات رسمية انخفاض معدلات الولادة في قطاع غزة، وتوجه الجيل الجديد نحو تحديد الانجاب على عكس الأعوام الماضية والمتمثلة في كثرة المواليد، **واختلفت** مع دراسة (العريير، ٢٠١٠) التي أكدت على أن انجاب الاطفال ليس له علاقة بالظروف الاقتصادية.

#### أدنى فقرة:

الفقرة رقم (٢) والتي تنص على **(أشعر بعدم الراحة لعدم مساندتي من قبل أسرتي)** على الترتيب العاشر بوزن نسبي 37.91% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ اقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي ادنى وعليه فان درجة الاستجابة كانت منخفضة من قبل افراد العينة **ويغزو الباحث ذلك إلى أنه يوجد تفهم من قبل الأسرة الفلسطينية لطبيعة عمل الموظف الحكومي، ويجدر الاشارة إلى جانب ذي أهمية في المجال الأسري، المتمثل في المحاولات التي تهدف من قبل الاحتلال الى تفكيك القيم والمعايير الاجتماعية بين أبناء الشعب الفلسطيني بمختلف الوسائل والطرف، التي هي مبعث للقلق لدى جميع الفلسطينيين وخاصة في مجالات العمل، وما يتعرض له الأفراد من مواقف قد تؤثر في الجانب الأسري، إلا أنه ومع هذه الظروف نجد الأسر الفلسطينية متماسكة وتدعم أبنائها الموظفين وتعزز من صمودهم، حيث تعتبر الأسرة المحضن الاول والاساسي الذي يثبت ويترعرع في كنفها الفرد، وحسب ثقافة مجتمعنا الفلسطيني والترابط العائلي المتين فإن ارتباط الفرد نحو اسرته لا تنتهي بالزواج وانسلاخه عن الأسرة، بل تمتد الأسرة في جذورها وفروعها إلى أن تكون شبكة كبيرة وحصناً دافئاً وعوناً وسنداً للفرد في كل ما يلاقه من معتركات في حياته، **واتفقت** هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (العزاوي، ٢٠٠٢) ودراسة (الإمامي، ٢٠١٠) التي بينت أن مستوى قلق المستقبل كان منخفضاً وأن عينة الدراسة يتمتعون بحالة من الاستقرار النسبي نحو المستقبل، **واختلفت** هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (المومني ونعيم، ٢٠١٣) التي أظهرت أنه يوجد قلق من جهة دعم الأسرة لأفرادها.**

### ثامناً: البعد الرابع "النظرة السلبية للحياة":

تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣) أم لا. النتائج موضحة في جدول رقم (١٠.٥).

جدول رقم (١٠.٥) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري الوزن النسبي للبعد الثامن "النظرة السلبية للحياة"

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
١-	أشعر أنني لا أستطيع تحقيق طموحاتي في الحياة.	3.7398	.67369	%74.79	21.7	.000	٧
٢-	تلازمني فكرة الموت في كل وقت.	3.6097	1.0105	%72.19	11.9	.000	٨
٣-	أجد صعوبة في التغلب على مشكلاتي.	3.6097	٢٠٠١.١	%72.19	11.9	.000	٩
٤-	أرى أن القيم الاخلاقية تضعف يوماً بعد يوم.	4.0332	.54131	%80.66	37.7	.000	٣
٥-	أرى أن العلاقات الاجتماعية أصبحت مبنية على المصلحة.	4.1633	.37008	%83.26	62.2	.000	١
٦-	أعتقد بأن الواقع الذي أعيشه لا يدعو إلى التفاؤل.	4.0332	.54131	%80.66	37.7	.000	٢
٧-	أشعر بالتوتر عندما أفكر في مصيري.	3.6097	1.0105	%72.19	11.9	.000	١٠
٨-	أجد صعوبة في التخطيط للمستقبل.	3.8699	.33685	%77.39	51.1	.000	٤
٩-	أشعر بصعوبة في تحقيق ذاتي.	3.7398	٠٣١١.١	%74.79	21.7	.000	٥
١٠-	أخشى الدخول في علاقات اجتماعية جديدة.	3.7398	.67369	%74.79	21.7	.000	٦
	<b>النظرة السلبية للحياة</b>	<b>3.8148</b>	<b>.63478</b>	<b>76.29%</b>	<b>25.4</b>	<b>.000</b>	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجة حرية (٣٩١) تساوي ١.٩٦

يبين الجدول السابق رقم (١٠.٥) الاوزان النسبية وترتيب كل من الفقرات في البعد الرابع حيث تراوحت متوسطات الاستجابة على فقرات البعد الثالث ما بين (٤.١٦ - ٣.٠٦) وهي درجة عالية من الموافقة من افراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع "النظرة السلبية للحياة" فيما بلغ المتوسط الحسابي للبعد ٣.٨١ بوزن نسبي ٧٦.٢٩% ومستوى معنوية "0.000" وهي أقل من 0.05 ، وعليه

فان درجة الاستجابة على جميع فقرات البعد بمستوى مرتفع من قبل أفراد عينة الدراسة، وكما يتضح أن الفقرات تعددت في درجات الاستجابة لها من قبل أفراد عينة الدراسة فيما يلي ترتيب فقرات البعد الرابع "النظرة السلبية للحياة":

#### أعلى فقرة:

الفقرة رقم (٥) والتي تنص على (أرى أن العلاقات الاجتماعية أصبحت مبنية على المصلحة) على الترتيب الاول بوزن نسبي ٨٣.٢٦% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى النظرة الشائعة في المجتمع بخصوص العلاقات الاجتماعية بأن غالبيتها تبنى على أساس المصالح وغياب الوازع الديني في بنائها، فالأوضاع المعيشية جعلت من المواطن الفلسطيني يلجأ إلى إقامة العلاقات الاجتماعية لتلبية احتياجاته الخاصة بغرض أساسي وحين انتهاء المصلحة تنتهي العلاقة بعد ذلك وهذا الحال هو حال أغلبية المواطنين، ولذلك لاقت هذه العبارة نسبة موافقة كبيرة من قبل عينة الدراسة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الجريسي، ٢٠١٣) التي بينت أن العلاقات تقوم على الطابع المصلي.

#### أدنى فقرة:

الفقرة رقم (٣) والتي تنص على (أجد صعوبة في التغلب على مشكلاتي) على الترتيب التاسع بوزن نسبي ٧٢% بقيمة احتمالية لها ٠.٠٠٠٠ أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة اعلى من قيمة t الجدولية مما يؤدي الي رفض الفرضية الصفرية القائلة بتساوي المتوسط الحسابي للاستجابة بالمتوسط الحسابي الافتراضي (٣) حيث كان المتوسط الحسابي اعلى وعليه فان درجة الاستجابة كانت عالية من قبل افراد العينة ويعزو الباحث ذلك إلى التعقيد الذي أصاب الجوانب المعيشية وازدياد صعوبتها مع مرور الوقت، اضافة إلى عدم وجود رؤيا مستقبلية واضحة، وتداخل المشكلات الخاصة للموظفين في القطاع الحكومي مع زيادة المشاكل في العمل، فانطلاقا من طبيعة الحياة التي تتطلب التفكير في مختلف جوانبها، وما يرتبط بطموح الفرد وتطلعاته وآماله التي يسعى إلى تحقيقها، وفي ضوء اصطدام هذه الآمال والطموحات فإن ذلك قد يكون سبباً في إحداث حالة من القلق والتوتر لدى الفرد مما يجعله يجد صعوبة في التغلب على مشكلاته، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الجريسي، ٢٠١٣) التي أكدت وجود قلق مستقبل بنسبة كبيرة في التغلب على المشكلات.

#### ٤.٥ - اختبار فرضيات الدراسة:

الاجابة عن الفرضية التي تنص على "هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)  $\alpha \leq$  بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة؟ من خلال الفرضية التالية:

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (القلق بالمستقبل) من وجهة نظر افراد العينة.

حيث سيتم الاجابة عن السؤال الثالث من خلال الفرضية التالية والتي تنص على:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (القلق بالمستقبل) من وجهة نظر افراد العينة.

وللإجابة عن هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (القلق بالمستقبل).

جدول (١١.٥) يبين اختبار (معامل ارتباط بيرسون) بين المتغير المستقل والمتغير التابع

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير التابع	المتغير المستقل
٠.٠٠١	*-0.175	القلق بالمستقبل	الرضا الوظيفي

قيمة R الجدولية عند درجة حرية ٣٩١ يساوي ٠.٠٨٧

يبين الجدول رقم (11.5) قيمة كل من معامل الارتباط (معامل بيرسون) بين كل المتغير المستقل والمتغير التابع له عند ذات مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث كان معامل ارتباط (معامل بيرسون) في الجدول السابق بين (-0.175) وكانت أعلى من قيمة R الجدولية تساوي ٠.٠٨٧ وهي تؤكد وجود ترابط بين كل من المتغير المستقل والمتغير التابع و يلاحظ هنا ان اشارة معامل الارتباط سالبة هو ما يؤكد على وجود علاقة عكسية بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (قلق المستقبل) وهذا ما يتطابق نظرياً مع الدراسة، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعتبر نتيجة منطقية فمن الطبيعي أنه في حالة انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف الحكومي فإن ذلك يزيد قلقه من المستقبل ويفشله في الإنجاز بعمله مما يشكل ضغوطاً عليه، وكانت نتائج الدراسة غير متوقعة

نظراً لارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة المستهدفة، والذي كان يتوقع بأن تكون منخفضة، ويفسر الباحث ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي إلى كون العينة من الفئة الإشرافية والتي تكون غالباً من أصحاب الدخل المرتفع وأصحاب المكانة المرموقة في المؤسسات والوزارات الحكومية ولهم امتيازات في وظائفهم من وسيلة نقل ونثرات ومكافآت، كما أن غالبتهم لهم مشاريعهم الخاصة ومصادر دخل أخرى على عكس الفئات الدنيا والذي يكون اعتمادهم بالأساس على راتبهم الحكومي، ولا يكون لهم مميزات مثل أصحاب الجهات الإشرافية، كما أن الوضع الاجتماعي والسياسي في الأراضي الفلسطينية وانعدام فرص العمل والحصار المفروض على غزة والضائقة المالية التي تمر بها الحكومة جعلت من الموظفين راضيين لعدم وجود خيار وبديل عن الوظيفة الحكومية، ويمكن القول بأن الموظف الراضي عن وظيفته يستطيع التعامل مع المواقف والصدمات والاضطرابات وقد يشعر بالتوتر والخوف، لكن شعوره يكون إيجابياً بحيث يقوم بردة فعل مناسبة، بعيداً عن التهور، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عبد الحليم، ٢٠١٠) والتي أكدت أن العلاقة سالبة بين قلق المستقبل ومعنى الحياة، ودراسة مالفين (Malvine 1995) في وجود علاقة ارتباطية دالة سالبة بين عدم الامن تجاه العلم والقلق والاكتئاب، كما اتفقت مع دراسة سليمان الهويش (٢٠٠٠) بدراسة "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي" حيث أظهرت النتائج وجود علاقة سالبة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، فيما اختلفت مع دراسة عبد الله عسكر وعماد عبد الرازق (١٩٨٨) بدراسة البطالة كمصدر للقلق والاكتئاب.

### ٣.٥ - اختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

نتائج السؤال الرابع والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

حيث سيتم الاجابة عن السؤال الرابع من خلال الفرضية التالية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية:(الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

### الفرض الفرعي الاول:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير "الدرجة الوظيفية".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية، والجدول التالي سيوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (١٢.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الدرجة الوظيفية

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاول	بين المجموعات	0.086	4	0.021	2.128	.077
	داخل المجموعات	3.907	387	0.010		
البعد الثاني	بين المجموعات	0.021	4	0.005	1.585	.178
	داخل المجموعات	1.269	387	0.003		
البعد الثالث	بين المجموعات	0.222	4	0.055	.752	.557
	داخل المجموعات	28.491	387	0.074		
البعد الرابع	بين المجموعات	0.010	4	0.002	2.128	.077
	داخل المجموعات	0.434	387	0.001		
المحور الاول	بين المجموعات	0.015	4	0.004	.593	.668
	داخل المجموعات	2.409	387	0.006		

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (٤ ، ٣٨٧) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40955

يوضح الجدول السابق رقم (12.5) كل مستوى الدلالة وقيمة اختبار F ومجموع مربعات

التباين ودرجات حرية التباين ومتوسط مربعات التباين، حيث يستدل الباحث بطريقتين على وجود

فروق الاولى تتمثل ان كانت مستوى الدلالة أقل من 0.05 والثانية ان قيمة F المحسوبة كانت أقل من قيمة F الجدولية وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري القائل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير "الدرجة الوظيفية"، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن النظام الإداري يكفل العدالة بين جميع الفئات الوظيفية، وبأن الهيكلية الإدارية تمنح كل موظف صلاحياته وواجباته تجاه العمل وبأن أصحاب المسميات الإشرافية العليا والوسطى والدنيا يدركون الهدف الأسمى للمؤسسة أو الوزارة ويسعون إلى النهوض بها وتطويرها وهم يتميزون بأنهم أصحاب الخبرات العالية، ولديهم إدراك بالمفاهيم الإدارية وهم أكثر موافقة على فقرات الاستبانة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (أبو رمضان) ودراسة (جودة والياقي) التي أكدتان على عدم وجود فروق في متغير الدرجة الوظيفية، فيما اختلفت مع دراسة (العنبي والسواط) التي بينت وجود فروق في هذا المتغير.

#### الفرض الفرعي الثاني:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغير "العمر". وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر، والجدول التالي سيوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (١٣.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير العمر

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة FH لمحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاول	بين المجموعات	.037	2	.019	1.843	.160
	داخل المجموعات	3.955	389	.010		
البعد الثاني	بين المجموعات	.012	2	.006	1.834	.161
	داخل المجموعات	1.278	389	.003		
البعد الثالث	بين المجموعات	.005	2	.003	.037	.964
	داخل المجموعات	28.707	389	.074		
البعد الرابع	بين المجموعات	.004	2	.002	1.843	.160
	داخل المجموعات	.439	389	.001		

المحور الأول	بين المجموعات	.001	2	.001	.914
	داخل المجموعات	.006	389	2.422	

قيمة F الجدولية عند درجة حرية ( ٢ ، ٣٨٩ ) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03375

يوضح الجدول السابق رقم (13.5) كل مستوى الدلالة وقيمة اختبار F ومجموع مربعات التباين ودرجات حرية التباين ومتوسط مربعات التباين، حيث يستدل الباحث بطريقتين على وجود فروق الاولى تتمثل في ان كانت مستوى الدلالة أقل من 0.05 والثانية ان قيمة F المحسوبة كانت أقل من قيمة F الجدولية وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري القائل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير "العمر"، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه على الرغم من اختلاف وظائف الموظفين إلا أنهم بنفس المستوى من الرضا الوظيفي وذلك لأنهم من الجهات الاشرافية ويفسر الباحث عدم وجود فروق على أن هذه الفئة من الموظفين يتمتعون بنفس المزايا ولديهم نفس الصفات فهم أبناء صفة واحدة، كما وأيضاً الوظيفة الاشرافية تتطلب خبرات ومهارات معينة بغض النظر عن العمر، كما أن محاور وأبعاد مقياس الرضا الوظيفي يأترون على الموظفين بنفس التأثير ووجود تجانس في الظروف بين جميع فئات الأعمال وبالتالي لم يكن هناك فروق فيما يتعلق بمتغير العمر ولم يؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لديهم، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عبد الحليم، ٢٠١٣) و (المالكي، ٢٠١١) و (sonja، ٢٠١٠)، و(حجاج، ٢٠٠٧) التي بينت أنه لا يوجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (عبد الرازق) ودراسة (محيسن) ودراسة (Kanchana,CHUTIMA) التي بينت وجود فروق في متغير العمر.

### الفرض الفرعي الثالث:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغير "المؤهل العلمي".  
وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول التالي سيوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (١٤.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F لمحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاول	بين المجموعات	.032	3	.011	1.059	.366
	داخل المجموعات	3.960	388	.010		
البعد الثاني	بين المجموعات	.013	3	.004	1.284	.280
	داخل المجموعات	1.277	388	.003		
البعد الثالث	بين المجموعات	.153	3	.051	.691	.558
	داخل المجموعات	28.560	388	.074		
البعد الرابع	بين المجموعات	.004	3	.001	1.059	.366
	داخل المجموعات	.440	388	.001		
المحور الاول	بين المجموعات	.013	3	.004	.709	.547
	داخل المجموعات	2.410	388	.006		

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (٣ ، ٣٨٨) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.64255

يوضح الجدول السابق رقم (14.5) كل مستوى الدلالة وقيمة اختبار F ومجموع مربعات التباين ودرجات حرية التباين ومتوسط مربعات التباين، حيث يستدل الباحث بطريقتين على وجود فروق الاولى تتمثل في ان كانت مستوى الدلالة أقل من 0.05 والثانية ان قيمة F المحسوبة كانت أقل من قيمة F الجدولية وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري القائل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير "المؤهل العلمي"، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه بمجرد الحصول على المؤهل العلمي لا يكون له تأثير بشكل مباشر على رضا الموظف في وظيفته أثناء العمل، فالمؤهل يعتبر حافز للتقدم لوظائف عليا في نفس مكان العمل بشكل خاص وفي أماكن أخرى يطمح للعمل بها بشكل عام، كما أن طبيعة العمل أحيانا تُحتم على الجميع من أصحاب المؤهلات المختلفة القيام بنفس العمل دون تدمر، وأن معايير وطرق وأساليب قياس الرضا الوظيفي ثابتة لجميع المؤهلات العلمية للعاملين في الوظائف الحكومية، وأن جميع الموظفين يتأثرون بالرضا الوظيفي على اختلاف مؤهلاتهم العلمية،

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (أبو ماضي، ٢٠٠٧) و دراسة (أبو حطب، ٢٠٠٩) ودراسة (الراوي، ٢٠٠٥) ودراسة (القاروط، ٢٠٠٦) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (بحر وعبد الواحد، ٢٠٠١) ودراسة (الشيخ خليل وشريز، ٢٠٠٨) أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

#### الفرض الفرعي الرابع:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغير "سنوات الخدمة". وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة، والجدول التالي سيوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (١٥.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير سنوات الخدمة

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار	مستوى الدلالة
البعد الاول	بين المجموعات	.080	3	.027	2.654	.048
	داخل المجموعات	3.913	388	.010		
البعد الثاني	بين المجموعات	.026	3	.009	2.667	.048
	داخل المجموعات	1.264	388	.003		
البعد الثالث	بين المجموعات	.409	3	.136	1.870	.134
	داخل المجموعات	28.304	388	.073		
البعد الرابع	بين المجموعات	.009	3	.003	2.654	.048
	داخل المجموعات	.435	388	.001		
المحور الاول	بين المجموعات	.027	3	.009	1.437	.232
	داخل المجموعات	2.397	388	.006		

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (٣، ٣٨٨) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.64255

يوضح الجدول السابق رقم (15.5) كل مستوى الدلالة وقيمة اختبار F ومجموع مربعات التباين ودرجات حرية التباين ومتوسط مربعات التباين، حيث يستدل الباحث بطريقتين على وجود فروق الاولى تتمثل في ان كانت مستوى الدلالة أقل من 0.05 والثانية ان قيمة F المحسوبة كانت أقل من قيمة F الجدولية وعليه فإننا لا نقبل الفرض الصفري القائل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير "سنوات الخدمة"، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن مستوى الرضا يقل كلما زادت سنوات الخدمة لتوقعهم زيادة في التقدير والمعاملة والمزايا التي يتلقونها، كما وأنه بزيادة سنوات الخدمة يقل احتمال الانتقال لوظيفة أخرى، وبالتالي نجد أن مستوى الرضا يختلف من شخص لآخر وفق لسنوات خدمته في المؤسسة أو الوزارة الحكومية، كما أن الموظفين تختلف مدة خدمتهم نظراً لان اكثرهم لا تتعدى 8 سنوات والآخرين سنوات خدمتهم اكثر من التعيينات القديمة، وبالتالي لا يوجد تجانس بين المبحوثين في هذا الجانب، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (أبو شمالة، 2010) و (الغامدي، 2009) و (الشهري، 2008) و (رضي، 2006) التي أظهرت جميعها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة أو الخدمة لدى أفراد عينة الدراسة، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (العاجز، 2014) و (الداية، 2012) و (السحباني، 2012) و (القطراوي، 2012) و (عياد، 2010) و (الخيري، 2008) و (حرز الله، 2007) و (العاجز ونشوان، 2004) و (أبو رمضان، 2004) والتي أظهرت جميعها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة أو الخدمة لدى أفراد عينة الدراسة.

### اختبار الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مستوى قلق المستقبل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

نتائج السؤال الخامس والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

حيث سيتم الاجابة عن السؤال الخامس من خلال الفرضية التالية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

### الفرض الفرعي الاول:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير "الدرجة الوظيفية".  
وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية، والجدول التالي سيوضح نتائج الاختبار.

جدول رقم (١٦.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى القلق بالمستقبل لمتغير الدرجة الوظيفية

مستوى الدلالة	قيمة اختبار	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الابعاد
.112	1.884	.924	4	3.696	بين المجموعات	البعد
		.490	387	189.809	داخل المجموعات	الخامس
.305	1.212	.082	4	.329	بين المجموعات	البعد
		.068	387	26.309	داخل المجموعات	السادس
.174	1.597	1.000	4	3.998	بين المجموعات	البعد
		.626	387	242.197	داخل المجموعات	السابع
.052	2.371	.942	4	3.769	بين المجموعات	البعد
		.397	387	153.786	داخل المجموعات	الثامن
.102	1.945	.635	4	2.539	بين المجموعات	المحور
		.326	387	126.318	داخل المجموعات	الثاني

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (٤ ، ٣٨٧) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40955

يتضح من الجدول السابق رقم (16.5) كل مستوى الدلالة وقيمة اختبار F ومجموع مربعات التباين ودرجات حرية التباين ومتوسط مربعات التباين، حيث يستدل الباحث بطريقتين على وجود فروق الاولى تتمثل ان كانت مستوى الدلالة أقل من 0.05 والثانية ان قيمة F المحسوبة كانت أقل من قيمة F الجدولية بين وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري القائل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير "الدرجة الوظيفية"، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المجتمع الفلسطيني وخاصة أهلنا في قطاع غزة يعانون من الحصار السياسي والاقتصادي والذي انعكس بدرجة كبيرة على القطاع الحكومي، فالمشكلة عامة وليست خاصة، والجميع يعاني من القلق على حد سواء على الرغم من اختلاف درجتهم الوظيفية، وأن غالبية الموظفين الحكوميين يعانون من ضعف إمكانية تحقيق طموحاتهم المستقبلية من حيث القدرة على توفير المال الازم بسبب عدم انتظام الرواتب وعدم صرف الرواتب بشكل كامل مما جعل جميع الدرجات الوظيفية على حد سواء تعاني من هذه الوضع، فالمسمى الوظيفي او الدرجة الوظيفية للموظف لا تمنع من وجود تفكير بالقلق من المستقبل واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (رمضان، ١٩٩٩) التي لم تجد تأثيرا لمتغير المركز الوظيفي في قلق المستقبل، واختلفت مع دراسة (الجريسي، ٢٠١٣) والتي أظهرت نتائجها بأنه يوجد فروق بقلق المستقبل وفق للرتبة العسكرية، ودراسة (العجلة، ٢٠٠٩) التي اظهرت نتائجها وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

### الفرض الفرعي الثاني:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى للمتغير "العمر". ولإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير العمر، والجدول التالي سيوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (١٧.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى القلق بالمستقبل لمتغير العمر

الإبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار	مستوى الدلالة
البعد الخامس	بين المجموعات	1.412	2	.706	1.430	.241
	داخل المجموعات	192.093	389	.494		
البعد السادس	بين المجموعات	.152	2	.076	1.119	.328
	داخل المجموعات	26.486	389	.068		
البعد	بين المجموعات	1.410	2	.705	1.120	.327

		.629	389	244.785	داخل المجموعات	السابع
.114	2.183	.874	2	1.749	بين المجموعات	البعد
		.401	389	155.806	داخل المجموعات	الثامن
.218	1.529	.502	2	1.005	بين المجموعات	المحور
		.329	389	127.852	داخل المجموعات	الثاني

قيمة F الجدولية عند درجة حرية ( ٢ ، ٣٨٩ ) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03375

يوضح الجدول السابق رقم (17.5) كل مستوى الدلالة وقيمة اختبار F ومجموع مربعات التباين ودرجات حرية التباين ومتوسط مربعات التباين، حيث يستدل الباحث بطريقتين على وجود فروق الاولى تتمثل ان كانت مستوى الدلالة أقل من 0.05 والثانية ان قيمة F المحسوبة كانت أقل من قيمة F الجدولية وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري القائل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير "العمر"، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العينة تخضع لنفس الظروف الاجتماعية والنفسية، كما أنهم من أبناء صفة واحدة، وهم لديهم نفس الخبرات السابقة تقريباً، كما أن جميع الأعمار يعانون ويتعرضون لقلق المستقبل فالموظف الذي يتراوح عمره ما بين ٢٠-٣٠ يفكر بالزواج ويتأمن شقة يسكن بها، والموظف الذي يتراوح عمره ما بين ٣١-٤٠ يفكر بتأمين دراسة أولاده وتعليمهم وتغيير مسكنه، كما أن الموظف الذي يتراوح عمره ما فوق الـ ٤١ سنة يفكر في مستقبل أولاده وحياتهم الجامعية وتجويزهم وبذلك أصبحت جميع الفئات العمرية من الموظفين يتعرضون للقلق من المستقبل، وبالإضافة إلى ذلك فإن صفة القلق لا تقتصر على فئة عمرية دون الأخرى، بل يصيب أي فرد في أي عمر كان، وبالتالي التأثيرات النفسية السلبية تكون بنفس الشدة، كون أن كل فئة لها ما يميزها وما يخصها، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلاً من (أبو عبيد، ٢٠١٣) ودراسة (المصري، ٢٠١١) والتي بينوا أنه لا يوجد فروق في قلق المستقبل بالنسبة لمتغير العمر، واختلفت مع دراسة (الجريسي، ٢٠١٣) والتي بينت أنه يوجد فروق بمستوى قلق المستقبل لمتغير العمر لموظفي الأمن الفلسطيني، ودراسة (كرميان، ٢٠٠٨) التي أكدت بأنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية حسب العمر في قلق المستقبل.

### الفرض الفرعي الثالث:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى للمتغير "المؤهل العلمي".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول التالي سيوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (١٨.٥) يوضح تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى القلق بالمستقبل لمتغير المؤهل العلمي

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار	مستوى الدلالة
البعد الخامس	بين المجموعات	1.148	3	.383	.772	.510
	داخل المجموعات	192.358	388	.496		
البعد السادس	بين المجموعات	.085	3	.028	.413	.744
	داخل المجموعات	26.554	388	.068		
البعد السابع	بين المجموعات	1.389	3	.463	.734	.532
	داخل المجموعات	244.806	388	.631		
البعد الثامن	بين المجموعات	1.541	3	.514	1.278	.282
	داخل المجموعات	156.013	388	.402		
الاستبانة	بين المجموعات	.860	3	.287	.869	.457
	داخل المجموعات	127.997	388	.330		

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (٣ ، ٣٨٨) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.64255

يتضح من الجدول السابق رقم (18.5) كل مستوى الدلالة وقيمة اختبار F ومجموع مربعات التباين ودرجات حرية التباين ومتوسط مربعات التباين، حيث يستدل الباحث بطريقتين على وجود فروق الاولى تتمثل ان كانت مستوى الدلالة أقل من 0.05 والثانية ان قيمة F المحسوبة كانت أقل من قيمة F الجدولية وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري القائل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير "المؤهل العلمي"، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الموظف الحكومي مهما حصل على مؤهل علمي فإنه يطمح للتطور والارتقاء بمكانته الوظيفية وبمنصبه ليلبي حاجاته المستقبلية وتطوره

ونموه الوظيفي والاجتماعي وهذا ما يجعل منه قلقاً، فالفرد الذي لديه تفكير بالمستقبل مهما كان مؤهله العلمي يكون شاغل البال في اشباع رغباته واحتياجاته، فالحاصل على الدكتوراه او الماجستير أو البكالوريوس أو الدبلوم جميعهم يشتركون في نسبة القلق، **واتفقت** هذه النتيجة مع دراسة (عوض الله، ٢٠٠٨) التي أكدت على عدم وجود فروق في مستوى قلق المستقبل يعزى لمتغير المؤهل العلمي، **واختلفت** هذه النتيجة مع دراسة (الهمص، ٢٠١٠) والتي فرقت في مستوى القلق وفق متغير المؤهل العلمي.

#### الفرض الفرعي الرابع:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى للمتغير "سنوات الخدمة".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير سنوات الخدمة، والجدول التالي سيوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (١٩.٥) تحليل تباين الاحادي لمعرفة وجود فروق في مستوى القلق بالمستقبل لمتغير سنوات الخدمة

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار	مستوى الدلالة
البعد الخامس	بين المجموعات	3.562	3	1.187	2.425	.065
	داخل المجموعات	189.944	388	.490		
البعد السادس	بين المجموعات	.422	3	.141	2.080	.102
	داخل المجموعات	26.217	388	.068		
البعد السابع	بين المجموعات	3.273	3	1.091	1.743	.158
	داخل المجموعات	242.922	388	.626		
البعد الثامن	بين المجموعات	3.437	3	1.146	2.884	.036
	داخل المجموعات	154.117	388	.397		
المحور الثاني	بين المجموعات	2.362	3	.787	2.415	.066
	داخل المجموعات	126.494	388	.326		

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (٣ ، ٣٨٨) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.64255

يتضح من الجدول السابق رقم (19.5) كل مستوى الدلالة وقيمة اختبار F ومجموع مربعات التباين ودرجات حرية التباين ومتوسط مربعات التباين، حيث يستدل الباحث بطريقتين على وجود فروق الاولى تتمثل ان كانت مستوى الدلالة أقل من 0.05 والثانية ان قيمة F المحسوبة كانت أقل من قيمة F الجدولية بين وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري القائل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير "سنوات الخدمة"، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه على الرغم من اختلاف سنوات الخدمة، إلا أن مستوى القلق كان متقارباً، وعليه لم يكن هناك فروق جوهرية في مستوى قلق المستقبل، كما أنه رغم اختلاف العينة من حيث سنوات الخدمة، إلا أنهم يتمتعون بنفس النسق الاجتماعي، والظروف الاقتصادية والصحية، ويعيشون في نفس القطاع ويتعرضون لنفس الظروف المختلفة، وهذا التشابه يرجع لعدة أسباب منها ظروف البيئة المحيطة، وتشابه الانشطة والواجبات المطلوب القيام بها، بالإضافة الى أن ظروف المعيشة الحالية متشابهة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو فضة، ٢٠١٣) التي أكدت عدم وجود فروق في مستوى قلق المستقبل وفق متغير سنوات الخدمة، بينما اختلفت مع دراسة (البارقي، ٢٠٠٨) ودراسة (نافع، ٢٠٠٨) التي أظهرت نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى الى متغير سنوات الخدمة.

# الفصل السادس

## النتائج والتوصيات

- 1.6 - مقدمة.
- 2.6 - أولاً: نتائج الدراسة:
  - 1.2.6 - النتائج المتعلقة بالإطار العملي.
  - 2.2.6 - النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة.
  - 3.2.6 - النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.
- 3.6 - ثانياً: توصيات الدراسة:
  - 1.3.6 - التوصيات العامة.
    - 1.1.3.6 - بالنسبة للعاملين في القطاع الحكومي بقطاع غزة.
    - 2.1.3.6 - بالنسبة للباحثين والمهتمين.
  - 2.3.6 - التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي).
  - 3.3.6 - التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع (قلق المستقبل).
- 4.6 - ثالثاً: خطة مقترحة لتنفيذ توصيات الدراسة.
- 5.6 - الدراسات المقترحة.

## 1.6 - مقدمة:

خرجت الدراسة بشقها الميداني ومن خلال ربط نتائجها بالاطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوعات ودراسات سابقة حول الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص إدارة الدولة والحكم الرشيد، حيث يحتوي هذا الفصل على أهم النتائج التي توصل اليها الباحث بعد إجراء التحليل الاحصائي من خلال برنامج العلوم الاحصائية spss، وذلك على مفردات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وكذلك التوصيات المقترحة من قبل الباحث، لمعالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوى في تحسين "الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل" وعليه سيتم تقسيم هذا الفصل الي قسمين:

القسم الاول: يتناول نتائج الدراسة.

القسم الثاني: يتناول توصيات هذه الدراسة.

## 2.6 - أولاً: نتائج الدراسة:

### 1.2.6 - النتائج المتعلقة بالإطار العملي (الشق التطبيقي) للدراسة:

#### 1.1.2.6 - النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي):

- ❖ أظهرت النتائج أن واقع "الرضا الوظيفي" وذلك للمحور الاول على وزن نسبي (٧٣.٨٢%) بمستوى عالي من درجات الموافقة من قبل أفراد العينة.
- ❖ حاز البعد رقم (١) والذي ينص على "طبيعة الوظيفة" على الترتيب الثاني بوزن نسبي (٨٠%) وهي درجة عالية من الموافقة من قبل افراد العينة.
- ❖ حاز البعد رقم (٢) والذي ينص على "الاستقرار الوظيفي" على الترتيب الخامس بوزن نسبي (٧٥.٩٩%) وهي درجة عالية من الموافقة من قبل افراد العينة.
- ❖ حاز البعد رقم (٣) والذي ينص على "الرواتب والحوافز والترقيات" على الترتيب السابع بوزن نسبي (٥٨.٧٨%) وهي درجة متوسطة من الموافقة من قبل افراد العينة.
- ❖ حاز البعد رقم (٤) والذي ينص على "العلاقات الانسانية" على الترتيب الثالث بوزن نسبي (٧٩.٧٣%) وهي درجة عالية من الموافقة من قبل افراد العينة.
- ❖ تفاوت مستويات "الرضا الوظيفي" لدى القطاع الحكومي في قطاع غزة حيث بلغ الوزن النسبي لكل من هذه الأبعاد كالتالي:

- الترتيب الاول: "طبيعة الوظيفة" بنسبة ٨٠%.
- الترتيب الثاني: "العلاقات الانسانية" بنسبة ٧٩.٧٣%.
- الترتيب الثالث: "الاستقرار الوظيفي" بنسبة ٧٥.٩٩%.
- الترتيب الرابع: "الرواتب والحوافز والترقيات" بنسبة ٥٨.٧٨%.

#### 1.1.2.6 - النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (القلق بالمستقبل):

- ❖ أظهرت النتائج أن واقع "قلق المستقبل" بلغ وزنه النسبي ٧٤.٤% بمستوى عالي من درجات الموافقة من قبل افراد عينة الدراسة.
- ❖ حاز البعد رقم (٥) والذي ينص على "التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل" على الترتيب السادس بوزن نسبي (٧٥.٨٨%) وهي درجة عالية من الموافقة من قبل افراد العينة.
- ❖ حاز البعد رقم (٦) والذي ينص على "القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية" حاز على الترتيب الاول بوزن نسبي (٨٧.٨٩%) وهي درجة عالية جداً من الموافقة من قبل افراد العينة
- ❖ حاز البعد رقم (٧) والذي ينص على "قلق المستقبل الاسري والمهني" على الترتيب الثامن بوزن نسبي (٥٧.٦٤%) وهي درجة متوسطة من الموافقة من قبل افراد العينة.
- ❖ حاز البعد رقم (٨) الذي ينص على "النظرة السلبية للحياة" على الترتيب الرابع بوزن نسبي (٧٦.٢٩%) وهي درجة عالية من الموافقة من قبل افراد العينة.
- ❖ تفاوت مستويات "القلق بالمستقبل" لدى موظفي القطاع الحكومي في قطاع غزة حيث بلغ الوزن النسبي لكل من هذه الابعاد كالتالي:

- الترتيب الاول: "القلق من الاحداث والمشكلات المستقبلية" بنسبة ٨٧.٨٩%.
- الترتيب الثاني: "النظرة السلبية للحياة" بنسبة ٧٦.٢٩%.
- الترتيب الثالث: "التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل" بنسبة ٧٥.٨٨%.
- الترتيب الرابع: "قلق المستقبل الاسري والمهني" بنسبة ٥٧.٦٩%.

## 2.2.6 - النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة:

جدول رقم (١.٦) يوضح النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة

م	الهدف	النتيجة
-١	الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة.	واقع "الرضا الوظيفي" وذلك للمحور الاول على وزن نسبي (٧٣.٨٢%) بمستوى عالي من درجات الموافقة من قبل أفراد العينة.
-٢	التعرف إلى مستوى قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة.	واقع "قلق المستقبل" بلغ وزن نسبي (٧٤.٤٢%) بمستوى عالي من درجات الموافقة من قبل افراد عينة الدراسة.
-٣	بيان العلاقة بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة.	وجود علاقة عكسية بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (القلق بالمستقبل) عند مستوى دلالة احصائية ٠.٠٥
-٤	معرفة الفروق في وجهات نظر الباحثين حول الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الدراسة (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)
-٥	معرفة الفروق في وجهات نظر الباحثين حول قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغيرات الدراسة (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

### 3.2.6 - النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

جدول رقم (٢.٦) يوضح النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الاولى

رقم الفرض	نص الفرض	معامل الارتباط بيرسون	النتيجة
الاول	الفرضية الدراسية الاولى وتتص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة.	-0.175	تم قبول الفرضية البديلة التي تتص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي في محافظات غزة" وهي علاقة عكسية.

جدول رقم (٣.٦) يوضح النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الثانية

رقم الفرض	نص الفرض	المتغير	النتيجة
الثانية	الفرضية الدراسية الثانية وتتص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).	الدرجة الوظيفية	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الدراسة (الدرجة الوظيفية).
		العمر	توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الدراسة (العمر).
		المؤهل العلمي	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الدراسة (المؤهل العلمي).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الدراسة (سنوات الخدمة).	سنوات الخدمة		
---	--------------	--	--

جدول رقم (٤.٦) يوضح النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الثالثة

النتيجة	المتغير	نص الفرض	رقم الفرض
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير الدراسة (الدرجة الوظيفية).	الدرجة الوظيفية	الفرضية الدراسية الثالثة وتنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الدرجة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).	الثالثة
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير الدراسة (العمر).	العمر		
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير الدراسة (المؤهل العلمي).	المؤهل العلمي		
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى القلق بالمستقبل تعزى لمتغير الدراسة (سنوات الخدمة).	سنوات الخدمة		

### 3.6 - ثانياً: توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، يقدم الباحث عدداً من التوصيات التي يأمل أن تفيد المسؤولين في القطاع الحكومي في اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وفي إيجاد حلول لبعض المشاكل التي تؤثر سلباً على رضاهم والتي تزيد من قلقهم تجاه المستقبل الغامض الذي ينتظرهم وتم تقسيم التوصيات إلى توصيات عامة وتوصيات تتعلق بكل متغير على حدى وهي كما يلي:

#### 1.3.6 - أولاً: التوصيات العامة:

##### 1.1.3.6 - بالنسبة للعاملين في القطاع الحكومي بقطاع غزة:

١. السعي من قبل المؤسسات الحكومية لتوظيف دورات وجلسات إدارية تسهم في زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في كافة دوائرها.
٢. أن تفعل المؤسسات الحكومية نظام الحوافز المعنوية والمالية لزيادة ثقة العاملين في وظائفهم.
٣. تعزيز الثقة بين المدراء والمرؤوسين، وتشجيع العلاقات الايجابية بين المرؤوسين.
٤. الاسهام في تنمية القدرات الإبداعية لدى العاملين من أجل زيادة خبراتهم وتطويرها.
٥. أن تهتم المؤسسات الحكومية بالعقول المبدعة وتسعى لاحتضانها.
٦. أن توضح المؤسسات الحكومية المهام والادوار المنوطة بكل العاملين في إدارتها ودوائرها.
٧. أن تعزز المؤسسات الحكومية دور الشفافية والمراقبة وممارسة الترفيات بعيداً عن "الواسطة والحزبية".
٨. أن تساهم المؤسسات الحكومية في تكريم العاملين لديها بعد تقاعدهم وابرار دورهم في العمل.
٩. أن تساوي المؤسسات الحكومية في تطبيق القوانين المتعلقة برواتب العاملين لديها في كل وزارة.
١٠. أن تسعى المؤسسات الحكومية إلى تحقيق الامن النفسي والوظيفي لزيادة الدافعية والانجاز للموظفين.

### ٢.١.٣.٦ - بالنسبة للباحثين والمهتمين:

١. توجيه الباحثين العاملين في المؤسسات والوزارات الحكومية إلى أهمية دراسة الرضا الوظيفي، لتكون بيئة مُميزة تخدم المؤسسات الحكومية وتخفف من مستوى قلق الموظفين.
٢. قيام الباحثين بدراسات وأبحاث مستقبلية تدرس علاقة عوامل أخرى من شأنها أن تؤثر في تحسين مستوى الرضا الوظيفي وخفض مستوى قلق المستقبل لدى موظفي القطاع الحكومي.

### 2.3.6 - ثانياً: التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي):

١. ضرورة مراجعة وتقييم وتعديل النظم التي تتعلق بالفروق في مزايا التقاعد وقانون مكافأة نهاية الخدمة ليتناسب مع الدور الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي بحيث يضمن لهم حياة كريمة بعد تقاعدهم تسهم في بناء حياة اجتماعية تليق بدورهم الوظيفي الذي كانوا يؤديونه.
٢. توفير جو من الألفة مع الموظفين من خلال تنظيم اجتماعات دورية معهم لاطلاعهم على آخر المستجدات في المؤسسة الحكومية فيما يخص سير العمل وتوجيههم لمواطن الضعف لديهم لكي يتم معالجتها.
٣. توفير آليات للتقييم تكون نزيهة وواضحة وبعيدة عن شخصية المقيم تسهم في زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي.
٤. ضرورة ان يقوم السياسيون والمسؤولين في الحكومة الحالية بإيجاد حلول سريعة لازمة الاقتصادية ومشكلة انقطاع الرواتب، لان التأثير السلبي المستمر الناتج من انقطاع الرواتب سيؤدي لتناقص الرضا الوظيفي وبالتالي التأثير سلبياً على الدافعية للعمل عند الموظفين بشكل عام ويؤدي إلى تناقص كفاءة العمل.
٥. توحيد نظام سلم الرواتب الخاص بالموظفين، لكافة الوزارات والمؤسسات الحكومية الأخرى.
٦. توفير المناخ الملائم للعاملين في القطاع الحكومي من خلال الاهتمام باحتياجاتهم ومراعاة مشكلاتهم وتعزيز الروابط والعلاقات بين المدراء والعاملين، حتى يتم تحقيق الرضا الوظيفي، وبالتالي تحسين جودة الاداء بما يحقق الاهداف المنشودة والرقى المهني بالموظفين وبالمؤسسة.
٧. ممارسة الشفافية والنزاهة في الترقيات الوظيفية بما يتناسب مع المؤهل العلمي والخبرة للعاملين ودرجة الإنجاز لهم، وذلك لمعالجة شعور الموظفين ببعض التحيز لشخص دون الآخر في المؤسسات الحكومية.

٨. تعزيز مبدأ الرقابة والمسائلة على كافة العاملين في المؤسسات الحكومية بدون تحيز لطرف على حساب طرف آخر.

٩. تعزيز روح المشاركة بين العاملين في المؤسسات الحكومية.

١٠. الحرص على إجراء عملية قياس مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي بشكل دوري.

### 3.3.6 - ثالثاً: التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع (قلق المستقبل):

١. ضرورة توجيه المختصين إلى معالجة مسألة القلق من المستقبل الذي يعاني منه موظفي القطاع الحكومي من خلال التوجيه والارشاد واتخاذ بعض الاجراءات التي من شأنها ان تخفض مستوى القلق من المستقبل.

٢. ضرورة السعي من قبل الحكومة لتوفير وصرف رواتب العاملين في القطاع الحكومي بشكل كامل ومنتظم لإيجاد حالة من الاستقرار المالي لهم.

٣. تحسين الاوضاع الاقتصادية لموظفين قطاع غزة من خلال إيجاد مصادر دعم مادية.

٤. العمل على زيادة رواتب العاملين في القطاع الحكومي في ظل غلاء المعيشة.

٥. الدفع نحو التوصل لمصالحة حقيقة تضمن الاستقرار الوظيفي والمالي للعاملين في القطاع الحكومي.

٦. تعزيز طموحات العاملين من خلال عقد ورشات عمل وندوات والاهتمام بفهم الحاجات النفسية والشخصية لخلق حالة من التوازن والتوافق ما بين الحاجات النفسية والشخصية ومتطلبات العمل للإسهام في رفع الروح المعنوية لديهم.

٧. ضرورة مساعدة الموظفين على التخلص من المعتقدات والافكار اللاعقلانية والحث على بث روح التفاؤل والثقة في مستقبلهم.

٨. مساعدة الموظفين على إدراك مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية ومحاولة إيجاد حلول لها.

٩. تعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين في القطاعات الحكومية.

١٠. الحث على مشاركة العاملين لزملائهم في العلاقات الاجتماعية وبناءها على اساس التعاون والمحبة المشتركة.

#### 4.6 - ثالثاً: خطة مقترحة لتنفيذ توصيات الدراسة الخاصة بالمتغيرين (المستقبل والتابع):

جدول رقم (٥.٦) يوضح الخطة المقترحة لتنفيذ توصيات الدراسة الخاصة بالمتغيرين (المستقبل والتابع)

م	التوصية	البرامج والأنشطة	الجهة المخولة في الوزارة	مؤشرات القياس /المبررات
١-	ضرورة مراجعة وتقييم وتعديل النظم التي تتعلق بالفروق في مزايا التقاعد وقانون مكافأة نهاية الخدمة ليتناسب مع الدور الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي بحيث يضمن لهم استقرار وامن وظيفي.	- تشكيل لجنة لدراسة القانون الحالي ومقارنته بالقانون السابق. - وضع مقترح ومسودة قانون ورفع له للمجلس التشريعي للاعتماد.	- الشؤون القانونية. - الإدارة العليا. - مستشارون وخبراء في القانون.	- إحداث التغيير على القانون الحالي او سن قانون تقاعد جديد. - المساواة بين الدور الوظيفي للعاملين مع مكافأة نهاية خدمتهم.
٢-	توفير جو من الألفة مع الموظفين من خلال تنظيم اجتماعات دورية معهم لاطلاعهم على آخر المستجدات في المؤسسة الحكومية فيما يخص سير العمل وتوجيههم لمواطن الضعف لديهم لكي يتم معالجتها.	- تكثيف اللقاءات بين الإدارة العليا والمرؤوسين والعاملين لفهم الحاجات النفسية للعاملين. - عقد اجتماعات دورية لكافة العاملين في الوزارة الحكومية.	- الإدارة العليا. - العلاقات العامة. - التخطيط والتطوير.	- تحسن علاقات الرؤساء بالمرؤوسين. - رفع الروح المعنوية ومستوى الاداء للمرؤوسين في القطاع الحكومي.
٣-	توفير آليات للتقييم تكون نزيهة وواضحة ويعيدة عن شخصية المقيم تسهم في زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي.	- تشكيل لجنة لتحديد قدرات ومهارات الموظفين. - وضع مؤشرات ومقاييس لقياس اداء الموارد البشرية.	- الإدارة العليا. - إدارة التدريب. - التخطيط والتطوير.	- البدء في وضع آليات ونموذج لتقييم الاداء. - اعتماد آليات ومعايير للتقييم بعيدة عن شخصية المقيم.
٤-	ضرورة ان يقوم السياسيون والمسؤولين في الحكومة الحالية بإيجاد حلول سريعة للازمة الاقتصادية ومشكلة انقطاع الرواتب، لان التأثير السلبي المستمر الناتج من انقطاع الرواتب سيؤدي لتناقص الرضا الوظيفي وبالتالي التأثير سلبياً على الدافعية للعمل عند الموظفين بشكل عام ويؤدي إلى تناقض كفاءة العمل.	- وضع موازنة سنوية ورؤية مستقبلية للوضع الاقتصادي القائم والقادم وايجاد مصادر تمويل لإيجاد استقرار مالي. - عقد ورش عمل وتشكيل لجان لتقدير الازمة وعلاجها.	- الإدارة العليا. - وزارة المالية.	- التحسن في الرواتب وانتظامها - البدء في وضع آليات وحلول للخروج من الوضع الحالي. - تنفيذ المقترحات والحلول التي تم التوصل لها.

<p>- تنفيذ الخطة المقترحة لزيادة سلم الرواتب. - التحسن في الرواتب وتحقيق الرضا لدى الموظفين برواتبهم</p>	<p>- الادارة العليا. - التخطيط والتطوير . - وزارة المالية.</p>	<p>- تشكيل لجنة لدراسة رواتب الموظفين في كافة وزارات ومؤسسات القطاع الحكومي . - وضع مؤشرات ومقاييس لقياس مدى ملائمة الراتب لدرجة الوظيفية وسنوات الخدمة.</p>	<p>توحيد نظام سلم الرواتب الخاص بالموظفين، لكافة الوزارات والمؤسسات الحكومية الأخرى.</p>	<p>٥-</p>
<p>- الشعور بالرضا والقبول من قبل الموظفين بمعاشهم بعد التقاعد.</p>	<p>- الإدارة العليا. - التخطيط والتطوير . - وزارة المالية.</p>	<p>- عقد ورش عمل. - تشكيل لجان متخصصة.</p>	<p>توفير المناخ الملائم للعاملين في القطاع الحكومي من خلال الاهتمام باحتياجاتهم ومراعاة مشكلاتهم وتعزيز الروابط والعلاقات بين المدراء والعاملين، حتى يتم تحقيق الرضا الوظيفي، وبالتالي تحسين جودة الاداء بما يحقق الاهداف المنشودة والرقي المهني بالموظفين وبالمؤسسة.</p>	<p>٦-</p>
<p>- البدء في عمل جدول يوضح القدرات ومجالات العمل ومؤشرات مقاييس قياس القدرات واعتماده.</p>	<p>- الإدارة العليا. - التخطيط والتطوير .</p>	<p>-تشكيل لجان متخصصة ذو قدرات ومؤهلات في العمل الإداري. - وضع مؤشرات ومقاييس لقياس كفاءة الموارد البشرية</p>	<p>ممارسة الشفافية والنزاهة في الترقيات الوظيفية بما يتناسب مع المؤهل العلمي والخبرة للعاملين ودرجة الإنجاز لهم، وذلك لمعالجة شعور الموظفين ببعض التحيز لشخص دون الآخر في المؤسسات الحكومية.</p>	<p>٧-</p>
<p>- معالجة نقاط الضعف والخلل في المؤسسة الحكومية. - تقديم إنجازات بالعمل بدون اخطاء.</p>	<p>- الإدارة العليا. - التخطيط والتطوير . - الرقابة والتفتيش.</p>	<p>- ورش عمل. - دورات تدريبية للمراقبين. - عمل جولات رقابية وتفتيشية بشكل دوري.</p>	<p>تعزيز مبدأ الرقابة والمسائلة على كافة العاملين في المؤسسات الحكومية بدون تحيز لطرف على آخر.</p>	<p>٨-</p>
<p>- زيادة مستوى التعاون فيما بين العاملين. - تحسين العلاقات بين العاملين ومدراءهم</p>	<p>- العلاقات العامه. - الإدارة العليا.</p>	<p>- ورش عمل. - عقد لقاءات فيما بين الموظفين. - عقد رحلات ترفيهية لتعارف العاملين فيما بينهم.</p>	<p>تعزيز روح المشاركة بين العاملين في المؤسسات الحكومية.</p>	<p>٩-</p>
<p>- البدء في تنفيذ قياس الرضا الوظيفي. - التحسين في مستوى</p>	<p>- الإدارة العليا. - التخطيط والتطوير .</p>	<p>- ورش عمل. - تشكيل لجان متخصصة. - تصميم برنامج فعال</p>	<p>الحرص على إجراء عملية قياس مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي بشكل دوري.</p>	<p>١٠-</p>

الرضا الوظيفي للموظفين بشكل دوري		لعملية قياس الرضا الوظيفي. - وضع جدول زمني للقياس.		
- التخلص او التخفيف من قلق المستقبل. - زيادة مستوى الثقة بالنفس لدى الموظفين والتفاؤل من المستقبل.	- الإدارة العليا. - العلاقات العامة. - التخطيط والتطوير.	- ورش عمل. - عقد لقاءات تضم خبراء نفسيين مع الموظفين لإرشادهم وتوجيههم. عقد دورات تدريبية نفسية للموظفين.	ضرورة توجيه المختصين إلى معالجة مسألة القلق من المستقبل الذي يعاني منه موظفي القطاع الحكومي من خلال التوجيه والإرشاد واتخاذ بعض الاجراءات التي من شأنها ان تخفض مستوى القلق من المستقبل.	١١-
- تحقيق الاستقرار المالي للموظفين. - صرف الرواتب بشكل كامل ومنتظم.	- الإدارة العليا. - وزارة المالية.	- وضع خطة دقيقة لتوفير رواتب كاملة ومنتظمة للموظفين. - إعداد وعمل مشاريع تزيد من موازنة الحكومة ومواردها.	ضرورة السعي من قبل الحكومة لتوفير وصرف رواتب العاملين في القطاع الحكومي بشكل كامل ومنتظم لإيجاد حالة من الاستقرار المالي لهم.	١٢-
- تنفيذ المشاريع. - تحسن الاوضاع الاقتصادية.	- إدارة المشاريع. - التخطيط والتطوير. - وزارة المالية. - وزارة الاقتصاد.	- إعداد مشاريع متخصصة. - دراسة الإمكانيات المتاحة وتوفير جهات مانحة وممولة.	تحسين الاوضاع الاقتصادية لموظفين قطاع غزة من خلال إيجاد مصادر دعم مادية.	١٣-
- تحسن الرواتب. - تحقيق الرضا للموظفين برواتبهم.	- الإدارة العليا. - التخطيط والتطوير. - وزارة المالية. - وزارة الاقتصاد.	- إعداد مشاريع مريحة لزيادة الإيرادات العامة. - توفير مصادر تمويل ومصادر دعم خارجية او داخلية لزيادة الموازنات العامة للحكومة.	العمل على زيادة رواتب العاملين في القطاع الحكومي في ظل غلاء المعيشة.	١٤-
- التوصل لمصالحة حقيقية شاملة. - تحقيق استقرار وظيفي للموظفين.	- الإدارة العليا. - العلاقات العامة. - القيادة السياسية.	- عقد اتفاق مصالحة يجمع بين الاطراف المتخاصمة والتوصل الى مصالحة حقيقية. - عقد لقاءات فيما بين قيادات الشعب الفلسطيني لتقريب وجهات النظر ورؤب الصدع في علاقتهم فيما بينهم.	الدفع نحو التوصل لمصالحة حقيقية تضمن الاستقرار الوظيفي والمالي للعاملين في القطاع الحكومي.	١٥-

<p>- تحسين العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين. - رفع الروح المعنوية ومستوى الاداء للمرؤوسين في القطاع الحكومي.</p>	<p>- الإدارة العليا. - العلاقات العامة. - التخطيط والتطوير.</p>	<p>- تكثيف اللقاءات بين الإدارة العليا والمرؤوسين لتطوير العلاقة بين المسؤولين والعاملين لفهم الحاجات النفسية للعاملين. - عقد دورات تدريبية في مجال العلاقات الانسانية.</p>	<p>تعزيز طموحات العاملين من خلال عقد ورشات عمل وندوات والاهتمام بفهم الحاجات النفسية والشخصية لخلق حالة من التوازن والتوافق ما بين الحاجات النفسية والشخصية ومتطلبات العمل للإسهام في رفع الروح المعنوية لديهم.</p>	<p>- ١٦</p>
<p>- رفع الروح المعنوية لدى الموظفين.</p>	<p>- الإدارة العليا. - العلاقات العامة.</p>	<p>- ورش عمل. - عقد لقاءات بين الموظفين واصحاب الخبرة لعلاج وتوعية الموظفين لعلاج هذه المشكلات. - عقد دورات تدريبية لتجنب الوقوع بمثل هذه المشكلات والتفكير بشكل عقلائي.</p>	<p>ضرورة مساعدة الموظفين على التخلص من المعتقدات والافكار اللاعقلانية والحث على بث روح التفاؤل والثقة في مستقبلهم.</p>	<p>- ١٧</p>
<p>- حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية للموظفين.</p>	<p>- الإدارة العليا. - التخطيط والتطوير.</p>	<p>- ورش عمل. - تشكيل لجان مختصة للوقوف على المشكلات التي تواجه الموظفين.</p>	<p>مساعدة الموظفين على إدراك مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية ومحاولة إيجاد حلول لها.</p>	<p>- ١٨</p>
<p>- زيادة الوعي بالقيم الاخلاقية. - تنفيذ الخطط المقترحة.</p>	<p>- العلاقات العامة. - الإدارة العليا.</p>	<p>- ورش عمل. - عقد لقاءات تواصلية بين العاملين.</p>	<p>تعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين في القطاعات الحكومية.</p>	<p>- ١٩</p>
<p>- زيادة مستوى التعاون فيما بين العاملين. - تحسين العلاقات بين العاملين ومدراءهم</p>	<p>- العلاقات العامة. - الإدارة العليا.</p>	<p>- ورش عمل. - عقد لقاءات فيما بين الموظفين. - عقد رحلات ترفيهية لتعارف العاملين فيما بينهم.</p>	<p>الحث على مشاركة العاملين لزملائهم في العلاقات الاجتماعية وبناءها على اساس التعاون والمحبة المشتركة.</p>	<p>- ٢٠</p>

## ٥.٦ - الدراسات المقترحة:

فيما يلي عدد من الدراسات المقترحة للمستقبل في مجال الدراسة الحالية والتي ارتأى الباحث أهمية إجرائها من خلال تطبيقه للدراسة الحالية وأيضاً من خلال مراجعته للدراسات السابقة، والدراسات المقترحة هي كالاتي:

١. علاقة الرضا الوظيفي بقلق المستقبل لدى موظفي الشق العسكري في القطاع الحكومي.
٢. الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الموظفين العسكريين.
٣. الانتماء والرضا الوظيفي وعلاقتها بالإنجاز الوظيفي.
٤. إدارة الذات وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى منتسبي وزارة الداخلية.

## المصادر والمراجع

١.٧ - المصادر :

١- القرآن الكريم.

٢- السنة النبوية.

2.7 - المراجع العربية:

١- ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (2003) : لسان العرب، دار المصادر، بيروت، لبنان.

٢- أبو اسحاق، سامي (2000) : سيكولوجية النمو ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.

٣- أحمد، عمرو (٢٠١٣) : قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلبة الجامعة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، ع٢، القاهرة، مصر.

٤- جرينبرج جيرالد، بارون (٢٠٠٥) : إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة رفاعي ، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية.

٥- جودة، آمال (2012) : الصحة النفسية، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

٦- الحريري، محمد (٢٠١٢) : إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٧- حريم، حسين (١٩٩٧) : سلوك الأفراد في المنظمات ، دار زهران للنشر، عمان، الأردن.

٨- حسين، محمد (2007) : الذكاء العاطفي وديناميات قوى التعلم الاجتماعي، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات.

٩- الحمدان، إقبال (2011) : الاغتراب، التمرد، قلق المستقبل، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٠- الخالدي، عطا الله فؤادي، العلمي، دلال سعد الدين (2009) : الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف والتوافق ، ط١ ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١١- داينز، روبين (2006) : إدارة القلق، ترجمة دار الفاروق، القاهرة، مصر.

١٢- الرفاعي، نعيم (1981) : الصحة النفسية دراسة سيكولوجية التكيف ، ط5 ، دمشق ، سوريا.

- ١٣- رفاعي، إسماعيل، بسيوني (٢٠٠٤) : إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
- ١٤- زغير، رشيد حميد (2010) : الصحة النفسية والمرض النفسي والعقلي، ط٤، دائرة المكتبة الوطنية، عمان ، الأردن.
- ١٥- شاويش، مصطفى (٢٠٠٤) : إدارة الموارد البشرية " إدارة الأفراد"، دار الشروق، ط٣، عمان، الأردن.
- ١٦- الشرايدة، سالم (٢٠١٠) : الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ١٧- شقير، زينب (2005) : مقياس قلق المستقبل ، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- ١٨- صبري، نضال رشيد (٢٠٠٣) : القطاع العام ضمن الاقتصاد الفلسطيني، المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية، رام الله، فلسطين.
- ١٩- صبري، هشام محمد (١٩٩٤) : الأساليب المختلفة لإدارة الصراع التنظيمي وأثرها على درجة رضا العاملين ، دار المعرفة، القاهرة، مصر.
- ٢٠- عباس، سهيلة (٢٠٠٣) : إدارة الموارد البشرية - مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط ١ ، عمان ، الأردن.
- ٢١- عبد الباقي، صلاح الدين (٢٠٠٣) : السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ، مصر.
- ٢٢- عبد الباقي، صلاح الدين (٢٠٠٤) : السلوك التنظيمي - مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- ٢٣- عبيد، ماجدة بهاء الدين (2008) : الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٢٤- العبيدي، محمد (2009) : مشكلات الصحة النفسية أمراضها وعلاجها، مركز البحوث التربوية والنفسية، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- ٢٥- عثمان، فاروق السيد (2001) : القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط١، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

- ٢٦- العطية، ماجدة (٢٠٠٣) : سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٢٧- العميان، محمود (٢٠٠٥) : السلوك التنظيمي لمنظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٢٨- فرج، طريف شوقي (٢٠٠٢) : السلوك القيادي وفعاليتة الإدارية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- ٢٩- فليه، فاروق والمجيد، السيد (٢٠٠٥) : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- ٣٠- الكتاني، فاطمة (2004) : القلق الاجتماعي والعدوانية لدى الأطفال والعلاقة بينهما ودور كل منهما في الرفض الاجتماعي، دار وحي القلم، بيروت، لبنان.
- ٣١- ماهر، أحمد (٢٠٠٠) : السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، ط٧، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- ٣٢- محمد، موفق (٢٠٠٢) : إدارة الأعمال الحكومية: النظريات والعمليات والموارد، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط الأولى، عمان، الأردن.
- ٣٣- محمود، إيمان (٢٠١٣) : قلق المستقبل وعلاقته بضغوط الحياة لدى طلاب الجامعة ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، مجلد ١، ع٣، القاهرة ، مصر.
- ٣٤- المشعان، عويد (١٩٩٣) : دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي، الطبعة الأولى ، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت.
- ٣٥- مصطفى، أسامة (2011) : مدخل إلى الاضطرابات السلوكية والانفعالية: الأسباب والتشخيص، العلاج ، ط ١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- ٣٦- الموسوي، سنان (٢٠٠٤) : إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٣٧- هاشم، عادل (٢٠٠٩) : القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- ٣٨- هاشم، عادل (٢٠١٠) : القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

### ٣.٧ - الرسائل العلمية:

- ١- أبو جراد، خليل (٢٠١٥) : الانتماء والرضا الوظيفي وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- ٢- أبو سليمان، بهجت عبد الحميد (2007) : أثر الاسترخاء والتدريب على حل المشكلات في خفض القلق وتحسين الكفاءة الذاتية لدى عينة من طلبة الصف العاشر القلقين، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ٣- أبو سنية، تغريد (٢٠٠٨) : أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، الضفة الغربية، فلسطين.
- ٤- أبو عبيد، دعاء (٢٠١٣) : الرضا عن الحياة وعلاقته بقلق المستقبل لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٥- أبو فضة، خالد (٢٠١٣) : قلق المستقبل وعلاقته بأزمة الهوية لدى المراهقين الصم في محافظات غزة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- ٦- أبو مسامح، عبد السلام (٢٠١٣) : درجة ممارسة عمداء الكليات لتفويض الصلاحيات في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.
- ٧- أحمد، عمرو (٢٠١٣) : قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلبة الجامعة، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات والبحوث التربوية، القاهرة ، مصر.
- ٨- اسليم، فادي (٢٠١٣) : الأنماط القيادية السائدة لدى رؤساء الأقسام في كليات المجتمع بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٩- الإسى، طلال (٢٠١٥) : فاعلية برنامج إرشادي سلوكي للتخفيف من أعراض قلق المستقبل لدى مرضى السكري بغزة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.
- ١٠- آل الشيخ، أحمد (١٩٩٨) : مستوى الرضا الوظيفي للأفراد الفنيين العسكريين العاملين في الأجهزة العسكرية والعوامل المؤثرة فيه، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- ١١- الإمامي، عباس (2010) : علاقة سمة التفاؤل والتشاؤم بقلق المستقبل لشباب الجالية العربية في الدنمارك - مدينة ألبورك، رسالة ماجستير، الاكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك.
- ١٢- إيهاب، الطيب (٢٠٠٨) : أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية ، رسالة ماجستير، غزة، فلسطين.
- ١٣- البدراني، بدر (٢٠٠٦) : قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- ١٤- البشر، عبد الله (٢٠١٣) : علاقة الإبداع الأمني بالرضا الوظيفي لدى القيادات الوسطى في جوازات المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- ١٥- البشر، عبد الله (٢٠١٣) : علاقة الإبداع الأمني بالرضا الوظيفي لدى القيادات الوسطى في جوازات المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- ١٦- بلكيلاني، ابراهيم (2008) : تقدير الذات وعلاقته بقلق المستقبل لدى الجالية العربية المقيمة بمدينة أوسلو في النرويج، رسالة ماجستير، كلية الآداب والتربية، الدنمارك.
- ١٧- جبر، أحمد (2012) : العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- ١٨- الجريسي، محمد (٢٠١٣) : قلق المستقبل لدى قوى الأمن الفلسطينية وعلاقته بمستوى الالتزام الديني ، رسالة ماجستير ، مجلة جامعة فلسطين، عدد٤، غزة، فلسطين.
- ١٩- حمد، فريال (٢٠١٤) : درجة ممارسة المشرفين التربويين للعلاقات الإنسانية في المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لمعلميهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٢٠- حنتول، أحمد (2012) : فاعلية برنامج ارشادي نفسي مقترح لتخفيف قلق المستقبل وأثره على دافعية الانجاز ومستوى الطموح لدى طلاب كلية المجتمع بجامعة جازان، رسالة دكتوراه، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، السعودية.

٢١- الحنيطي، إيمان علي (٢٠٠٠) : دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٢٢- حويحي، مروان (٢٠٠٨) : أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٢٣- الحيدر، عبد المحسن وبن طالب، إبراهيم (٢٠٠٥) : الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية.

٢٤- الحربي، تهاني (٢٠١٤) : القلق من المستقبل وعلاقته بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى طالبات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية.

٢٥- الخلفي، حنان (٢٠٠٩) : الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

٢٦- الخيري، حسن (٢٠٠٨) : الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظتي الليث والقنفذة ، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.

٢٧- الدوسري، حسين (٢٠١٣) : الانماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في كلية التقنية بالخرج من وجهة نظر الموظفين، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

٢٨- دبية، ناصر (٢٠١٥) : واقع تقييم أداء الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.

٢٩- الرشيد، محمد صالح (٢٠١١) : تأثير نمط القيادة الأمنية على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في ديوان إمارة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- ٣٠- الزاملي، محمد (٢٠١٥) : درجة التمكين الاداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٣١- الزايد، عبد الله عثمان (٢٠٠٥) : بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الأمير نايف للعلوم الإدارية، الرياض، السعودية.
- ٣٢- الزعلان، إيمان (٢٠١٥) : قلق المستقبل وعلاقته بسمات الشخصية لدى الأطفال مجهولي النسب، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٣٣- زوينة، بوفرورة (٢٠١٣) : أثر ادارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي "دراسة تطبيقية على هيئة التدريس بجامعة الجزائر ٣، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر ٣، الجزائر.
- ٣٤- سعود، ناهد (2005) : قلق المستقبل وعلاقته بسمتي التفاؤل والتشاؤم ، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.
- ٣٥- سليمان، حاتم (٢٠١١) : دراسة العلاقة بين قلق المستقبل والسلوك العنيف لدى عينة من طلاب التعليم الثانوي العام ، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، مجلة البحث العلمي في التربية ، عدد١٢، مصر.
- ٣٦- السميري، نجاح وصالح، عابدة (٢٠١٣) : فاعلية برنامج إرشادي بتقنيات العقل والجسم لخفض حدة قلق المستقبل لدى طالبات جامعة الأقصى بمحافظة غزة ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، العدد ٢، المجلد ٢١، غزة، فلسطين.
- ٣٧- السيد، أحمد (2008) : فاعلية برنامج إرشادي في خفض قلق المستقبل لدى اسر الاطفال المعاقين عقليا وأثره على تعديل السلوك الاكلينيكي لدى هؤلاء الاطفال، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- ٣٨- الشوا، زلى (٢٠١٥) : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (٢٠٠٧-٢٠١٥م) ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٣٩- الصفدي، رولا (٢٠١٣) : المساندة الاجتماعية والصلابة النفسية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى زوجات الشهداء والأرامل بمحافظة غزة ، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

- ٤٠- ضيوفى، إيمان (٢٠٠٨) : الرضا الوظيفى وأثره على أداء العاملين - دراسة حالة شركة الدراسات التقنية والهندسة المعمارية المدية، رسالة ماجستير، المركز الجامعى يحيى فارس بالمدينة، المدية، السعودية.
- ٤١- الطيبى، محمد (٢٠١٣) : نمط القيادة الإدارية وعلاقته بالرضا الوظيفى لدى العاملين (دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية فى محافظة غزة)، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة ، فلسطين.
- ٤٢- العاجز، عبد الرحيم (٢٠١٤) : درجة ممارسة المرشدين التربويين بالمدارس الثانوية فى محافظات غزة لأخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفى لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٤٣- عبد العزيز، نادية (٢٠١٢) : العلاقة بين قلق المستقبل وكل من معنى الحياة والوحدة النفسية والاكنتاب ومفهوم الذات لدى السيدات العقيمات، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، مجلة كلية التربية، عدد ١٥١، ج٤، مصر.
- ٤٤- عبد اللطيف، إبراهيم (١٩٩١) : الرضا الوظيفى فى الإدارة العامة بمصر، دراسة تطبيقية على الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة، معهد الإدارة العامة بالرياض، السعودية.
- ٤٥- عيسى، وفاء (٢٠١٤) : قلق المستقبل وعلاقته بالحقوق الإنسانية لطالبات قسم رياض الأطفال، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
- ٤٦- العتيبي، عبد الله (٢٠١١) : تفويض الصلاحيات وعلاقته بالرضا الوظيفى للعاملين فى إدارة التدريب فى القوات الجوية الملكية السعودية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- ٤٧- العنزى، خالد بن الحميدى (2010) : إدراك القبول - الرفض الوالدى والأفكار اللاعقلانية وقلق المستقبل لدى عينة من طلاب جامعة الحدود الشمالية ، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى ، السعودية.
- ٤٨- غواش، هبه (٢٠٠٨) : الرضا الوظيفى لدى موظفى الإدارات المختلفة وفق نموذج "بورتر ولولر" حالة دراسية على البنوك العاملة فى قطاع غزة، رسالة ماجستير، غزة، فلسطين.

- ٤٩- فلمبان، إيناس (٢٠٠٨) : الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى مشرفين تربويين ومشرفات تربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى ، السعودية.
- ٥٠- فلمبان، إيناس (٢٠٠٨) : الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى ، مكة ، السعودية.
- ٥١- القاضي، وفاء (٢٠٠٩) : قلق المستقبل وعلاقته بصورة الجسم ومفهوم الذات لدى حالات البتر بعد الحرب على غزة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٥٢- القطراوي، رياض (٢٠١٢) : سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في محافظات غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- ٥٣- كرميان، صلاح (2007) : سمات الشخصية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى العاملين بصورة مؤقتة من الجالية العراقية في أستراليا، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية في الدنمارك، كلية الآداب والتربية، الدنمارك.
- ٥٤- كلاب، سعيد يوسف (٢٠٠٤) : واقع الرقابة الداخلية في القطاع الحكومي، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- ٥٥- اللوح، نبيل (٢٠١٣) : دور إدارة المعرفة في تطوير البناء التنظيمي للوزارات الفلسطينية دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر.
- ٥٦- محمد، شذا (٢٠١٢) : درجة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- ٥٧- محمد، هبة (٢٠١٢) : قلق المستقبل عند الشباب وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، مجلة البحوث التربوية، عدد ٢٦-٢٧، بغداد، العراق.

٥٨- المدلل، عبد الله (٢٠١٢) : تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء : دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة الوزراء، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٥٩- المدهون، بهاء الدين (٢٠١٥) : الأنماط القيادية السائدة في المؤسسات الاعلامية وعلاقتها بالرضا الوظيفي "شبكة الأقسى الاعلامية نموذجا"، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة ، فلسطين.

٦٠- المرئح، مرفت (٢٠٠٤) : تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.

٦١- المشيخي، غالب (2009) : قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من طلاب جامعة الطائف ، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، السعودية.

٦٢- المصري، محمد (٢٠١٢) : دور القطاع الحكومي في إدارة الكوارث التي تمر بها مناطق قطاع غزة وأساليب مواجهتها ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٦٣- المصري، نيفين (٢٠١١) : قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

٦٤- مقداد، غالب (٢٠١٥) : قلق المستقبل لدى مرضى الفشل الكلوي وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٦٥- المومني ونعيم، محمد ومازن (٢٠١٣) : قلق المستقبل لدى طلبة كليات المجتمع في منطقة الجليل في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، المجلة الأردنية في علوم التربية، مجلد ٩، عدد ٢، الأردن.

٦٦- الناعبي، ناصر بن حمدان (٢٠١٠) : الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، عمان، الأردن.

٤.٧- المجلات والدوريات وورق العمل:

- ١- أحمد، عمرو (2013) : قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلبة الجامعة، معهد الدراسات والبحوث، جامعة القاهرة، مجلة العلوم التربوية، العدد ٢، مصر.
- ٢- بدر، إبراهيم (2003) : مستوى التوجه نحو المستقبل وعلاقته ببعض الاضطرابات لدى الشباب، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد ١٣، عدد ٣٨، القاهرة، مصر.
- ٣- حجاج، خليل (٢٠٠٧) : الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية ، عدد ٢، مج ١٥، غزة، فلسطين.
- ٤- الحلق، سمر (2011) : العلاقة بين قلق المستقبل والتوافق النفسي لدى عينة من طلاب الصف الثاني الثانوي في محافظة ريف دمشق ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، مجلد ٣٣، عدد ٣، دمشق، سوريا.
- ٥- الخالدي، أحمد (٢٠١٢) : قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح والأمن النفسي لدى مجموعة من طلاب وطالبات المدارس الثانوية بدولة الكويت ، عدد ١، الكويت.
- ٦- رمضان، ماجد (2010) : قلق المستقبل وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة كليات التربية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية ، العدد الرابع، جامعة الأنبار، العراق.
- ٧- الشريفين، أحمد (2011) : فاعلية برنامج إشرافي يستند إلى النموذج المعرفي في خفض قلق الأداء لدى المرشدين المتدربين في الأردن ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، م٧، ع٣، الأردن.
- ٨- الشيخ خليل، جواد؛ شرير، عزيزة (٢٠٠٨) : الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين ، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول، مج١٦، غزة، فلسطين.
- ٩- عبد الحليم، أشرف (٢٠١٠) : قلق المستقبل وعلاقته بمعنى الحياة والضغط النفسية لدى عينة من الشباب، جامعة عين شمس، مركز الإرشاد النفسي، المؤتمر الخامس عشر، مصر.
- ١٠- عسلي، محمد و البناء، أنور (2011) : فاعلية برنامج في البرمجة اللغوية العصبية في خفض قلق المستقبل لدى طلبة جامعة الأقصى المنتسبين للتنظيمات بمحافظة غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، مجلد ٢٥، غزة، فلسطين.
- ١١- علي، حسام (2013) : قلق المستقبل الزوجي وعلاقته بالذكاء الوجداني وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من طلبة الجامعة، مجلة كلية التربية، جامعة المنيا، مصر.

١٢- محمود وعيسى، ضحى وفاء (٢٠١٤) : قلق المستقبل وعلاقته بالحقوق الإنسانية لطالبات قسم رياض الأطفال، مجلة الآداب، عدد ١٠٨، جامعة بغداد، العراق.

١٣- النعيمي، والجباري (2010) : قلق المستقبل لدى المدرسات المتأخرات عن الزواج في مركز محافظة كركوك ، مجلة التربية والعلم ، مجلد ١٧، العدد ٣، جامعة الموصل، العراق.

#### ٥.٧ - المراجع الاجنبية:

- 1- Azeem M.A& Quddus, M. A. (2014). Work Motivation and Job Satisfaction among Employees of Selected Indian Universities: A Study with Special Reference to communication. International Journal of Research in Management.
- 2- Eysenck M .Snsamha p &Santos R (2006): A nxetyand depression past, present, and future events cognitions and emotion.
- 3- Mabila, N. & Dorasamy, N. & Wallis M. (2014). Job satisfaction in the royal Swaziland police service. A case study of Manzini and Hhohho regions. Problems and Perspectives in Management.
- 4- Price, Bethany. D (2010): die renang future perspective and future anxiety as distinct predictor of intimate partner violence dissertation abstracts inter national.
- 5- Rathi, N. & Barath, M. (2013). Work-family conflict and job and family satisfaction: Moderating effect of social support among police personnel. Equality,Diversity and Inclusion: An International Journal.
- 6- Sadek,S., Shafee,T., et.al (2013)" Anxiety and Aggression Disorder of Children with Chronic Kidney Disease on Regular Hemodialysis", Life Science Journal.

- 7– Victor, N. E. (2014). Employee motivation and job satisfaction in formal organization: a case study of junior staff of Cross River University of Technology.(Crutech), Calabar, Cross River State–Nigeria: International Conference on Business and Economic Development (ICBED), New York–USA. The Business& Management Review.
- 8– Zaleski, Z(1994): Personal future in hope and anxiety perspective, Psychology of future orientation, scientific society of the Catholic University of Lublin.
- 9– Zaman, F. T. & Rahman, M. (2013). Job Satisfaction of Women in the Corporate World. Institute of Interdisciplinary Business Research.

# ملحق

ملحق رقم (1.8) - قائمة بأسماء المحكمين.

ملحق رقم (2.8) - الاستبانة في صورتها النهائية.

ملحق رقم (3.8) - تسهيل مهمة باحث لوزارة المالية.

ملحق رقم (4.8) - تسهيل مهمة باحث لوزارة التربية والتعليم.

ملحق رقم (5.8) - تسهيل مهمة باحث لوزارة الصحة.

ملحق رقم (١.٨): يوضح قائمة بأسماء المحكمين

م	الاسم	التخصص	مكان العمل
١	د. جميل الطهراوي	علم نفس	الإسلامية
٢	د. أسامة المزيني	علم نفس	الإسلامية
٣	د. أسامة حمدونة	علم نفس	الأزهر
٤	د. محمد عليان	علم نفس	الأزهر
٥	د. ديبية الزين	علم نفس	الأقصى
٦	د. عون محيسن	علم نفس	الأقصى
٧	د. فضل أبو هين	علم نفس	الأقصى
٨	د. محمد عسلية	علم نفس	الأقصى
٩	د. يحيى النجار	علم نفس	الأقصى
١٠	د. نعمان علوان	علم نفس	الأقصى
١١	د. هاشم حميد	علم نفس	القدس المفتوحة
١٢	د. زياد الجرجاوي	علم نفس	القدس المفتوحة
١٣	د. مسعود حجو	علم نفس	القدس المفتوحة
١٤	د. عاطف العسولي	خدمة اجتماعية	القدس المفتوحة
١٥	د. أشرف أبو ندى	خدمة اجتماعية	القدس المفتوحة
١٦	د. نبيل اللوح	إدارة موارد بشرية	الإدارة والسياسة
١٧	د. أحمد كلوب	قانون وعلوم شرطية	الإدارة والسياسة
١٨	د. أحمد الوادية	سياسة	الإدارة والسياسة

تم ترتيب الأسماء وفق مكان العمل.

## ملحق رقم (2.8)

الاستبانة في صورتها النهائية

البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى

وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - غزة

تخصص إدارة دولة وحكم رشيد



الأستاذ الدكتور/ ..... حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

### الموضوع/ تحكيم استبانة

يقوم الباحث بدراسة حول "الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل". بإشراف الدكتور/ محمد عبد العزيز الجريسي، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الدولة والحكم الرشيد في أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالتعاون مع جامعة الأقصى-فلسطين.

إن خبرتكم الطويلة في هذا المجال وثقة الباحث بكم جعلته يضع استبانة الدراسة المرفقة بين أيديكم لوضع آرائكم وتعديلاتكم التي ترون أنها ضرورية لإثراء الاستبانة وذلك من خلال: -

١- مدى ملائمة الفقرات للبعد الذي تنتمي إليه.

٢- إضافة أو حذف ما ترونه من فقرات.

٣- تعديل الفقرات من حيث الصياغة.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام ،،،

الباحث: محمد عبد العزيز أبو حرب

جوال/ 0592021010

المرفقات:

- مشكلة الدراسة وفرضياتها.

- الاستبانة.



البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى  
وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا- غزة  
تخصص إدارة الدولة والحكم الرشيد  
بسم الله الرحمن الرحيم



سعادة/..... حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: تعبئة استبانة

تحية طيبة وبعد ،،،

إن التقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب الواقعية التطبيقية، ونظراً لطبيعة الدراسة الميدانية يقوم الباحث بدراسة حول "الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الدولة والحكم الرشيد، ويستخدم الباحث الاستبانة المرفقة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة.

وإيماناً من الباحث بأهمية موضوع الدراسة، وأثرها في تطوير مؤسسات الوطن، وبقيناً بدعمكم الكريم للبحث العلمي ومجالاته المتعددة، لذا أرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة عن عبارات هذه الاستبانة، وذلك بوضع علامة (√) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم نحو كل عبارة من العبارات الواردة، وكلي أمل في إجاباتكم عن جميع فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية، وذلك للوصول إلى نتائج صحيحة وصادقة.

وإذ يتقدم الباحث ببالغ الشكر ووافر الاحترام لحسن تعاونكم وكرم تجاوبكم في إنجاز هذا البحث، وأود أن أحيط سيادتكم علماً بأن كل ما تدلونه من آراء أو بيانات ستكون موضع اهتمام الباحث وستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام ،،،

الباحث: محمد عبد العزيز محمد أبو حرب

جوال / 0592021010

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية:-

ضع إشارة (✓) في المربع المناسب:

١- الدرجة الوظيفية:

- |                          |            |                          |               |
|--------------------------|------------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | مدير عام   | <input type="checkbox"/> | نائب مدير عام |
| <input type="checkbox"/> | مدير دائرة | <input type="checkbox"/> | رئيس قسم      |
| <input type="checkbox"/> |            | <input type="checkbox"/> | رئيس شعبة     |

٢- العمر:

- |                          |             |                          |             |                          |                  |
|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | (سنة 2٠-30) | <input type="checkbox"/> | (سنة 31-40) | <input type="checkbox"/> | (41 سنة فما فوق) |
|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------------------|------------------|

٣- المؤهل العلمي:

- |                          |                         |                          |               |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | الثانوية العامة فما دون | <input type="checkbox"/> | دبلوم متوسط   |
| <input type="checkbox"/> | بكالوريوس               | <input type="checkbox"/> | ماجستير فأعلى |

٤- سنوات الخدمة:

- |                          |                |                          |                |
|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | أقل من ٥ سنوات | <input type="checkbox"/> | (٥ - ١٠) سنوات |
| <input type="checkbox"/> | (١١-١٥) سنة    | <input type="checkbox"/> | أكثر من ١٥ سنة |

## ثانياً: الرضا الوظيفي:-

يعرف الرضا الوظيفي بأنه: درجة شعور العاملين بالرضا والقناعة تجاه العمل، والعلاقة مع الإدارة، والعلاقة مع زملاء العمل، وقناعات الموظفين في التعاون والاحترام، وشعورهم بالرغبة في إنجاز الأعمال في مناخ عمل سليم.					
البعد الأول / طبيعة الوظيفة					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	تتيح لي وظيفتي كموظف تأمين مستقبلي "أمن وظيفي".				
2	توفر لي وظيفتي فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي.				
3	تشعرنى وظيفتي بأني شخص ذو قيمة وأحقق ذاتي.				
4	توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور الوظيفي.				
5	يتوفر ما يلزم من إمكانيات وتسهيلات لتأدية الوظيفة.				
6	تتيح لي وظيفتي مكانة اجتماعية جيدة.				
7	تتيح لي وظيفتي سلطة وصلاحيات كافية لأداء عملي.				
8	تمنحني وظيفتي التكامل والترابط بين مهام عملي.				
9	تتيح لي وظيفتي فرص الارتقاء بمؤهلاتي العلمية والفنية.				
10	المهام والأدوار المنوطة بي واضحة وملائمة.				
البعد الثاني / الاستقرار الوظيفي					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	أرى بأن قانون مكافأة نهاية الخدمة يناسب عملي.				
2	تساعد الإدارة والزملاء وبيئة العمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي.				
3	الاستقرار الوظيفي يتأثر سلباً أو إيجاباً بنتائج تقييم الأداء.				
4	أشعر بالاستقرار والأمن الوظيفي في مكان عملي.				
5	أشعر بالاستقرار الوظيفي نتيجة خبرة ومهنية المقيمين.				
6	يتناسب العمل الذي أقوم به مع قدراتي الذاتية.				
7	التدوير الإداري في مكان عملي لا يؤثر على مكانتي الوظيفية.				
8	أعتبر إنجازي وأدائي الوظيفي مرضياً لي.				
9	يوجد توصيف وظيفي مناسب لوظيفتي يحدد مهامي وواجباتي.				
10	شعوري بالاستقرار الوظيفي زاد من دافعيته نحو العمل.				

البعد الثالث / الرواتب والحوافز والترقيات					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	يتناسب راتبي "السلفة" مع العبء الوظيفي المكلف فيه.				
2	يتناسب الراتب مع تكاليف المعيشة لي ولأسرتي.				
3	يوفر لي راتبي حياة كريمة بعد التقاعد.				
4	راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في الوزارات الأخرى.				
5	أشعر أنني أصبح أكثر إنتاجية حين أحصل على حوافز.				
6	أتلقي خطابات شكر وتقدير عند إقناني لعملي.				
7	يتفاخر مديري بإنجازاتي أمام الآخرين.				
8	توفر لي وظيفتي فرص التقدم والترقي.				
9	ترتبط الترقيّة في عملي بالكفاءة وفاعلية الأداء.				
10	ليس للاعتبارات السياسية والحزبية دور مهم في الترقيّة.				
البعد الرابع / العلاقات الإنسانية					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	يتوفر جو من الألفة والصدقة مع زملاء العمل.				
2	تتوفر أجواء من التعاون والمساعدة مع زملاء العمل.				
3	يقدم مديري التوجيه المناسب لي للعمل.				
4	تتوفر درجة من التفاهم بيني وبين رئيسي المباشر.				
5	توفر لي وظيفتي الفرص للعلاقات الشخصية مع الزملاء.				
6	يتوفر التشجيع والتحفير نحو العمل من قبل الزملاء.				
7	يشركني المدير في النقاشات والاجتماعات بشكل فاعل.				
8	تسود الموضوعية وعدم التحيز في المعاملة بين الموظفين.				
9	أعمل بروح الفريق مع الزملاء في الوزارة لحل المشكلات.				
10	أقبل آراء زملاء العمل واقترحاتهم.				

### ثالثاً: قلق المستقبل:-

يعرف قلق المستقبل بأنه: هو عدم الشعور بالارتياح والتفكير السلبي تجاه المستقبل والنظرة السلبية للحياة، وعدم القدرة على مواجهة الأحداث الحياتية الضاغطة وتدني اعتبار الذات وفقدان الشعور بالأمن مع عدم الثقة.					
البعد الأول / التشاؤم والتفكير السلبي تجاه المستقبل					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	أخشى أن تصبح محافظات غزة غير صالحة للحياة.				
2	أرى بأن آمالي وطموحاتي وأحلامي لن تتحقق مستقبلاً.				
3	تراودني فكرة موت شخص عزيز علي.				
4	تراودني أفكار بأنني سأصاب بأمراض مزمنة في المستقبل.				
5	أشعر أن هناك حروب متلاحقة سوف تستهدف غزة.				
6	يتملكني شعور أن المستقبل غير واضح.				
7	أعتقد بأن التفكير في المستقبل هو مصدر قلقي.				
8	أشعر أن المستقبل يدعو إلى التشاؤم.				
9	أتوقع حدوث كوارث في المستقبل القريب.				
10	أشعر بالتشاؤم حيال إمكانية تحقيق أي إنجاز حقيقي للشعب الفلسطيني.				
البعد الثاني / القلق من الأحداث والمشكلات المستقبلية					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	أخشى من عدم تمكن الحكومة من توفير الرواتب.				
2	أعتقد أن الأوضاع السياسية تبعث على التشاؤم.				
3	يزعجني عدم التوصل لمصالحه وطنية حقيقية.				
4	أشعر بالقلق من زيادة الأسعار وغلاء المعيشة.				
5	يقلقني تأخر صرف الرواتب.				
6	أشعر بأن الأوضاع الاقتصادية بشكل عام ستزداد سوءاً.				
7	أخشى من حدوث استهداف للمباني الحكومية.				
8	أعتقد أن حياتي المستقبلية ستكون مليئة بالصعوبات والمشكلات.				
9	أخشى من انتشار الأوبئة والأمراض بشكل أوسع مستقبلاً نتيجة التلوث الناجم عن الحروب.				
10	أشعر أن الحصار المفروض على بلدي يسير نحو الأسوأ.				

البعد الثالث / قلق المستقبل الأسري والمهني					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	أخشى حدوث خلافات عائلية تهدد مستقبل أسرتي.				
2	أشعر بعدم الراحة لعدم مساندتي من قبل أسرتي.				
3	يشغلني التفكير في احتمال فشل حياتي المهنية.				
4	أخاف من عدم قدرتي على إعالة نفسي وأسرتي في المستقبل.				
5	أرى بأن مهنتي ليس لها قيمة.				
6	أتوقع أن حياتي الأسرية ستصبح باعثة على التعاسة والشقاء.				
7	أبتعد عن التفكير في إنجاب الأطفال بسبب الظروف الاقتصادية الصعبة في بلدنا.				
8	أشعر بالضيق نتيجة قلق أسرتي المستمر على مستقبلي.				
9	أخشى أن أفقد مهنتي في المستقبل.				
10	أخشى أن أنقل من مكان عملي.				
البعد الرابع / النظرة السلبية للحياة					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	أشعر أنني لا أستطيع تحقيق طموحاتي في الحياة.				
2	تلازمني فكرة الموت في كل وقت.				
3	أجد صعوبة في التغلب على مشكلاتي.				
4	أرى أن القيم الأخلاقية تضعف يوماً بعد يوم.				
5	أرى أن العلاقات الاجتماعية أصبحت مبنية على المصلحة.				
6	أعتقد بأن الواقع الذي أعيشه لا يدعو إلى التفاؤل.				
7	أشعر بالتوتر عندما أفكر في مصيري.				
8	أجد صعوبة في التخطيط للمستقبل.				
9	أشعر بصعوبة في تحقيق ذاتي.				
10	أخشى الدخول في علاقات اجتماعية جديدة.				

شكراً لحسن تعاونكم ،،،

## ملحق رقم (٣.٨) يوضح تسهيل مهمة باحث لوزارة المالية

www.mpa.edu.ps  
info@mpa.edu.ps

الثلاثاء: 29 مارس، 2016  
No: MPA, EX, 3866

حُفِظَتْ وَبُورِكَتْ،،،

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا  
Management & Politics Academy for Postgraduate Studies  
مسار النخبة



الأخ الفاضل/ أ. يوسف الكيالي  
وكيل وزارة المالية  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

### الموضوع / تسهيل مهمة باحث

نهديكم عاطر تحياتنا الأخوية الصادقة، متمنين من الله العلي القدير أن تنعموا بالصحة والسعادة والوافرة،  
تُعيد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، بأن الطالب: محمد عبد العزيز محمد أبو حرب،  
برقم جامعي: 120140005، تخصص: إدارة الدولة والحكم الرشيد، يقوم بإعداد رسالة  
ماجستير بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل"،  
ونظراً لحاجة الباحث لتوزيع استبانات على الطلبة، نرجو منكم تسهيل مهمته في ذلك.

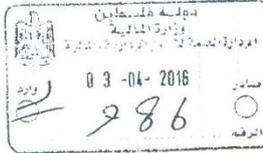
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

رئيس الأكاديمية  
لدراسات الإدارة والسياسة  
د. محمد إبراهيم المدهون  
رئاسة الأكاديمية



نسخة ل:

- ملف الطالب



+970 8 2821838  
+970 8 2844470  
+970 8 2861245

فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر (الثلاثيني)  
دوار الصناعة - بناية رقم 2070/84 = 1421

## ملحق رقم (٤.٨) يوضح تسهيل مهمة باحث لوزارة التربية والتعليم

State of Palestine  
Ministry of Education & Higher Education  
General Directorate of Educational planning



دولة فلسطين  
وزارة التربية والتعليم العالي  
الإدارة العامة للتخطيط التربوي

الرقم: وت.غ مذكرة داخلية (١٣٦٤)

التاريخ: 2016/03/29

الموافق: 20 جمادي الآخر، 1437 هـ

المحترمين

السادة/ المدراء العامون ونوابهم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

### الموضوع / تسهيل مهمة باحث

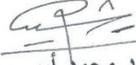
نهدبكم أطيب التحيات، ونتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وبخصوص الموضوع أعلاه، يرجى

تسهيل مهمة الباحث/ محمد عبد العزيز محمد أبو حرب والذي يجري بحثاً بعنوان:

" الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل "

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بغزة تخصص إدارة الدولة والحكم الرشيد. يرجى من سيادتكم التكرم بمساعدة الباحث بتوزيع الاستبانة، وذلك حسب الأصول.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

  
أ. رشيد محمد أبو ججوح

نائب مدير عام التخطيط التربوي



نسخة:

- السيد/ وكيل وزارة التربية والتعليم العالي
- السيد/ وكيل الوزارة لمساعد للشؤون التعليمية
- السيد/ وكيل الوزارة لمساعد للشؤون للتعليم العالي
- الملف.

Al-Azhar Al-Ashraf

Gaza: (08-2641295 - 2641297) Fax:(08-2641292)

غزة: (08-2641297 - 2641295) فاكس: (08-2641292)

Email: info@mohe.ps

## ملحق رقم (٥.٨) يوضح تسهيل مهمة باحث لوزارة الصحة

State of Palestinian

Ministry of health



دولة فلسطين

وزارة الصحة

التاريخ: 30/03/2016

السيد : ناصر الدين رافت مصطفى ابوشعياح حفظه الله  
مدير عام بالوزارة/الإدارة العامة لتنمية القوى البشرية - /وزارة الصحة  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع/ تسهيل مهمة باحثة/محمد عبد العزيز أبو حرب

// التفاصيل

بخصوص الموضوع أعلاه، يرجى تسهيل مهمة الباحث/ محمد عبد العزيز أبو حرب  
:- الملتحق ببرنامح ماجستير إدارة الدولة والحكم الرشيد - أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في إجراء بحث بعنوان

" الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل "

حيث الباحث بحاجة لتعبئة استبانته من عدد من ذوي المسميات الإشرافية في وزارة الصحة، بما لا يتعارض مع مصلحة العمل  
وضمن أخلاقيات البحث العلمي، ودون تحمل الوزارة أي أعباء أو مسئولية

،،،وتفضلوا بقبول التحية والتقدير

محمد ابراهيم محمد السرساوي  
- مدير دائرة الإدارة العامة لتنمية القوى البشرية



رافت مصطفى  
أ. رافت حامد حمدونة  
المدير الإداري ونائبي نقيب الأطباء النفسيين

### التحويلات

إجراء اتكم بالخصوص	← ناصر الدين رافت مصطفى ابوشعياح (مدير عام بالوزارة)	■ محمد ابراهيم محمد السرساوي (مدير دائرة)
إجراء اتكم بالخصوص	← عبد اللطيف محمد محمد الحاج (مدير عام بالوزارة)	■ ناصر الدين رافت مصطفى ابوشعياح (مدير عام بالوزارة)
إجراء اتكم بالخصوص	← رضوان محمود محمد بارود (مدير عام بالوزارة)	■ ناصر الدين رافت مصطفى ابوشعياح (مدير عام بالوزارة)
لعمل اللازم	← عاطف محمد خليل الحوت (مدير مستشفى)	■ عبد اللطيف محمد محمد الحاج (مدير عام بالوزارة)
لعمل اللازم	← وليد مرزوق رزق ماضي (مدير مستشفى)	■ عبد اللطيف محمد محمد الحاج (مدير عام بالوزارة)
لعمل اللازم	← يوسف فوزي اسماعيل العقاد (طبيب رئيس قسم)	■ عبد اللطيف محمد محمد الحاج (مدير عام بالوزارة)
لعمل اللازم	← جمال حامد عبد الحميد الهمص (مدير)	■ عبد اللطيف محمد محمد الحاج (مدير عام بالوزارة)
لعمل اللازم	← كمال عواد محمد خطاب (مدير مستشفى)	■ عبد اللطيف محمد محمد الحاج (مدير عام بالوزارة)
لعمل اللازم	← منحت عباس خضر حسن (مدير عام بالوزارة)	■ عبد اللطيف محمد محمد الحاج (مدير عام بالوزارة)