

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة الخليل
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي
تخصص إدارة الأعمال "MBA"

مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع
المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم

إعداد الباحث

طارق موسى بحيص

إشراف

الدكتور راتب الجعبري

2011

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة الخليل
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي
تخصص إدارة الأعمال "MBA"

مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع
المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم

إعداد الباحث

طارق موسى بحيص

إشراف

الدكتور راتب الجعبري

قدمت هذه الرسالة بتاريخ 2011/2/7 استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة
الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل.

2011

مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين
في محافظتي الخليل وبيت لحم

إعداد الباحث

طارق موسى بحيص

نوقشت هذه الرسالة

يوم الإثنين بتاريخ 2011/2/7م، الموافق 4/ربيع الأول/1432هـ وأجيزت.

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

- | | | |
|-------|----------------|---------------------|
| ----- | مشرفاً ورئيساً | 1. د. راتب الجعبري |
| ----- | عضواً خارجياً | 2. د. مروان الجلعود |
| ----- | عضواً داخلياً | 3. د. شريف أبو كرش |

قال تعالى في سورة طه (الآية 114)

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل رب زدني علماً"

صدق الله العظيم

الإهداء

- ❖ إلى من كلله الله بالهيئة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار.... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار.... إلى من أرجو الله أن يمد في عمره ليرى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار... أبي العزيز.
- ❖ إلى ملاكي في الحياة.... إلى ينبوع الصبر والتفائل والأمل.... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي... وحنانها بلسم جراحي.... إلى من أعطتني الحنان.... وعلمتني خشية الرحمن..... أمي الحبيبة.
- ❖ إلى من كانت... ولا زالت... وستبقى... البلسم لجروحي.... إلى من ملكت قلبي وروحي.....زوجتي الغالية.
- ❖ إلى أصحاب القلوب الطاهرة الرقيقة... إلى أصحاب النفوس البريئة والنوايا الصادقة.... إلى رياحين حياتي... أختي وإخوتي.
- ❖ إلى الأخوة الذين لم تلدهم أمي... إلى من تحلوا بالإخاء، وتميزوا بالوفاء والعطاء... إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات... إلى من عرفت كيف أجدهم، وعلموني ألا أضيعهم... أصدقائي.
- ❖ إلى الذين ضحوا بأنفسهم وقدموها رخيصة لوجه الله تعالى... إلى الأكرم منا جميعاً... الشهداء.. (الشهيد أبي الحسن قاسم).
- ❖ إلى من قال لا إله إلا الله... محمداً رسول الله، سائلاً المولى عز وجل أن يوفقني لما يحب ويرضى.

الباحث

طارق موسى بحيص

شكر وتقدير

قال الله تعالى في كتابه العزيز (سورة إبراهيم الآية رقم 7). "لئن شكرتم لأزيدنكم" صدق الله العظيم الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه إلى يوم الدين، اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت السميع العليم أما بعد.

فلا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بمزيد من الشكر والتقدير إلى كل من ساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في إنجاز هذا البحث، والذي أصبح حقيقة بعد أن كان حلمًا.

الشكر والتقدير: إلى أستاذي القدير الدكتور راتب الجعبري، الذي واكب هذا البحث وتعهده تدقيقاً وتصويباً وتوجيهاً، ولم يتوان يوماً في تقديم المساعدة العلمية، ومنحني من وقته الكثير، ومن علمه الشيء الكبير، وكان لجهوده الأثر الكبير في ظهور هذا البحث إلى حيز الوجود. فله مني كل الشكر والتقدير.

الشكر والتقدير: إلى جميع أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التمويل والإدارة في جامعة الخليل على سعة صدرهم ولما قدموه لي من مساعدة ونصائح قيمة والتي كان لها الأثر في إثراء هذا البحث، وأخص بالذكر عميد كلية التمويل والإدارة الدكتور شريف أبو كرش فلهم مني عظيم الشكر والتقدير.

الشكر والتقدير: إلى الأستاذ الدكتور يونس عمرو رئيس جامعة القدس المفتوحة، الذي منحني الفرصة لإكمال دراستي، فله مني جزيل الشكر وكل التقدير.

الشكر والتقدير: إلى زملائي أعضاء الهيئة الإدارية والتدريسية في جامعة القدس المفتوحة، وأخص بالذكر الأستاذ سليم أبو عقيل على جهدهم معي طوال فترة الدراسة، أتقدم لهم بخالص الشكر والتقدير وصادق العرفان.

الشكر والتقدير: إلى جميع موظفي مديريات التربية والتعليم في محافظتي الخليل وبيت لحم، والذين شملتهم عينتي البحثية، وتعاونوا معي وسهلوا مهمتي في جمع البيانات، لهم مني عميق الشكر وعظيم الامتنان.

الباحث

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ت	إجازة الرسالة
ج	الإهداء
ح	شكر وتقدير
خ	قائمة المحتويات
ز	فهرس الجداول
ط	الملخص
غ	Abstract
1	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
1	1.1 المقدمة
2	2.1 مشكلة البحث
2	3.1 أسئلة البحث
3	4.1 فرضيات البحث
5	5.1 أهمية البحث
6	6.1 أهداف البحث
7	7.1 حدود البحث
7	8.1 التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث
10	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
11	المبحث الأول: الإطار النظري
11	1.2 الفرع الأول: الرضا الوظيفي
12	1.1.2 مفهوم الرضا الوظيفي
14	2.1.2 عناصر الرضا الوظيفي
14	3.1.2 أوجه الرضا الوظيفي
14	4.1.2 أبعاد الرضا الوظيفي
15	5.1.2 أهمية الرضا الوظيفي
16	6.1.2 الرضا الوظيفي والأداء

رقم الصفحة	الموضوع
17	7.1.2 العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
20	9.1.2 المسببات التنظيمية للرضا الوظيفي
22	10.1.2 نظريات الرضا عن العمل
26	11.1.2 قياس الرضا الوظيفي
28	2.2 الفرع الثاني: الإطار القانوني لقانون الخدمة المدنية
42	1.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالأداء
44	2.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالترقيات
44	3.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالرواتب والعلاوات
47	4.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالحوافز
48	5.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالعقوبات
50	6.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالتنظيم
52	3.2 المبحث الثاني: الدراسات السابقة
52	1.3.2 الدراسات العربية
64	2.3.2 الدراسات الأجنبية
74	1.2.3.2 تعقيب على الدراسات العربية والأجنبية وعلاقتها وموقعها الحالي من البحث
85	3.3.2 موقع البحث الحالي من الدراسات السابقة
87	الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته
87	1.3 وصف منهج البحث
88	2.3 مجتمع البحث
88	3.3 عينة البحث
95	4.3 أدوات البحث
97	1.4.3 تقنين أداة البحث
97	1.1.4.3 صدق الأداة
99	2.1.4.3 ثبات الأداة
101	5.3 إجراءات تطبيق البحث
102	6.3 متغيرات البحث
102	7.3 المعالجة الإحصائية

رقم الصفحة	الموضوع
103	الفصل الرابع: تحليل النتائج
104	المبحث الأول: واقع تقييم اللوائح والنصوص القانونية لقانون الخدمة المدنية
104	1.1.4 السؤال الأول
114	2.1.4 السؤال الثاني
114	1.2.1.4 نتائج الفرضية الأولى
116	2.2.1.4 نتائج الفرضية الثانية
118	3.2.1.4 نتائج الفرضية الثالثة
124	4.2.1.4 نتائج الفرضية الرابعة
130	5.2.1.4 نتائج الفرضية الخامسة
134	6.2.1.4 نتائج الفرضية السادسة
138	المبحث الثاني: تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولأئحته التنفيذية على الرضا الوظيفي
138	2.1.4 السؤال الثالث
141	4.1.4 السؤال الرابع
141	1.4.1.4 نتائج الفرضية السابعة
143	2.4.1.4 نتائج الفرضية الثامنة
144	3.4.1.4 نتائج الفرضية التاسعة
147	4.4.1.4 نتائج الفرضية العاشرة
149	5.4.1.4 نتائج الفرضية الحادية عشر
152	6.4.1.4 نتائج الفرضية الثانية عشر
154	5.1.4 نتائج السؤال الخامس
154	1.5.1.4 نتائج الفرضية الثالثة عشر
157	6.1.4 نتائج السؤال السادس
168	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
168	المبحث الأول: ملخص النتائج
168	1.5 النتائج
175	المبحث الثاني: التوصيات وآلية تنفيذها

رقم الصفحة	الموضوع
175	2.5 توصيات البحث
175	1.2.5 توصيات لأصحاب القرار
176	1.2.5 توصيات لنقابات المعلمين
177	3.2.5 مقترحات البحث المستقبلية
178	قائمة المصادر والمراجع
178	أولاً: المراجع العربية
182	ثانياً: المراجع الأجنبية
183	ثالثاً: المراجع الإلكترونية
184	الملاحق
185	ملحق رقم 1: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة
186	ملحق رقم 2: استبانة
193	ملحق رقم 3: إلى من يهمه الأمر
194	ملحق رقم 4: تسهيل مهمة
195	ملحق رقم 5: تسهيل مهمة (توزيع استبيان)
196	ملحق رقم 6: تطبيق استبيان
197	ملحق رقم 7: الدراسة الميدانية
198	ملحق رقم 8: مدارس مديرية بيت لحم
201	ملحق رقم 9: مدارس مديرية تربية شمال الخليل
205	ملحق رقم 10: مدارس مديرية تربية الخليل
206	ملحق رقم 11: مدارس مديرية تربية جنوب الخليل
a	ملحق رقم 12: تقرير المدقق اللغوي

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-2)	جدول رقم (1-2) يبين النصوص القانونية ولائحتها التنفيذية لكل بعد (الأداء، الترقيات، الرواتب والعلوات، الحوافز، العقوبات، التظلم)	31
(1-3)	توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب المديرية والجنس.	88
(2-3)	توزيع أفراد العينة حسب (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة).	89
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس والحالة الاجتماعية.	90
(4-3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس والمؤهل العلمي.	91
(5-3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس والمديرية.	92
(6-3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس والراتب الشهري.	93
(7-3)	توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس وعدد سنوات الخبرة.	94
(8-3)	توزيع فقرات أداة البحث على أبعادها.	95
(9-3)	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات كل بعد من أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية مع الدرجة الكلية للبعد.	98
(10-3)	يبين نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم مع الدرجة الكلية.	99
(11-3)	نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية على مختلف المجالات لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية والدرجة الكلية.	100
(1-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية.	104
(2-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء.	106
(3-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات.	108

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(4-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات.	109
(5-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز.	110
(6-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات.	112
(7-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم.	113
(8-4)	نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الجنس.	115
(9-4)	نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الحالة الاجتماعية.	117
(10-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.	119
(11-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.	120
(12-4)	نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.	122
(13-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المدنية تبعاً إلى متغير المديرية.	124

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(14-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير المديرية.	126
(15-4)	نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المديرية.	128
(16-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.	130
(17-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.	132
(18-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.	134
(19-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.	136
(20-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي.	138
(21-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي.	140
(22-4)	نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لواقع تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الجنس.	141
(23-4)	نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لواقع تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الحالة الاجتماعية.	143

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(24-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.	144
(25-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.	145
(26-4)	نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.	145
(27-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية.	147
(28-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير المديرية.	148
(29-4)	نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية.	148
(30-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.	149
(31-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.	150
(32-4)	نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية.	151

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(33-4)	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.	152
(34-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.	153
(35-4)	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم.	155
(36-4)	التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء.	158
(37-4)	التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الترقيات.	160
(38-4)	التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرواتب والعلاوات.	162
(39-4)	التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الحوافز.	163
(40-4)	التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على العقوبات.	165
(41-4)	التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على التنظيم.	166

المخلص

مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي

الخليل وبيت لحم.

إعداد الباحث

طارق موسى بحيص

إشراف

الدكتور راتب الجعبري

هدف هذا البحث إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم. وبحث العلاقة بين تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية وبين الرضا الوظيفي لدى هؤلاء المعلمين، وكذلك تحديد الفروق بينهما بحسب الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة. استخدم الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي، حيث تكون مجتمع البحث من (8487) معلماً ومعلمة يعملون في مديريات التربية والتعليم في محافظتي الخليل وبيت لحم وفقاً لمصادر الوزارة (2010) وتم اختيار العينة الطبقية العشوائية التي عدد أفرادها (849) معلماً ومعلمة وصلت في مرحلتها النهائية إلى (779) مبحوثاً، وتمثل العينة الكلية بما نسبته (10%) من مجتمع البحث، أما العينة النهائية فقد مثلت ما نسبته (9%). واستخدم الباحث لجمع البيانات اللازمة استبانة خاصة من إعداد، تكونت من أربعة أقسام، وتم التحقق من صدق الأداة بعرضها على عدد من المحكمين، كما تم حساب الثبات لأداة البحث بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معادلة كرونباخ ألفا، وتبين تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات.

وتمت معالجة البيانات إحصائياً عن طريق حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) (t-test)، وتحليل التباين الأحادي (one - way anova)، واختبار شيفيه (Tukey) ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، ومعادلة كرونباخ ألفا لحساب الثبات، ومعادلة التجزئة النصفية.

وأظهرت النتائج:

- أن بُعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات جاء في المرتبة الأولى، وجاء في المرتبة الثانية بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء، وفي المرتبة الثالثة بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات، ثم بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتنظيم، ثم جاء بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالمرتبة الخامسة، في حين جاء بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات أقل هذه الأبعاد أهمية لدى المعلمين، حيث جاءت جميع الأبعاد بدرجة منخفضة، كما جاءت الدرجة الكلية للتقييم بدرجة منخفضة.
- كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الجنس، حيث كانت هذه الفروق لصالح الذكور، ووجود فروق تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء) لصالح الذين مؤهلاتهم (دبلوم وبكالوريوس)، وكانت في باقي الأبعاد الأخرى (وكذلك في الدرجة الكلية) لصالح المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم)، أيضاً وجود فروق تبعاً إلى متغير المديرية في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات) وبعد (تقييم

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات)، وكذلك في الدرجة الكلية كانت لصالح معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل)، كما وكانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات) لصالح معلمي مديرية (شمال الخليل)، أيضاً كانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم) لصالح معلمي مديرية (جنوب الخليل).

- تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الحالة الاجتماعية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة.
- وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جميع الأبعاد لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم.

وفي ضوء هذه النتائج خرج الباحث بمجموعة من التوصيات تمثلت في دعوة أصحاب القرار في السلطة الوطنية الفلسطينية إلى العمل على زيادة الرضا الوظيفي لدى المعلمين، من خلال تذليل الصعوبات التي تواجههم في العمل، مثل وضوح المهام، واللامركزية، وتفويض الصلاحيات وغيره. والعمل على أن يكون الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام المعنيين بالعملية التعليمية، بعد أن اتضحت علاقته بتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية ، والاستفادة من نتائج هذا البحث الذي يظهر مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم.

Abstract

The effect of applying the Civil Service Law at the Jobs Satisfaction for teachers in the Governorates of Hebron and Bethlehem.

Prepared by:

Tareq musa bheis

Supervised by

Dr. Ratib Al.Ja'baree.

This research aimed at knowing the effect of applying the civil service law at job satisfaction for teacher in the governorates of Hebron and Bethlehem, and finding out the relationship between applying the law among these teachers. It also aimed at identifying the differences between them due to: (Gender, Marital status, Qualifications, Directorate of education, Salary, and Years of Experience).

The descriptive approach was used in this study. The population of the study consisted of (8487) teachers (Males and females) working at Hebron and Betlehem Directorates, according to Ministry of Education and Higher Education, (2010). The researcher selected a random sample stratified, and The sample of research consisted of (849) teachers of the population of the research, in which the percentage is (10%). (779) reached the final stage, which represent (9%) from the final sample.

A questionnaire which was designed by the researcher himself was conducted to collect the data, its divided into four section. To assure the validity of the questionnaire, it was submitted to a group of arbitrators. The reliability was examined by Cronbach Alpha to test the inner correlation, Results of this test showed that the tool had a high degree of reliability.

The data were statistically processed using Means, Standard diviation, T-test one Way Anova, Tukey, Pearson Correlation, Cronbach Alpha to test realiability and half split equation.

Research findings:

- The dimension of the assessments of the Civil Service law and its executive regulations which deals with promotions came at the first level, then came the dimension that deals with performance, in the third place came the dimension that deals with penalties, in the fourth level came the dimension that deals with incentive and the fifth level came the dimension that deals with petition. The least important dimensions to teachers is the one that deals with the salaries and increases.

- The findings revealed that there were significant statistical differences in all dimensions of the Civil Service law and executive regulations to teachers in the Governorates of Hebron and Bethlehem due to Gender in favor to males, and due to qualification in favor to B.A and Diploma. Also in favor to Diploma in the rest of dimensions and in the whole degree. Also there were differences due to directorate in the dimension of promotions, and the dimension that deals with penalties and also in the whole degree in favor Northern and Southern directorates in the dimension that deals with salaries and increases and the dimension that deals with incentives. The dimension of petition was in favor to Southern Hebron Directorate.

- There were no statistical differences in the dimension of the assessment of the Civil Service Law and its executive regulation due to Marital status, Monthly income and years of experience.

- there were differences in average effect of regulations and legal text on the law of the financial service on job satisfaction variable depending on qualification. It was found that the differences were in favor of teachers who have qualifications (Diploma and B.A).

The existence of differences due to directorate variable of teachers benefits of North and South hebron directorates, There were differences due to monthly salary (income) for teachers who have salaries less than (2000) NIS-(3000) NIS.

- There was statistical significant positive relationship between all dimensions of reality assessment of Civil Service Law and Its executive regulations and the impact of the law and its regulations on job satisfaction among teachers in the Governorates of Hebron and Bethlehem.

In the light of these findings the researcher sets out recommendations to invite the decision makers in the Palestinian National Authority to work on the development of job satisfaction among teachers through overcoming Obstacles that they face such as clarity of functions, decentralization, Devolution of power and others, working to make the job satisfaction one of the major topics of interest to those who interested in education process. Highlighting the results of this research that showed the impact of the application of Civil Service Law at the level of job satisfaction for teacher sector in the Governorates of Hebron and Bethlehem.

الفصل الاول

الإطار العام للبحث

1.1 مقدمة:

يعتبر قطاع التعليم المورد الرئيس الذي يزود الأفراد بالقدرات اللازمة لتطور الاقتصاد والخدمات، والتعليم هو مصدر تلبية المتطلبات الاجتماعية والاقتصادية، وهو المصدر الأساسي في إعداد الموارد البشرية التي يحتاجها المجتمع لمواكبة الثورة العلمية والصناعية، ويؤدي التعليم عدة وظائف أساسية في المجتمع أهمها إكساب الأفراد قدرات علمية وفنية تمكنهم من اكتساب قدرات علمية ومهنية تساعد على مواجهة الحياة.⁽¹⁾

ومن هنا تبرز أهمية العنصر البشري الذي يعتبر أحد أهم مقومات نجاح هذه الأجهزة لتطوير إنتاجيتها الأمر الذي جعله يحظى باهتمام الإداريين والباحثين وأرباب العمل من خلال بحث جميع الجوانب والوسائل والمصادر التي تؤدي إلى رضاه، وبالرغم من الجهود المبذولة التي لا تزال تبذل في إزالة الغموض في مسألة الرضا الوظيفي إلا أن هناك عوامل عديدة تتعدى التخطيط والتنظيم وتلعب دوراً كبيراً في درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

وقد ساد من الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضائه أو عدم رضائه 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. ولذلك أصبح

1. عدوي، محمد جمعة، "أثر صدور قانون الخدمة المدنية على التحاق العاملين في المؤسسات الحكومية بمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني"، رسالة ماجستير، القدس، فلسطين، 2005، ص 1.

من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، وذلك عن طريق واحد وهو تحسين مستوى رضاء العاملين.⁽¹⁾

وفيما يعكس اهتمام الدولة بتنمية موظفيها ورعايتهم، فقد صدر قانون الخدمة المدنية الفلسطيني رقم (4) لسنة (1998) المعدل لسنة (2005). وفي خلال السنوات الماضية أُجري على هذا القانون عدة تعديلات لتشمل عدة قطاعات من قطاعات الكادر الحكومي، ويقوم البحث بإلقاء الضوء في بحثه هذا على قطاع التربية والتعليم وهو القطاع الأكبر، وبيحث فيه مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم.

2.1 مشكلة البحث:

تركز الاهتمام على مشكلة البحث والتي نصيغها بسؤال رئيسي ألا وهو:

"ما مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم؟"

3.1 أسئلة البحث:

1. ما واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة)؟

1. عبد الباقي، صلاح الدين محمد، "السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 171.

3. ما تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة)؟

5. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة الخليل وبيت لحم؟

6. ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء والترقيات و(الرواتب والعلاوات) والحوافز والعقوبات والتظلم؟

4.1 فرضيات البحث:

يقصد بفرضية البحث بأنه تخمين أو تنبؤ يصف العلاقة المحتملة بين متغيرات البحث، وقد تؤيد نتائج البحث صحة الفرضية أو عدمها، والفرضية نوعان (صفرية/بديلة) وفي أغلب الدراسات يتم اختيار الفرضية الصفرية لأنها من أفضل أنواع الفرضيات⁽¹⁾. وقد صاغ الباحث فرضياته كما يلي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظة الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير الجنس.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظة الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

1. منشورات جامعة القدس المفتوحة، "مناهج البحث العلمي"، عمان، الأردن، 1994، ص 111.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير المديرية.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير الراتب الشهري.

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس.

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تأثير

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المديرية.

11. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تأثير

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الراتب

الشهري.

12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تأثير

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات

الخبرة.

13. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا الوظيفي لدى

معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم.

5.1 أهمية البحث:

مما لاشك فيه أن تطبيق قانون الخدمة المدنية في ظل وجود السلطة الوطنية الفلسطينية شابه الكثير

من الغموض والتناقض، وعلى هذا كان لتوضيح التأثيرات المترتبة على تطبيق هذا القانون على

مستوى الرضا الوظيفي أمراً في غاية الأهمية، لما لذلك من آثار تقييمية في فهم مستوى التقدم الناتج

من تطبيق هكذا تجربة على مختلف الصعد، فهي مهمة للمشرع تكمن في قدرته على سن النصوص

واللوائح القانونية التي تنظم سير الحياة اليومية للمجتمع والأفراد، مما يجعله أحد ركائز ومرجعيات

التشريع في المجتمعات الحديثة. وأهميتها للمجتمع التي تنظم سير الحياة العملية فيه وتمنحه نظرة

إيجابية لدى باقي المجتمعات المتحضرة والتي تعتبرها أحد المقومات الرئيسية للنهوض بالمجتمعات

الحديثة التي تعتمد على مبدأ التكافؤ في إعطاء أفراد هذه المجتمعات حقوقهم المبنية على أسس واضحة يضمنها القانون، أما بالنسبة للباحث فإن أهميتها تتبع من حصول الباحث على إجابات تساؤلاته والتي من خلالها يستطيع إعطاء دلائل تثبت صحة تطبيق هكذا تجربة على المجتمع الفلسطيني وتأثيرها على قطاع المعلمين.

6.1 أهداف البحث:

1. التعرف على واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم؟
2. معرفة إن كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة) أم لا؟
3. التعرف على تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي؟
4. معرفة إن كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة) أم لا؟
5. معرفة إن كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم أم لا؟
6. التعرف على تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء والترقيات و(الرواتب والعلاوات) والحوافز والعقوبات والتظلم؟

7.1 حدود البحث:

تمثلت حدود البحث فيما يلي:

1. الحدود البشرية: يقتصر هذا البحث على قطاع المعلمين الحكوميين في محافظتي الخليل وبيت لحم.

2. الحدود المكانية: تم تطبيق هذا البحث على قطاع المعلمين الحكوميين في محافظتي الخليل وبيت لحم (مديرية تربية محافظة بيت لحم/ ومديرية تربية شمال الخليل/ ومديرية تربية الخليل/ ومديرية تربية جنوب الخليل).

3. الحدود الزمانية: تم تطبيق هذا البحث في الفترة الزمنية الممتدة من 2010-2011.

4. الحدود الموضوعية: وتتمثل في:

❖ المتغيرات المستقلة: وهي: (الجنس/ والحالة الاجتماعية/ والمؤهل العلمي/ والمديرية/ والراتب الشهري/ وسنوات الخبرة).

❖ المتغيرات التابعة: وهي: (واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية/الرضا الوظيفي).

8.1 التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث:-

1- الرضا الوظيفي

هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية، والتي تحمل المرء على القول بصدق

إنني راضٍ في وظيفتي.⁽¹⁾

1. الصيرفي، محمد، "السلوك التنظيمي"، مؤسسة حورس الدولية، الطبعة الأولى الإسكندرية، مصر، 2005، ص266.

• والرضا الوظيفي

هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات، والرغبات، والتوقعات من العمل نفسه، وبيئة العمل، مع الثقة، والولاء، والانتماء للعمل، ومع العوامل، والمؤثرات البيئية الداخلية، والخارجية ذات العلاقة.

2- الخدمة المدنية

استخدام الأشخاص في الوظائف الحكومية والوزارات وإدارة تلك المجموعات من الأشخاص لتحقيق الخدمة المدنية.⁽¹⁾

3- قانون الخدمة المدنية

هو مجموعة القواعد القانونية التي تنظم العلاقة بين الموظف والإدارة الحكومية والتي تبين حقوقهم وواجباتهم، وذلك في ضوء قانون الخدمة المدنية الفلسطيني رقم (4) لسنة (1998) والمعدل لسنة (2005).⁽²⁾

4- الراتب

كافة المبالغ النقدية والعينية التي يتقاضاها الموظف، أو العامل خلال عمله في المؤسسة، وهو بهذا المعنى يشمل الراتب الأساسي مضافاً إليه كافة التعويضات المالية والامتيازات.

5- الحافز

مؤثر خارجي يحرك شعور الإنسان ويجعله يسلك سلوكاً معيناً لتحقيق الهدف المطلوب.⁽³⁾

1. عبد الباقي، صلاح الدين محمد، مرجع سابق، ص 172.

2. المادة (1) من قانون الخدمة المدنية الفلسطيني، رقم (4) لسنة 1998، والمعدل سنة 2005، ص 15.

3. ربابعة، علي محمد، "إدارة الموارد البشرية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2003، ص 71.

6- العلاوة

تشير اللغة إلى العلاوة من كل شيء ما زاد عليه، وللعامل ما يزداد على مرتبه لمضي مدة في العمل، وهي ذاتها في الاصطلاح أي ما زاد على أجر العامل.

7- الترقية

كل ما يطرأ على الموظف من تغيير في مركزه القانوني، يكون من شأنه تقدمه وتمييزه على أقرانه.

8- التأديب

رد الفعل المنظمي المعاقب إزاء ما صدر عن الفرد من سلوك غير مرغوب فيه، وعن قصد.⁽¹⁾

1. حجازي، محمد حافظ، "إدارة الموارد البشرية"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2005، ص 226-229.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل مبحثين، بحيث يشمل المبحث الأول على الإطار النظري، في حين يشمل المبحث الثاني على عدد من الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية.

ويتناول المبحث الأول فرعين بحيث يتحدث الفرع الأول عن الرضا الوظيفي، من حيث المفاهيم وعناصر الرضا الوظيفي، أوجهه، أبعاده، وأهميته، كما ويتحدث عن علاقته بالأداء، العوامل المؤثرة فيه، نظريات الرضا الوظيفي، وطرق قياسه.

أما الفرع الثاني فهو قانوني، يتم التركيز فيه على نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، والتي تمس بشكل مباشر الجوانب المرتبطة بالرضا الوظيفي من ناحية وجود رضا وظيفي أو عدمه، ويتطرق إلى عدد من نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية التي تتناول خمسة مواضيع تقيس الرضا الوظيفي في خمسة أبعاد وهي: (الأداء، والترقيات، والرواتب والعلاوات، والحوافز، والعقوبات، والتظلم).

المبحث الأول

الإطار النظري

تقتضي دراسة هذا المبحث تقسيمه إلى فرعين هما:

1. الفرع الأول - الرضا الوظيفي.
2. الفرع الثاني - الإطار القانوني لمدى تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي.

1.2 الفرع الأول: الرضا الوظيفي

تمهيد:

على الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل، فإن الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت اهتماماً كبيراً من الباحثين والعلماء، ويعبر الرضا الوظيفي عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة، إذ إن هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به، وبما أن رغبات الأفراد مختلفة، لذا فإن هناك تبايناً في اتجاهاتهم نحو أي من القيم ذات الأهمية بالنسبة إليهم، فالبعض يعطي قيمة عليا للأجور قياساً بالعوامل الأخرى، في حين أن بعض الأفراد يعطي قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي، ولذلك فإن الرضا الوظيفي هو تعبير عن مدركات الأفراد للموقف المالي مقارنة بالقيمة التفضيلية.⁽¹⁾

إن أهمية دراسة موضوع الرضا الوظيفي تكمن في أنه يتناول مشاعر الفرد، سواء أكان يشغل وظيفة إدارية أو فنية إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، وهذه المشاعر لها تأثيرها على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وغيرها من النواتج التنظيمية.⁽²⁾

1. عباس، سهيلة، مرجع سابق، ص 175.

2. الصيرفي، محمد، مرجع سابق، ص 256.

كما وأن المتغيرات المؤثرة على العمل والعاملين كسياسات وأنظمة إدارة، وأنظمة رواتب وترقيات، وكذلك أعمار الموظفين، ومؤهلاتهم، ودخلهم، ومستوياتهم الوظيفية، يعتبر من الأشياء المهمة في معرفة مدى الرضا ودرجته بالنسبة للموظفين والعاملين.⁽¹⁾

1.1.2 مفهوم الرضا الوظيفي:

إذا سألت أحد الأشخاص عن رأيه في عمله فقد تجد أن لديه شعوراً بالكراهية نحوه، نظراً لأنه يعتقد بأن ذلك العمل لا يمكنه من المساهمة في خدمة المجتمع كما يجب، لذلك فهو يميل للبحث عن عمل آخر، واتجاهات الفرد نحو العمل (سواء بالحب أو الكراهية) تسمى بالرضا عن العمل (Job Satisfaction).⁽²⁾

إن رضاء العاملين عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة (العمل) لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم (أعمالهم)، وعليه فإنه كلما قلت الفجوة بين الإدراكيين كلما زاد رضا العاملين.⁽³⁾

وقد أورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي، فيرى بعضهم أن الرضا عن العمل هو (درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، وظروف العمل، وطبيعة الإشراف، وطبيعة العمل نفسه، والاعتراف بواسطة الآخرين.

ويرى البعض الآخر أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديدا ويعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة الآتية:

1. العدلي، ناصر محمد، "السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة"، دار الفجر للنشر، بدون طبعة، مصر، 1982، ص 117.

2. رفاعي ويسيون، رفاعي واسماعيل، "إدارة السلوك في المنظمات"، دار المريخ للنشر، مترجم من الطبعة الإنجليزية، "Behavior in Organization"، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 204.

3. شاويش، مصطفى نجيب، "إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة عمان، 2005، ص 110.

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الأشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل.

ويلاحظ على الفرض السابق أن الرضا عن العمل يمثل الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط بتصوره في الوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر اشباع أو دوافع كبيرة ومتعددة له بقدر ما يزيد عن رضاه عن هذه الوظيفة، ويزداد بالتالي ارتباطه بها.

وفي تعريف آخر للرضا الوظيفي، أنه عبارة عن 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.⁽¹⁾

إن للرضا الوظيفي تعاريف عديدة منها أنه (مجموعة من المشاعر الإيجابية والسلبية التي يعبر فيها العاملون عن أعمالهم)، وهناك فرق هام بين هذه المشاعر ونوعين آخرين من اتجاهات العاملين، فالرضا الوظيفي هو شعور نسبي بالمسرة أو الألم كأن يقول شخص "أنا أستمتع بالقيام بعمل مهام متنوعة". وفي هذا اختلاف عن الأفكار الموضوعية كأن يقول "إن عملي معقد"، أو عن النوايا كأن يقول "أنا أخطط لترك العمل خلال سنة"، لكن هذه الأنواع الثلاثة من الاتجاهات تساعد المديرين في التعرف على ردود فعل الموظفين تجاه وظائفهم، كما أنها تساعد على التنبؤ بتأثير تلك الاتجاهات على سلوكهم مستقبلاً.⁽²⁾

1. عبد الباقي، مرجع سابق، ص 172.

2. منشورات جامعة القدس المفتوحة، "السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى، عمان - الأردن، 1995، ص 293.

2.1.2 عناصر الرضا الوظيفي:

تأسسياً على ما ورد أعلاه، فإن الرضا الوظيفي يتكون من ثلاثة عناصر هي:

1- القيم. 2- المدركات. 3- الأهمية.

وهذا يعني أن الرضا يحصل لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له.

3.1.2 أوجه الرضا الوظيفي:

1- أن يكون الرضا إجمالياً: أي عن كافة أوجه العمل.

2- وقد يكون رضا بجانب أو وجه واحد: من أوجه العمل كالرضا عن الأجور أو عن نوعية الإشراف بغض النظر عن الجوانب الأخرى، وهذا يسمى بأوجه الرضا (Faces of satisfaction).⁽¹⁾

4.1.2 أبعاد الرضا الوظيفي:

وللرضا الوظيفي أبعاد مختلفة، حيث يمكن أن يمثل اتجاهاً ما، كما أنه يمكن أن ينطبق على أجزاء من عمل الفرد، وعليه فإنه باعتباره محصلة للاتجاهات المختلفة التي يحملها العامل نحو عمله، وتجاه العوامل ذات العلاقة بهذا العمل والحياة بشكل عام.

والرضا الوظيفي في أحد أبعاده لا يعني بالضرورة رضا عنه في بعد آخر، فقد نجد موظفاً راضياً عن الأجرة التي تمنحها له الوظيفة، لكنه غير راضٍ عن توقيت إجازاته أو ظروف عمله وقد يؤثر الرضا عن بعد أو عنصر معين على الرضا عن عنصر آخر، فالتغيير في الأجر مثلاً يؤثر على الرضا عن الأجر، كما يؤثر على الاتجاهات نحو الأشياء المرافقة للأجر كالمشاعر نحو المشرف الذي يوصي بإعطاء العلاوة أو حجبها.⁽²⁾

1. عباس، سهيلة، مرجع سابق، ص 175.

2. منشورات جامعة القدس المفتوحة، مرجع سابق، ص 294.

بينما يرى (Bavendom) أن الرضا الوظيفي هو مفهوم ليس له أبعاد فإما أن يكون الشخص راضٍ أو غير راضٍ.⁽¹⁾

5.1.2 أهمية الرضا الوظيفي:

ولقد اهتم المديرين منذ زمن طويل بالرضا الوظيفي للعاملين في مؤسساتهم باعتبار أن الرضا الوظيفي العالي يسهم في التزام العاملين بمؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم نحوها وارتباطهم بعملهم، كما أن الرضا الوظيفي العالي يسهم في تحسين صحة العامل الجسمية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها، فقد وجدت إحدى الدراسات أن هناك علاقة قوية بين حوادث الوفاة بسبب مرض القلب وعدم الرضا الوظيفي المتسبب عن ضغط العمل والملل والنزاعات التنظيمية.

كما وجدت دراسة - في منشورات جامعة القدس المفتوحة- أخرى أن العاملين الراضين عن أعمالهم كانت ذات معنى وفائدة، قد عاشوا أكثر من زملائهم من العمال غير الراضين، ووجدت دراسة ثالثة - في منشورات جامعة القدس المفتوحة- أن هناك علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية، ووجد أن الأعمال التي تتصف بالتحدي وتعطي الفرص للعاملين لاستخدام قدراتهم ومهاراتهم تسهم في صحة نفسية جيدة، كما وجد أن الاستياء الكبير من العمل يمكن أن ينشأ من الأعمال المملة جداً والمشوشة والتي تكثر فيها النزاعات التنظيمية، حيث وجد أن هذه الأعمال تضر بالصحة الجسمية والنفسية للعاملين.

ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل (Absenteesim)، وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه (Tardiness)، والدوران (Turnover) أوترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها إلى مؤسسات أخرى، ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل

1. Bavendam, J, "Managing Job Satisfaction", Bavendam Research Incorporated, Special Reports, Vol. 6, Effective Management Through Measurement.

وتوجههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي.

وفي إحدى الدراسات - في منشورات جامعة القدس المفتوحة- على مجموعتين من العاملين ذوي الظروف المتشابهة والمختلفين في درجة الرضا وجد أن مجموعة العاملين ذوي درجة الرضا الوظيفي المرتفع كانت أقل في معدل دوران المعاملة وفي نسبة الغياب.

وفي دراسة أخرى- في منشورات جامعة القدس المفتوحة- تتعلق بحرية الانضمام للاتحادات العمالية، وجد أنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن وظائفهم كلما قل معدل الانضمام للاتحادات العمالية. كما وجد أن العاملين الأكثر رضاء عن أعمالهم، كانت حوادث العمل لديهم أقل، ووجد أن هناك علاقة غالباً ما تكون متناسبة طردياً بين الرضا عن العمل والأداء.⁽¹⁾

6.1.2 الرضا الوظيفي والأداء:

يمكن القول أن الفكر الإداري في هذا المجال خلص بثلاث اتجاهات أساسية هي: الاتجاه الأول: يدعي أن الرضاء المرتفع عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء، والثاني: يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضاء، أما الاتجاه الثالث فيرى أن الرضاء هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة.⁽²⁾

إن بعض المديرين يفترضون أن الرضاء العالي يؤدي دائماً إلى أداء عالٍ من العاملين، لكن هذا الافتراض تنقصه الدقة، فالعمال الراضين يمكن أن يكونوا ذوي أداء عالٍ، أو متوسط، أو حتى منخفض. وهم يميلون إلى الاستمرار في مستوى الأداء الذي حقق لهم الرضاء في وقت سابق، فالعلاقة بين الرضاء والأداء أكثر تعقيداً من القول بأن الرضاء يقود إلى الأداء. ولعل فيما قاله أحد لاعبي كرة القدم المشهورين بأن فريقه كان غالباً ما يخسر المباراة عندما كان هذا اللاعب راضياً بدرجة كبيرة عن

1. منشورات جامعة القدس المفتوحة، مرجع سابق، ص 294.

2. شاويش، مصطفى نجيب، مرجع سابق، ص 112.

مستواه، حيث أدت الثقة الزائدة به إلى أن يلعب دون مبالاة، ومن ناحية أخرى عندما أصبح غير راضٍ عن أدائه في الفريق، وشعر بالحاجة الملحة للفوز، كانت دافعيته أكبر للبحث عن إنجاز أفضل، وهنا فإن عدم الرضا أدى إلى أداء أفضل.

وإذا ما أردنا إعطاء صورة أدق للعلاقة بين الرضا والأداء قلنا: إن الأداء العالي يسهم في نشوء الرضا الوظيفي العالي، ولعل سبب ذلك يعود إلى أن الأداء العالي يؤدي إلى مكافآت اقتصادية، واجتماعية، ونفسية أعلى، فإذا ما توصل العاملون إلى أن هذه المكافآت مناسبة وعادلة فإن الرضا يتحسن، لأن العاملين يشعرون بأنهم يأخذون مكافآت تتناسب مع أدائهم، أما إذا وجد العامل أن المكافآت لا تتناسب ومستوى أدائه فإن عدم الرضا يتولد لديه.

وفي كلا الحالتين فإن مستوى رضا الشخص يؤدي إما إلى إلتزام أكثر أو أقل مما يؤثر على الجهد الذي يبذله، وبالتالي على أدائه وهكذا دواليك.⁽¹⁾

7.1.2 العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يشير تعبير الرضا الوظيفية عن تلك الظاهرة المتعددة الأبعاد والتي تحتوي على أجزاء مختلفة، وتختلف الأجزاء المكونة لحالة الرضا عن الوظيفة من دراسة إلى أخرى، ولكن الأجزاء التي شاع فصلها وتحديدها كعوامل مؤثرة على رضاء العامل عن وظيفته هي: (الرضا عن الأجر، والرضا عن الإجراءات الخاصة بالعمل في الشركة، الرضا عن الأنشطة المختلفة المرتبطة بالوظيفة، الرضا عن الرؤساء، الرضا عن الزملاء).⁽²⁾

ويرى (شاويش) بأن هذه العوامل يمكن تقسيمها إلى مجموعتين: الأولى هي عوامل شخصية مثل (السن، ومستوى التعليم، وأهمية العمل بالنسبة للعامل، والمستوى الإداري للوظيفة). والمجموعة الثانية

1. منشورات جامعة القدس المفتوحة، مرجع سابق، ص 294.

2. شهيب، محمد علي، "السلوك الإنساني في التنظيم"، دار الفكر العربي، مصر، 1990، ص 143.

هي عوامل متعلقة بظروف العمل مثل (نوع العمل، والأمن، والتقدم في العمل، والراتب، وزملاء العمل، والمدير، وساعات العمل، وظروف العمل).⁽¹⁾

ويتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه، أو العمل الوظيفي، أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد، وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وذلك من قبل الكتاب والباحثين، ومن هنا كان الاختلاف في تعريف الرضا الوظيفي السابق ذكره.

ويمكن تصنيف العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى المجموعات التالية:

1.7.1.2 مجموعة العوامل الشخصية:

هناك العديد من العوامل الشخصية التي ترجع إلى الشخص نفسه وهذه تم تقسيمها إلى:

1.1.7.1.2 عوامل تتعلق بقدرات العاملين ومهاراتهم:

يمكن تقسيم هذه العوامل بتحليل خصائصهم وسماتهم مثل السن، والتعليم، والمستوى الوظيفي. وقد دلت الأبحاث على وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين السن ودرجة الرضا الوظيفي، فكلما زاد سن الفرد كلما زادت درجة رضاه عن العمل.⁽²⁾

أما عن تأثير مستوى التعليم على الرضا الوظيفي فقد توصلت عدة أبحاث إلى أن الفرد الأكثر تعليماً يكون أقل رضا عن الفرد الأقل تعليماً، ويرجع ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعليماً تكون مرتفعة مقارنة بطموحات الفرد الأقل تعليماً.

وبالنسبة للمركز أو الوظيفة التي يشغلها الفرد فلها تأثير على الرضا الوظيفي فأصحاب المراكز الإدارية المرتفعة غالباً ما يكون رضاهم أعلى من العاملين الأقل في المستوى الإداري.

1. شاويش، مصطفى نجيب، مرجع سابق، ص 113.

2. عبد الباقي، صلاح الدين، مرجع سابق، ص 174.

2.1.7.1.2 عوامل تتعلق بمستوى الدافعية لدى الفرد، ومدى تأثير دوافع العمل لدى الفرد:

وبصيغة عامة يلاحظ أنه من الصعب التحكم في العوامل الشخصية، واستخدامها لتحسين درجة الرضا الوظيفي للفرد، إنما قد تكون ذات فائدة عند اختيار الفرد للوظيفة.

2.7.1.2 العوامل المرتبطة بظروف العمل:

وهذه العوامل تتعلق بظروف وبيئة العمل داخل المنظمة، التي يعمل بها الفرد مثال ذلك الضوء، والتهوية، والرطوبة، والأثرية، ونظام فترات العمل، والراحة. وهذه العوامل يمكن للإدارة التحكم في معظمها أو تغييرها خلافاً للعوامل الشخصية السابق ذكرها.

3.7.1.2 العوامل المتعلقة بالوظيفة أو العمل:

وقد تكون هذه العوامل مرتبطة بتصميم الوظيفة، ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات الشخص وإمكاناته وميوله، وقد ترتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الفرد من حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة والمستوى الإداري للوظيفة.

4.7.1.2 العوامل المتعلقة بالإشراف أو الإدارة:

وتتعلق هذه العوامل بطرق الإشراف، والإدارة المتبعة، ومدى توافر العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، حيث يجب أن تسود العلاقات الاجتماعية والنفسية الجيدة بين الرئيس والمرؤوس.⁽¹⁾

5.7.1.2 العوامل المرتبطة بتنظيم العمل داخل المنظمة:

وهذه تشمل اللوائح والنظم التي تطبقها المنظمة، نظم الاتصال داخل المنظمة والإجراءات المتبعة في العمل والتسهيلات والتجهيزات التي توفرها المنظمة.

1. عبد الباقي، صلاح الدين، مرجع سابق، ص 175.

6.7.1.2 العوامل البيئية:

وهذه العوامل تتعلق بالبيئة التي نشأ فيها الفرد، فهو عضو في أسرة معينة، ويرتبط بجماعات وزملاء داخل العمل، وتشمل أيضاً كافة الجوانب الثقافية في المجتمع.

7.7.1.2 العوامل المتعلقة بالأمان الوظيفي وفرص الترقى:

وهذه العوامل تشمل العناصر المتعلقة بتأمين مستقبل الموظف، والاستقرار الوظيفي، ومقدار الأجر الذي يحصل عليه الموظف، ومدى تلبية الحاجات الشخصية، وتناسبه مع حجم العمل الذي يؤديه الموظف. كذلك تستمر هذه العوامل على الفرص المتاحة للترقى الوظيفي ومدى توافر الفرص للتطور الوظيفي.⁽¹⁾

9.1.2 المسببات التنظيمية للرضا الوظيفي:

ومن جهة أخرى فإن (ماهر)⁽²⁾ يرى أن المسببات التنظيمية للرضا الوظيفي تتمثل في:

1.9.1.2 المسببات التنظيمية للرضا وهي:

1.1.9.1.2 نظام العوائد:

مثل الحوافز، والمكافآت، والترقيات، ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت الفوائد يتم توزيعها وفقاً لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

1. عبد الباقي، صلاح الدين، مرجع سابق، ص 176.

2. ماهر، أحمد، مرجع سابق، ص 230.

2.1.9.1.2 الإشراف:

إن إدراك الفرد بمدى جودة الإشراف الواقع عليه، يؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد، ووجهة نظره حول عدالة المشرف، واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمايته لهم.

3.1.9.1.2 سياسات المنظمة:

وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل، ولوائح، وإجراءات، وقواعد تنظيم العمل، وتوضح التعريفات وتسلسلها بشكل يبسر العمل ولا يعيقه.

4.1.9.1.2 تصميم العمل:

حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع، والمرونة والتكامل، والأهمية والاستقلال، وتوافر معلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل.

5.1.9.1.2 ظروف عمل جيدة:

كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم ومن أهم هذه الظروف ما يسمى بالإضاءة، والحرارة، والتهوية، وحجم المكتب، والتلفون، وترتيب المكاتب، وحجم الاتصالات الشخصية، وحجم الغرفة وغيرها.

2.9.1.2 المسببات الشخصية للرضا:

أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا والاستياء، ومن أهم هذه المسببات ما يلي:-

1.2.9.1.2 احترام الذات:

كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتداد برأيهم، واحترام ذاته والعلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرتهم، أو عدم اعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونوا غير راضين عن العمل.

2.2.9.1.2 تحمل الضغوط:

كلما كان الفرد قادراً على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتلبيين معها، كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة، وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون مستائين.

3.2.9.1.2 المكانة الاجتماعية:

كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفية والأقدمية، زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفياً واجتماعياً وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.

4.2.9.1.2 الرضا العام عن الحياة:

يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم، وغير الراضيين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية، فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم.⁽¹⁾

10.1.2 نظريات الرضا عن العمل:

تحاول نظريات الرضا عن العمل أن تقدم تفسيراً لمسببات رضا الأفراد عن عملهم، أو استيائهم منه، كما أنها تساعد على التنبؤ بهذا الرضا ومحاولة التحكم والسيطرة عليه. وهناك نظريتان للرضا عن العمل، الأولى: هي نظرية ذات العاملين التي طورها فريدريك هيرزبرج، والنظرية الثانية هي نظرية القيمة التي طورها آدوين لوك.

1.10.1.2 نظرية ذات العاملين Two –Factor Theory:

استطاع فريدريك هيرزبرج (Fredrick Herzberg) من خلال دراسته أن يتوصل إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية، الرضا والاستياء، وأن العوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماماً عن العوامل المؤدية للاستياء وهذه العوامل هي:

1. ماهر، أحمد، مرجع سابق، ص 231.

1.1.10.1.2 العوامل الدافعية: (Motivators):

هي تلك العوامل المؤدية إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع للسلوك، وهذه العوامل تختلف عن العوامل الوقائية (Hygiene Factors) وهذه الأخيرة هي التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء وتحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا. إن توافر العوامل الدافعية بشكل جيد يؤدي إلى حماس ودافعية وإلى سلوك ينتهي بمشاعر الرضا، إلا أن عدم توافر هذه العوامل الدافعية، أو توافرها بشكل سيء، يؤدي إلى اختفاء الدافعية والرضا، ولكن لا يؤدي هذا بالضرورة إلى عدم الرضا والاستياء. وبالمثل يمكن القول بأن توافر العوامل الوقائية بشكل جيد سيؤدي إلى اختفاء مشاعر الاستياء وعدم الرضا، كما أن عدم توافر هذه العوامل بشكل جيداً أو توافرها بشكل سيء سيؤدي إلى ظهور مشاعر استياء وإلى عدم رضا لدى الأفراد.

إن العوامل الدافعية هي أشياء تمس العمل ذاته والفرد وكيانه، وهي موجودة في محتوى العمل، أما العوامل الوقائية فهي أشياء تمس بيئة العمل وما يحيط به.

إن توافر العوامل الوقائية بشكل جيد، هو الشرط الأساسي لظهور أثر العوامل الدافعية بمعنى أنه لو أن العوامل الوقائية لم تتوافر بشكل جيد أو توافرت بشكل سيء فإن هذا يؤدي إلى عدم الرضا والاستياء ويؤدي بالتبعية إلى صعوبة تكوين مشاعر الرضا، ولمن إذا توافرت العوامل الوقائية فإننا نحيد مشاعر الأشياء وعدم الرضا والدافعية، ولهذا فإننا نقول إنه بتوافر العوامل الوقائية بشكل جيد فإنه يمكن للعوامل الدافعية أن تظهر إلى حيز الوجود وأن تحدث أثرها الدافعي على سلوك الناس.

ويمكن تصنيف العوامل الوقائية والدافعية كما يلي:-

1.1.1.10.1.2 العوامل الدافعية: وهي تلك المؤدية إلى حماس الفرد ودافعيته ورضاه عن العمل، وهذه العوامل موجودة في تصميم الوظيفة ومحتواها وكيانها وتتمثل في :- (الإنجاز وأداء العمل، ومسؤولية

الفرد عن عمله وعمل الآخرين، والحصول على تقدير الآخرين واحترامهم، فرص التقدم والنمو في العمل، أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة).

2.1.10.1.2 أما المجموعة الأخرى من العوامل، فهي تلك العوامل الوقائية التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتجميد مشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الأداء وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل كالاتي. (ظروف العمل المادية، والعلاقات مع الرؤساء، والعلاقات مع المرؤوسين، والإشراف، وأداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة).⁽¹⁾ وقد استنتج هيرزبيرج أن الجوانب (العوامل المرضية) في العمل كانت تتعلق بمضمون العمل، والجوانب (العوامل غير المرضية) ترتبط بالبيئة والظروف، وسمى العوامل المرضية (التي تتسبب بالرضا) بالدوافع، والعوامل غير المرضية عوامل وقاية.⁽²⁾

3.1.10.1.2 التطبيق العملي لنظرية العاملين Two - Factor Theory :-

لقد خرج هيرزبيرج من نتائج دراساته بنظريته المسماة (بنظرية العاملين)، ومضمون النظرية: أن مجموعة العوامل التي تسبب الرضا عن العمل مستقلة عن الأسباب التي تؤدي إلى عدم الرضا وترجع المجموعة الثانية (مجموعة عدم الرضا) إلى الظروف المحيطة بالعمل (ظروف العمل، والأجر، والأمن، ونوع الإشراف، والعلاقة بالآخرين) وقد أطلق على هذه العوامل اسم (العوامل الوقائية). أما المجموعة الأولى من العوامل (عوامل الرضا) فترجع إلى مضمون العمل ذاته (طبيعة العمل، والإنجاز في العمل، وفرص الترقية، وفرصة النمو والشهرة) وقد أطلق على هذه العوامل اسم مجموعة العوامل الدافعة.⁽³⁾

1. ماهر، أحمد، مرجع سابق، ص 227.

2. حريم، حسين، "السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 117.

3. رفاعي ويسيونى، مرجع سابق، ص 210.

وعلى الرغم من الانتقادات التي وجهت إلى هذه النظرية مثل وجود ثغرات منهجية في أسلوب وأنها تصلح فقط للتطبيق في مواقف محددة وعدم تأكيد النتائج من خلال الدراسات التي تحاول التحقق من صحتها على الرغم من ذلك فقد قدمت للمشرف معلومات هامة فيما يتعلق بعملية الإثراء الوظيفي.⁽¹⁾

2.10.1.2 نظرية القيمة (Value Theory):

من بين النظريات الهامة في الرضا عن العمل نظرية القيمة ووفقاً لهذه النظرية فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو عنصر من عناصره (سواء الأجر، أو الترقية، أو الشهرة) أو ما شابه ذلك تحكمها ثلاث نواح رئيسية هي:

1- مقدار ما يأمل في الحصول عليه بالنسبة لهذا العنصر .

2- مقدار ما يحصل عليه فعلاً بالنسبة لهذا العنصر .

3- أهمية هذا العنصر بالنسبة له.⁽²⁾

ويرى أدوين لوك (Edwin Lock) أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل، هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حده، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضياً عن العمل، وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماماً هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لمازلو، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حدة بما يوده من عوائد يرى أنها تتناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي وتتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة. فأحد كبار المديرين وفقاً لنظرية مازلو، يرى أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات، ولكن وفقاً لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية، والأمان، وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له.⁽³⁾

1. بلال، محمد اسماعيل، "السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق"، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005، ص95.

2. رفاعي وبسيوني، مرجع سابق، ص 210 .

3. ماهر، أحمد، مرجع سابق، ص 229.

11.1.2 قياس الرضا الوظيفي (Measuring Job Satisfaction):

قام العديد من الباحثين بتصميم مقاييس للوقوف على اتجاهات ورضاء العاملين نحو جوانب العمل المختلفة، لذلك فإن تحليل جوانب الرضا الوظيفي عن مجالات العمل المختلفة يعد من أهم العوامل التي تساعد في الكشف عن الاتجاهات الحقيقية نحو التفكير أو الرغبة في تنمية القدرات والمهارات الوظيفية والتنظيمية من عدمه.⁽¹⁾

وهناك أساليب متعددة تم تمييزها لقياس الرضا عن العمل ومنها:

1- المقاييس الرتبوية وقوائم الاستقصاء 2- أسلوب الأحداث الحرجة 3- المقابلات الشخصية.⁽²⁾ حيث إن قياس الرضا الوظيفي يهتم كلاً من علماء السلوك والمديرين، فكثيراً من القرارات الإدارية تفحص وتدرس حسب مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي، وعليه فقد كان تطوير قياس الرضا الوظيفي هدفاً جوهرياً لبحوث العلوم السلوكية، أما المديرون فهم يهتمون بقياس الرضا الوظيفي لأنه يعتبرهم مؤشراً للكفاءة (effectiveness) التنظيمية.

وهناك بعض المؤسسات التي تقوم بمسوحات دورية لقياس الروح المعنوية وتستعمل نتائج هذه المسوحات لتطوير استراتيجية التغيير فيها.

وقياس الرضا الوظيفي لا يشبه قياس طول خط أو عرض مبنى مثلاً؛ ذلك لأن الرضا يوجد داخل رأس الإنسان ولا يمكن قياسه مباشرة.

وأكثر الطرق استعمالاً لقياس الرضا الوظيفي بطريقة غير مباشرة هي: الملاحظة، والمقابلة، وقائمة الاستقصاء (الاستبانة). ولأن طريقتي الملاحظة والمقابلة تستنزفان وقتاً كبيراً، فإن الاستبانة هي أكثر الطرق استعمالاً لتقييم الرضا الوظيفي وبالرغم من أن بعض الاستبانة لا يعتمد عليها كمقاييس

1. المغزي، عبد الحميد، "المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية

للنشر والتوزيع، 2007، ص 71.

2. حسن، راوية، "السلوك التنظيمي المعاصر"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص 170.

ملائمة للرضا الجزئي الكلي. وفيما يلي نماذج لبنود أخذت من بعض الأدوات الأكثر استخداماً لقياس الرضا الوظيفي.

1.11.1.2 قياس الرضا لبريفليد وروث (Bray Field – Roth Satisfaction Scale):

إن عملي يشبه الهواية بالنسبة لي:

موافق جداً	موافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق جداً
أستمتع بعملي أكثر من استمتاعي بأوقات الفراغ:				
موافق جداً	موافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق جداً

2.11.1.2 فهرس وصف الوظيفة (JDI) (Job Description Index):

إلى أي مدى تصف كلمة الأجر الذي تتقاضاه؟ وضع دائرة حول (Y) إذا كانت تصف أجرك، أو حول (N) إذا كنت لا تصفه، أو حول (?) إذا كنت لا تستطيع أن تقر:

أقل من ما أستحق	Y	N	?
غير مستقر	Y	N	?
عالي	Y	N	?

3.11.1.2 استبانة مينوسوتا للرضا (Minnesota Satisfaction Questionnaire):

في عملي الحالي، هذا ما أشعره حول:

أ- قدرتي على الانشغال به طول الوقت.

غير راض جداً	غير راض	محايد	راضٍ	راض جداً
ب- الثناء الذي أنا له نتيجة قيامي بعمل جيد: (1)				
غير راض جداً	غير راض	محايد	راضٍ	راض جداً

1. منشورات جامعة القدس المفتوحة، مرجع سابق، ص 300.

2.2 الفرع الثاني: الإطار القانوني لتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته

التفذية على الرضا الوظيفي:

تمهيد:

يعتبر قانون الخدمة المدنية الفلسطيني رقم (4) لسنة (1998) والمعدل لسنة (2005) من أهم القوانين التي تنظم سير الإدارة في الدولة، إذ ينظم علاقة الموظفين في الإدارات الحكومية، فيوضح حقوقهم وواجباتهم كما يترتب على إقراره أو تعديله أعباء مالية ضخمة، نظراً لارتفاع نسبة العاملين في المرافق الحكومية في دول العالم الثالث.

لذلك فإن إعدادة والمصادقة عليه قد استغرق وقتاً طويلاً بالمقارنة مع باقي القوانين، فقد بدأ المجلس التشريعي في دراسته منذ عام (1995) وصدر عن الرئيس بتاريخ 1998/5/28، مشروطاً بأن يبدأ تطبيق الجانب المالي منه على مراحل وفقاً للإمكانات المالية للسلطة الوطنية كما يقرر ذلك مجلس الوزراء.

ونتيجة للتباين والاختلاف في الأنظمة السياسية التي تعاقبت على الإقليم الفلسطيني بغض النظر عن بواعثها وأهدافها السياسية، فقد أثر بطريقة غير مباشرة على المجتمع الفلسطيني بمختلف جوانب ومناحي حياته السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وليس هذا فحسب، وإنما ساهم هذا التداول من الغير على إدارة وتسيير الأراضي الفلسطينية في مصادرة وحرمان الشعب الفلسطيني من الاضطلاع بدوره المشروع في التدخل الإيجابي، وممارسة حقه الدستوري في وضع واختيار ما يتلائم ويتناسب مع خصوصياته واحتياجاته المختلفة من قواعد وتشريعات عبر هيئته التشريعية المنتخبة.⁽¹⁾

1. عمرو، عدنان، "شرح قانون الخدمة المدنية الفلسطيني لعام 1998"، دار الحق، رام الله، فلسطين، 1999،

ص2.

ولهذا فرض على الشعب الفلسطيني طوال هذه الحقبة الزمنية الخضوع لتشريعات وأنظمة قانونية وإدارية أقل مما يمكن القول بشأنها أنها تشريعات ونظم تم وضعها من مصادر غريبة عن الشعب الفلسطيني، وفضلاً عن كونها لم توضع أصلاً وفي الأساس لخدمة مصالح هذا الشعب واحتياجاته المختلفة من التشريعات والقوانين التي تنظم حقوق وواجبات أفرادها، وإنما وضعت كما هو ثابت من نصوصها وأحكامها لخدمة مصالح هذه الدول ورعاية حقوق أفرادها ومؤسساتها ولمواجهة أي عمل أو إجراء من شأنه التأثير على هذا التواجد أو الحد من استمراريته وتواصله.

ومن هذا المنطلق يلاحظ المتابع لمسار وطبيعة التشريعات النافذة على صعيد الأراضي الفلسطينية طوال السنوات المنصرمة، عدم شموليتها لافتقارها للعديد من المواد والمجالات القانونية الهامة، التي يبرر بنظرنا غيابها والابتعاد عن التطرق لها تناقض وتعارض طرح مثل هذه التشريعات وإصدارها مع مصالح وتواجد الأنظمة السياسية الأجنبية على الأراضي الفلسطينية، وفضلاً عن ذلك هناك العديد من التشريعات التي لا يمكن لها بأي حال من الأحوال أن توجد إلا إذا وجد نظام سياسي وطني، ولهذا كان لغياب سلطة وطنية فلسطينية أثره الواضح على غياب وانعدام مثل هذه التشريعات على صعيد الأراضي الفلسطينية.

فنتيجة لهذه الإعتبارات فرض الواقع الفلسطيني وخصوصيته على كاهل السلطة الوطنية الفلسطينية فور قيامها على الأراضي الفلسطينية في أعقاب إتفاقيات أوسلو، مسؤولية وواجب العمل على استخلاف كافة التشريعات النافذة على صعيد المجتمع الفلسطيني بتشريعات وطنية، تستمد أحكامها ومضمون نصوصها من واقع المجتمع الفلسطيني وخصوصياته السياسية والاجتماعية والثقافية، وهذا ما حاول باعتقادنا المجلس التشريعي الفلسطيني رغم حداثة مراعاته والأخذ به في حال شروعه في وضع وإصدار التشريعات الفلسطينية.

ومن ضمنها موضوع هذا البحث قانون الخدمة المدنية، الذي ترى فيه مؤسسة الحق رغم بعض النقائص والثغرات التي اعترت وشابت مضمونه تشريعاً في غاية الأهمية، لكونه قد أسهم بلا شك في سد النقص والفرغ القانوني القائم على صعيد قطاع الوظيفة العمومية فضلاً عن دوره في إنهاء الازدواجية في الأنظمة والقوانين السارية على صعيد قطاع الوظيفة العمومية الفلسطينية، وبالتالي تحقيق وحدة هذا القطاع تحت مظلة نظام قانوني واحد.

وأخيراً إن قانون الخدمة المدنية الفلسطيني كما أشير له في بداية هذه المقدمة، قد شابت واعترت مضمونه نقائص وثغرات قانونية نأمل من المجلس التشريعي أن يتداركها بالتعديل والتصويب في القريب العاجل، لما في استمرار بقائها من آثار وانعكسات سلبية على شرائح واسعة وفئات مختلفة من المواطنين الفلسطينيين.⁽¹⁾

وفي الختام لا شك بأن المشرع الفلسطيني قد حاول تغطية وتنظيم كافة جوانب وأبعاد الخدمة المدنية من خلال محاور وبنود هذا القانون الذي اشتمل على (108) مواد موزعة على ستة أبواب بالإضافة إلى ملحقين يتعلق الأول بفئات الوظائف، وسلم الرواتب، والعلاوات، وينظم الثاني العلاوة الإدارية لمن يشغلون مواقع إشرافية قيادية. وسنتطرق لنصوص قانون الخدمة المدنية ولأئحته التنفيذية التي لها ارتباط بالرضا الوظيفي والذي هو موضوع بحثنا وذلك على التفصيل الآتي:

1. عمرو، عدنان، مرجع سابق،

جدول رقم (1-2) يبين النصوص القانونية ولائحتها التنفيذية لكل بعد (الأداء، الترقيات، الرواتب والعلاوات، الحوافز، العقوبات، التظلم)

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
الأداء	37	يمنح الموظف الذي حصل على مرتبة ممتاز في تقارير كفاية الأداء شهادة تقدير من الدائرة الحكومية التابع لها، ويعلن عن اسمه في لوحة مخصصة لذلك.	45	51		منح الموظف الذي حصل على مرتبة ممتاز في تقارير الكفاية شهادة تقدير من رئيس الدائرة الحكومية المختص، ويعلن اسمه في لوحة الإعلانات المعدة لذلك بالدائرة الحكومية المختصة والديوان، وفي كل إدارة يتبعها الموظف ولا يرفع الإعلان إلا بعد مضي خمسة عشر يوماً.

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
الأداء	39	ينبه الموظف الذي يرد عنه تقدير بدرجة متوسط إلى أوجه تقصيره، وينذر الموظف الذي يرد عنه تقدير بدرجة ضعيف، ويطلب من كل منهما تحسين أدائه، وتلافي تقصيره، وترسل نسخة الإنذار إلى الديوان.	45	48	1	يقوم رئيس الدائرة الحكومية المعنية بتبنيه الموظف الحاصل على تقدير بدرجة متوسط إلى أوجه تقصيره، ويطلب منه تحسين أدائه ويبلغ الديوان بذلك.
					2	إنذار الموظف الحاصل على تقدير بدرجة ضعيف، ويطلب منه تحسين أدائه ويبلغ الديوان بذلك.
					3	لرئيس الدائرة الحكومية إيقاف العلاوة الدورية عن الموظف إذا ورد عن الموظف تقرير سنوي بدرجة ضعيف ولحين تحسن أدائه الوظيفي، ويبلغ الديوان لإيقافها من تاريخ استحقاقها وذلك لحين حصوله على تقدير متوسط فما فوق، ويشعر وزارة المالية بذلك.

البيد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
الأداء	40	يجوز وقف العلاوة الدورية عن الموظف من تاريخ استحقاقها، إذا ورد عنه تقرير سنوي بدرجة ضعيف ولحين تحسن أدائه الوظيفي بحصوله على تقدير متوسط فما فوق.	45	50	3	يجوز للجنة أن توقع على الموظف الحاصل على تقريرين سنويين متتاليين بدرجة ضعيف واحدة أو أكثر الجزاءات التالية: أ- وقف العلاوة الدورية السنوية.
الترقيات	50	1. إذا قدمت بحق موظف شكوى تستوجب اتخاذ إجراءات تأديبية أو جزائية فلا ينظر في ترقيته إلا بعد صدور القرار النهائي في قضيته. 2. إذا تقرر عدم اتخاذ إجراءات تأديبية بحقه أو تمت تبرئته من التهمة الموجهة إليه ينظر في ترقيته من تاريخ استحقاقها.	45	53	أ	تعد وحدة شؤون الموظفين كشوفاً لقيد أسماء الموظفين، ويرتب طبقاً لفئاتهم وأقدميتهم في كل درجة، وعلى وحدة شؤون الموظفين بالدائرة الحكومية إجراء التعديلات اللازمة في كل كشف فور حصولها عليه، ويجب أن تتضمن هذه الكشوف: 6- الجزاءات التي لم يصدر قراراً بمحوها وتاريخ توقيعها، والشكاوى المقدمة ضد الموظف وتستوجب اتخاذ إجراءات تأديبية أو جزائية.

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
الرواتب والعلوات	52	يمنح الموظف الذي أمضى سنة فأكثر في الخدمة علاوة دورية سنوية تصرف له في الأول من كانون الثاني (يناير) من كل عام، وبالحد الأقصى لعدد العلاوات المقررة لدرجته ما لم يصدر قرار من جهة ذات اختصاص بحجبها أو تأخيرها عنه وفقاً لأحكام هذا القانون.	45	50	3	3- يجوز للجنة أن توقع على الموظف الحاصل على تقريرين سنويين متتاليين بدرجة ضعيف واحدة أو أكثر من الجزاءات الآتية: أ- وقف العلاوة الدورية السنوية.
الرواتب والعلوات	53	1- تدفع العلاوة الاجتماعية للموظف عن زوجه غير الموظف وعن أبنائه وبناته، حسب الفئات المقررة لكل منهم حتى بلوغهم سن الثامنة عشرة. 2- على أن يستمر صرف العلاوة لأي من المذكورين في الفقرة (1) أعلاه في الأحوال التالية: أ- إذا كان يتابع دراسته في أية مؤسسة تعليمية معترف بها ولحين إتمامه دراسته أو إكماله الخامسة والعشرين من العمر أيهما أسبق.	45	58		يجب على الموظف أن يبلغ وحدة شؤون الموظفين بدائرتة الحكومية بموعد لا يزيد عن منتصف شهر يناير من كل عام، ببيانات بحالته الاجتماعية على النموذج المخصص لذلك، وعليه الإبلاغ عن أي تغيير يطرأ على حالته الاجتماعية خلال ثلاثين يوماً من حصول التغيير، مرفقاً به المستندات المؤيدة، ويشعر الديوان بنسخة من النموذج والمستندات المرفقة، وتبلغ وزارة المالية بالتغيير المطلوب.

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
		<p>ب- إذا كان معاقاً أو أصبح معاقاً وينسبه إعاقة تحددها اللجنة الطبية العليا.</p> <p>ج- إذا كانت بنتاً غير متزوجة وغير موظفة.</p> <p>د- إذا كانت مطلقة أو أرملة وغير موظفة.</p> <p>3- إذا ما كان الزوجان موظفين بالخدمة المدنية فتدفع العلاوة الاجتماعية للزوج فقط.</p>				
الرواتب والعلوات	55	<p>يجوز منح شاغل الوظيفة مقابلاً عن الأعمال التي يكلف بها في غير أوقات العمل الرسمية إذا توفر اعتماد مالي مخصص لها، بقرار من رئيس الدائرة الحكومية المختصة بالشروط التالية:</p> <p>أ. أن يكون العمل المراد تنفيذه من الأعمال الطارئة أو الموسمية الملحة التي لا يتسنى أداؤها وقت الدوام الرسمي.</p>	45	59	1	<p>تدرج كل دائرة حكومية في مشروع موازنتها الاعتمادات اللازمة مقابلاً لعمل في غير أوقات الدوام الرسمي، وذلك بالتنسيق مع الديوان وموافقة وزارة المالية.</p>

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
		<p>ب. ألا تتجاوز المبالغ المدفوعة عنها رتب الموظف المعني.</p> <p>ت. أن يقتصر صرفها على الموظفين التنفيذيين من الفئة الثانية فما دونها على أساس الساعة بساعة.</p> <p>وتحدد اللائحة التنفيذية الأحكام والضوابط والإجراءات للعمل في غير أوقات العمل الرسمية.</p>				
	55		45	60	4/3/2/1 5/	<p>1. تحدد وحدة شؤون الموظفين بناء على طلب الدوائر المختلفة الأشخاص المكلفين بالعمل في غير أوقات العمل الرسمي، شريطة ألا تزيد هذه المبالغ المدفوعة عن رتب الراتب الإجمالي للموظف المعني.</p> <p>2. تقدم وحدة شؤون الموظفين طلب التكليف بأداء العمل في غير أوقات الدوام الرسمي على النموذج المخصص لذلك إلى رئيس الدائرة الحكومية المختص، الذي يحيل الطلب إلى</p>

البيد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
						الديوان للتصديق عليه بناءً على الموازنة المعتمدة، مع تحديد الوقت المحدد لأداء العمل في غير أوقات الدوام الرسمي.
					3.	يجب أن يتضمن طلب التكليف بالقيام بالعمل في غير أوقات الدوام الرسمي الأسباب الداعية إليه، سواء كان التشغيل نتيجة لكثرة مفاجئة في العمل، أو لأسباب طارئة موسمية ولفترة محددة، ولا يمكن إنجاز هذه الأعمال في أوقات الدوام الرسمي.
					4.	يرفق مع طلبات التكليف بالعمل في غير أوقات الدوام الرسمي كشفاً يوضح به عدد الموظفين المكلفين بأداء العمل في غير أوقات الدوام الرسمي وأيام ساعات العمل، والمدة المنتظر انتهاء العمل فيها، والمبلغ المتوقع صرفه نتيجة لذلك.
					5.	لا يجوز تكليف الموظف بالعمل في غير أوقات الدوام الرسمي، إلا بعد الحصول على موافقة رئيس الدائرة

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
						الحكومية وتصديق الديوان حسب الموازنة المعتمدة.
الحوافز	56	<p>1. يضع الديوان مع الدائرة المختصة نظاماً للحوافز المادية والمعنوية للموظفين فيها بما يكفل تحقيق الأهداف، وتحسين الأداء، وترشيد النفقات، على أن يتضمن هذا النظام فئات الحوافز المادية وشروط منحها.</p> <p>2. يجوز للدائرة المختصة صرف مكافأة تشجيعية للموظف الذي يقدم أعمالاً أو بحوثاً لرفع كفاءة الأداء وترشيد النفقات.</p> <p>3. يجوز للدائرة المختصة منح الموظف علاوة تشجيعية تعادل العلاوة الدورية المقررة إذا حصل على تقرير كفاية الأداء بمرتبة ممتاز عن العاميين الأخيرين، على ألا يزيد عدد الموظفين الذين يمنحون هذه</p>	45	58		تدرج كل دائرة حكومية في مشروع موازنتها الاعتمادات اللازمة لمنح العلاوات التشجيعية، والبدلات، والمزايا، والتعويضات، ومقابل الجهود غير العادية، والمكافآت بأنواعها.

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
		العلاوة عن (20%) من عدد الموظفين العاملين على هذه الدرجة، فإذا قل عددهم عن خمسة تمنح لواحد منهم على ألا يتكرر منحها للموظف إلا بعد سنتين على الأقل من تاريخ منحها له.				
العقوبات	59	يجوز نقل الموظف من دائرة حكومية إلى دائرة أخرى بناءً على طلبه وموافقة الدائرتين المختصتين، ويصدر قرار النقل من الجهة المختصة بالتعيين.	45	70		يجوز نقل موظف بناءً على مصلحة العمل من دائرة حكومية إلى دائرة حكومية أخرى بشرط: الحصول على موافقة رئيس الدائرتين، وبعد التنسيق المسبق مع الديوان، وتوفير وظيفة شاغرة في الهيكل التنظيمي، وجدول الوظائف المقر بالدائرة الحكومية التي سينقل إليها الموظف.
العقوبات	60	إذا نقل موظف من دائرة حكومية إلى أخرى، يصرف راتبه مع استحقاقاته الأخرى من تاريخ النقل على حساب موازنة الدائرة المنقول إليها.	45	72	1	يعتبر قرار النقل نافذاً من تاريخ استلام الموظف العمل بالجهة المنقول إليها، وتحمل الدائرة الحكومية المنقول منها الموظف مرتبه حتى تاريخ إخلاء طرفه منها.

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
العقوبات	76	يترتب على محو العقوبة التأديبية اعتبارها كأن لم تكن بالنسبة للمستقبل، ولا يؤثر ذلك على الحقوق والتعويضات التي ترتبت نتيجة لها، وترفع أوراق العقوبة وكل إشارة لها، وما يتعلق بها من ملف خدمة الموظف	45	97	أ- يصدر قرار بتشكيل لجنة محو العقوبات التأديبية بالنسبة لغير شاغلي الوظائف العليا من قبل الديوان بالتنسيق مع رئيس الدائرة الحكومية، ويشمل القرار مهام وإجراءات عمل اللجنة ومكان وزمان انعقادها. 1. تقوم اللجنة بالاطلاع على ملف الموظف بالدائرة الحكومية، وعلى تقارير كفاية أدائه السنوية، ورأي الرئيس المباشر عن الموظف خطياً، ولها طلب أية بيانات أخرى. 2. تصدر اللجنة قرارها بمحو العقوبة بأغلبية آراء أعضائها إذا تبين لها أن سلوك الموظف وعمله منذ توقيع العقوبة مرضياً، وتحفظ نسخة بملف الموظف لدى الديوان ونسخة أخرى بملفه لدى الدائرة الحكومية . 3. لمجلس الوزراء تشكيل لجنة لمحو العقوبات لشاغلي وظائف الفئة العليا، وعليها رفع توصياتها إلى المجلس الذي له إصداره القرار المناسب.	لائحته القانونية

البعد	رقم المادة	النص القانوني	رقم اللائحة	رقم المادة من اللائحة	رقم الفقرة	لائحته القانونية
التظلم	114	<p>1. للموظف أن يتظلم لرئيس الدائرة الحكومية من أي قرار إداري، وذلك من خلال عشرين يوماً من تاريخ علمه به.</p> <p>2. ويتم البت في التظلم خلال ستين يوماً من تاريخ تقديمه، فإذا انقضت هذه المدة دون الرد خطياً على المتظلم اعتبر تظلمه مرفوضاً.</p> <p>3. للموظف اللجوء إلى القضاء خلال ستين يوماً من تاريخ إبلاغه رفض تظلمه أو انقضاء المدة المنصوص عليها في الفقرة (2) أعلاه.</p>	45	160	8/7/3	<p>3- للموظف الذي يرغب في التظلم من أي قرار إداري، أن يتقدم بكتاب التظلم لرئيس الدائرة الحكومية على النموذج المخصص لذلك بوساطة رئيسه المباشر.</p> <p>7- يصدر رئيس الدائرة المختص قراره بشأن التظلم خلال ستين يوماً من تاريخ تقديمه، وإذا انقضت المدة دون الرد على التظلم اعتبر تظلمه مرفوضاً، ويبلغ صاحب الشأن خطياً بالقرار الصادر في تظلمه والأسباب التي بني عليها ويبلغ الديوان بذلك.</p> <p>8- بحالة رفض تظلم الموظف أو انقضاء المدة المنصوص عليها بالفقرة (7) أعلاه، يقدم الموظف التظلم إلى الديوان على النموذج المخصص لذلك، وتبلغ الدائرة الحكومية التابع لها الموظف بنسخة من التظلم.</p>

1.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالأداء:

1.1.2.2 لقد عالج المشرع الفلسطيني مسألة تقييم الأداء بموجب نص المادة (37) من قانون

الخدمة المدنية حيث نصت على أن:

يمنح الموظف الذي حصل على مرتبة ممتاز في تقارير كفاية الأداء شهادة تقدير من الدائرة الحكومية التابع لها، ويعلن عن اسمه في لوحة مخصصة لذلك.

وقد تضمنت اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) بموجب قانون الخدمة المدنية في المادة

(51) شرحاً لها حيث جاء فيها:

يمنح الموظف الذي حصل على مرتبة ممتاز في تقارير الكفاية شهادة تقدير من رئيس الدائرة الحكومية المختص، ويعلن اسمه في لوحة الإعلانات المعدة لذلك بالدائرة الحكومية المختصة والديوان، وفي كل إدارة يتبعها الموظف ولا يرفع الإعلان إلا بعد مضي خمسة عشر يوماً.

2.1.2.2 وقد عالج المشرع الفلسطيني مسألة تقييم الأداء أيضاً بموجب نص المادة (39) من

قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أن:

ينبه الموظف الذي يرد عنه تقدير بدرجة متوسط إلى أوجه تقصيره، وينذر الموظف الذي يرد عنه تقدير بدرجة ضعيف، ويطلب من كل منهما تحسين أدائه، وتلافي تقصيره، وترسل نسخة الإنذار إلى الديوان.

وقد ورد في المادة (48) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) شرحاً لها حيث نصت على أن: يقوم رئيس الدائرة الحكومية المعنية:

1- بتبنيه الموظف الحاصل على تقدير بدرجة متوسط إلى أوجه تقصيره، ويطلب منه تحسين أدائه ويبلغ الديوان بذلك.

2- إنذار الموظف الحاصل على تقدير بدرجة ضعيف، ويطلب منه تحسين أدائه ويبلغ الديوان بذلك.

3- لرئيس الدائرة الحكومية إيقاف العلاوة الدورية عن الموظف إذا ورد عن الموظف تقرير سنوي بدرجة ضعيف ولحين تحسن أدائه الوظيفي، ويبلغ الديوان لإيقافها من تاريخ استحقاقها وذلك لحين حصوله على تقدير متوسط فما فوق، ويشعر وزارة المالية بذلك.

3.1.2.2 وقد أورد المشرع الفلسطيني في مسألة تقييم الأداء بموجب نص المادة (40) من قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أنه:

يجوز وقف العلاوة الدورية عن الموظف من تاريخ استحقاقها، إذا ورد عنه تقرير سنوي بدرجة ضعيف ولحين تحسن أدائه الوظيفي بحصوله على تقدير متوسط فما فوق.

وقد جاء في البند (أ) من الفقرة (3) من المادة (50) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) شرحاً لها والتي تنص على أنه:

يجوز للجنة أن توقع على الموظف الحاصل على تقريرين سنويين متتاليين بدرجة ضعيف واحدة أو أكثر الجزاءات التالية:

أ- وقف العلاوة الدورية السنوية.

2.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالترقيات:

1.2.2.3 لقد عالج المشرع الفلسطيني مسألة الترقيات بموجب نص المادة (50) من قانون

الخدمة المدنية حيث نصت على أنه:

1. إذا قدمت بحق موظف شكوى تستوجب اتخاذ إجراءات تأديبية أو جزائية فلا ينظر في

ترقيته إلا بعد صدور القرار النهائي في قضيته.

2. إذا تقرر عدم اتخاذ إجراءات تأديبية بحقه أو تمت تبرئته من التهمة الموجهة إليه ينظر في

ترقيته من تاريخ استحقاقها.

وقد جاء في البند (6) من الفقرة (أ) من المادة (53) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة

(2005) شرحاً لها والتي تنص على أن:

تعد وحدة شؤون الموظفين كشوفاً لقيود أسماء الموظفين، ويرتب طبقاً لفئاتهم وأقدميتهم في كل درجة،

وعلى وحدة شؤون الموظفين بالدائرة الحكومية إجراء التعديلات اللازمة في كل كشف فور حصولها

عليه، ويجب أن تتضمن هذه الكشوف:

6- الجزاءات التي لم يصدر قراراً بمحوها وتاريخ توقيعها، والشكاوى المقدمة ضد الموظف وتستوجب

اتخاذ إجراءات تأديبية أو جزائية.

3.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالرواتب والعلاوات:

1.3.2.2 لقد أقر المشرع الفلسطيني مسألة رواتب الموظفين وعلاواتهم بموجب نص المادة (52)

من قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أن:

يمنح الموظف الذي أمضى سنة فأكثر في الخدمة علاوة دورية سنوية تصرف له في الأول من كانون

الثاني (يناير) من كل عام، وبالحد الأقصى لعدد العلاوات المقررة لدرجته ما لم يصدر قرار من جهة

ذات اختصاص بحجبها أو تأخيرها عنه وفقاً لأحكام هذا القانون.

وشرح في البند (أ) من الفقرة (3) من المادة (50) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) ما يلي:

3- يجوز للجنة أن توقع على الموظف الحاصل على تقريرين سنويين متتاليين بدرجة ضعيف واحدة أو أكثر من الجزاءات الآتية:
أ- وقف العلاوة الدورية السنوية.

2.3.2.2 لقد عالج المشرع الفلسطيني مسألة رواتب الموظفين وعلاواتهم أيضاً بموجب نص المادة (53) من قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أن:

1- تدفع العلاوة الاجتماعية للموظف عن زوجه غير الموظف وعن أبنائه وبناته، حسب الفئات المقررة لكل منهم حتى بلوغهم سن الثامنة عشرة.

2- على أن يستمر صرف العلاوة لأي من المذكورين في الفقرة (1) أعلاه في الأحوال التالية:

أ- إذا كان يتابع دراسته في أية مؤسسة تعليمية معترف بها ولحين إتمامه دراسته أو إكماله الخامسة والعشرين من العمر أيهما أسبق.

ب- إذا كان معاقاً أو أصبح معاقاً وبنسبه إعاقة تحددها اللجنة الطبية العليا.

ج- إذا كانت بنتاً غير متزوجة وغير موظفة.

د- إذا كانت مطلقة أو أرملة وغير موظفة.

3- إذا ما كان الزوجان موظفين بالخدمة المدنية فتدفع العلاوة الاجتماعية للزوج فقط.

وشرح في المادة (58) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) ما يلي:

يجب على الموظف أن يبلغ وحدة شؤون الموظفين بدائرتة الحكومية بموعد لا يزيد عن منتصف شهر يناير من كل عام، بيانات بحالته الاجتماعية على النموذج المخصص لذلك، وعليه الإبلاغ عن

أي تغيير يطرأ على حالته الاجتماعية خلال ثلاثين يوماً من حصول التغيير، مرفقاً به المستندات المؤيدة، ويشعر الديوان بنسخة من النموذج والمستندات المرفقة، وتبلغ وزارة المالية بالتغيير المطلوب.

3.2.2.2 وفي نفس موضوع رواتب الموظفين وعلاواتهم وبموجب نص المادة (55) من قانون

الخدمة المدنية فقد عاجها المشرع الفلسطيني بما يلي:

يجوز منح شاغل الوظيفة مقابلاً عن الأعمال التي يكلف بها في غير أوقات العمل الرسمية إذا توفر

اعتماد مالي مخصص لها، بقرار من رئيس الدائرة الحكومية المختصة بالشروط التالية:

ث. أن يكون العمل المراد تنفيذه من الأعمال الطارئة أو الموسمية الملحة التي لا يتسنى أداؤها وقت

الدوام الرسمي.

ج. ألا تتجاوز المبالغ المدفوعة عنها ربع راتب الموظف المعني.

ح. أن يقتصر صرفها على الموظفين التنفيذيين من الفئة الثانية فما دونها على أساس الساعة

بساعة.

وتحدد اللائحة التنفيذية الأحكام والضوابط والإجراءات للعمل في غير أوقات العمل الرسمية.

وجاء في إطار اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) في البند (1) من المادة (59) شرحاً لها

والتي تنص على أن:

1- تدرج كل دائرة حكومية في مشروع موازنتها الاعتمادات اللازمة مقابلاً لعمل في غير أوقات

الدوام الرسمي، وذلك بالتنسيق مع الديوان وموافقة وزارة المالية.

وأيضاً فقد جاء إطار اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) في البند (1) + (2) + (3) + (4)

+ (5) من المادة (60) شرحاً لها والتي تنص على أن:

- 1- تحدد وحدة شؤون الموظفين بناء على طلب الدوائر المختلفة الأشخاص المكلفين بالعمل في غير أوقات العمل الرسمي، شريطة ألا تزيد هذه المبالغ المدفوعة عن ربع الراتب الإجمالي للموظف المعني.
- 2- تقدم وحدة شؤون الموظفين طلب التكليف بأداء العمل في غير أوقات الدوام الرسمي على النموذج المخصص لذلك إلى رئيس الدائرة الحكومية المختص، الذي يحيل الطلب إلى الديوان للتصديق عليه بناءً على الموازنة المعتمدة، مع تحديد الوقت المحدد لأداء العمل في غير أوقات الدوام الرسمي.
- 3- يجب أن يتضمن طلب التكليف بالقيام بالعمل في غير أوقات الدوام الرسمي الأسباب الداعية إليه، سواء كان التشغيل نتيجة لكثرة مفاجئة في العمل، أو لأسباب طارئة موسمية ولفترة محددة، ولا يمكن إنجاز هذه الأعمال في أوقات الدوام الرسمي.
- 4- يرفق مع طلبات التكليف بالعمل في غير أوقات الدوام الرسمي كشفاً يوضح به عدد الموظفين المكلفين بأداء العمل في غير أوقات الدوام الرسمي وأيام ساعات العمل، والمدة المنتظر انتهاء العمل فيها، والمبلغ المتوقع صرفه نتيجة لذلك.
- 5- لا يجوز تكليف الموظف بالعمل في غير أوقات الدوام الرسمي، إلا بعد الحصول على موافقة رئيس الدائرة الحكومية وتصديق الديوان حسب الموازنة المعتمدة.

4.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالحوافز:

إن المشرع الفلسطيني عالج مسألة الحوافز والعلاوات التشجيعية بموجب نص المادة (56) من قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أن:

4. يضع الديوان مع الدائرة المختصة نظاماً للحوافز المادية والمعنوية للموظفين فيها بما يكفل تحقيق الأهداف، وتحسين الأداء، وترشيد النفقات، على أن يتضمن هذا النظام فئات الحوافز المادية وشروط منحها.

5. يجوز للدائرة المختصة صرف مكافأة تشجيعية للموظف الذي يقدم أعمالاً أو بحوثاً لرفع كفاءة الأداء وترشيد النفقات.

6. يجوز للدائرة المختصة منح الموظف علاوة تشجيعية تعادل العلاوة الدورية المقررة إذا حصل على تقرير كفاية الأداء بمرتبة ممتاز عن العاملين الأخيرين، على ألا يزيد عدد الموظفين الذين يمنحون هذه العلاوة عن (20%) من عدد الموظفين العاملين على هذه الدرجة، فإذا قل عددهم عن خمسة تمنح لواحد منهم على ألا يتكرر منحها للموظف إلا بعد سنتين على الأقل من تاريخ منحها له.

وجاء في المادة (58) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) شرحاً لها والتي تنص على أن:

تدرج كل دائرة حكومية في مشروع موازنتها الاعتمادات اللازمة لمنح العلاوات التشجيعية، والبدلات، والمزايا، والتعويضات، ومقابل الجهود غير العادية، والمكافآت بأنواعها.

5.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالعقوبات:

1.5.2.2 وفي مسألة نقل الموظفين فقد عالج المشرع الفلسطيني بموجب نص المادة (59) من

قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أنه:

يجوز نقل الموظف من دائرة حكومية إلى دائرة أخرى بناءً على طلبه وموافقة الدائرتين المختصتين، ويصدر قرار النقل من الجهة المختصة بالتعيين.

وجاء في المادة (70) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) شرحاً لها والتي تنص على أنه:

يجوز نقل موظف بناءً على مصلحة العمل من دائرة حكومية إلى دائرة حكومية أخرى بشرط: الحصول على موافقة رئيس الدائرتين، وبعد التنسيق المسبق مع الديوان، وتوفير وظيفة شاغرة في الهيكل التنظيمي، وجدول الوظائف المقر بالدائرة الحكومية التي سينقل إليها الموظف.

2.5.2.2 أيضاً بما يخص مسألة النقل فقد عالج المشرع الفلسطيني بموجب نص المادة (60) من قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أنه:

إذا نقل موظف من دائرة حكومية إلى أخرى، يصرف راتبه مع استحقاقاته الأخرى من تاريخ النقل على حساب موازنة الدائرة المنقول إليها.

وشرح البند (1) من الفقرة (72) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) ونص على أنه:

1. يعتبر قرار النقل نافذاً من تاريخ استلام الموظف العمل بالجهة المنقول إليها، وتتحمل الدائرة الحكومية المنقول منها الموظف مرتبه حتى تاريخ إخلاء طرفه منها.

3.5.2.2 لقد عالج المشرع الفلسطيني مسألة محو العقوبات التأديبية بموجب نص المادة (76) من قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أنه:

يترتب على محو العقوبة التأديبية اعتبارها كأن لم تكن بالنسبة للمستقبل، ولا يؤثر ذلك على الحقوق والتعويضات التي ترتبت نتيجة لها، وترفع أوراق العقوبة وكل إشارة لها، وما يتعلق بها من ملف خدمة الموظف.

وورد في المادة (97) من اللائحة التنفيذية رقم (45) لسنة (2005) شرحاً لها والتي تنص على أن:

أ- يصدر قرار بتشكيل لجنة محو العقوبات التأديبية بالنسبة لغير شاغلي الوظائف العليا من قبل الديوان بالتنسيق مع رئيس الدائرة الحكومية، ويشمل القرار مهام وإجراءات عمل اللجنة ومكان وزمان انعقادها.

4. تقوم اللجنة بالاطلاع على ملف الموظف بالدائرة الحكومية، وعلى تقارير كفاية أدائه السنوية، ورأي الرئيس المباشر عن الموظف خطياً، ولها طلب أية بيانات أخرى.

5. تصدر اللجنة قرارها بمحو العقوبة بأغلبية آراء أعضائها إذا تبين لها أن سلوك الموظف وعمله منذ توقيع العقوبة مرضياً، وتحفظ نسخة بملف الموظف لدى الديوان ونسخة أخرى بملفه لدى الدائرة الحكومية .

6. لمجلس الوزراء تشكيل لجنة لمحو العقوبات لشاغلي وظائف الفئة العليا، وعليها رفع توصياتها إلى المجلس الذي له إصداره القرار المناسب.

6.2.2 نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية المتعلقة بالتظلم:

1.6.2.2 وفي مسألة الأحكام العامة والانتقالية الخاصة بالتظلم فقد عالجها المشرع الفلسطيني

بموجب نص المادة (114) من قانون الخدمة المدنية حيث نصت على أنه:

4. للموظف أن يتظلم لرئيس الدائرة الحكومية من أي قرار إداري، وذلك من خلال عشرين يوماً من تاريخ علمه به.

5. ويتم البت في التظلم خلال ستين يوماً من تاريخ تقديمه، فإذا انقضت هذه المدة دون الرد خطياً على المتظلم اعتبار تظلمه مرفوضاً.

6. للموظف اللجوء إلى القضاء خلال ستين يوماً من تاريخ إبلاغه رفض تظلمه أو انقضاء المدة المنصوص عليها في الفقرة (2) أعلاه.

وشرحاً لبنود المادة (114) في المادة (160) في فقراتها (3) + (7) + (8) من اللائحة التنفيذية

رقم (45) لسنة (2005) على التوالي حيث نصت على أنه:

3- للموظف الذي يرغب في التظلم من أي قرار إداري، أن يتقدم بكتاب التظلم لرئيس الدائرة الحكومية

على النموذج المخصص لذلك بوساطة رئيسه المباشر.

7- يصدر رئيس الدائرة المختص قراره بشأن التظلم خلال ستين يوماً من تاريخ تقديمه، وإذا انقضت

المدة دون الرد على التظلم اعتبر تظلمه مرفوضاً، ويبلغ صاحب الشأن خطياً بالقرار الصادر في

تظلمه والأسباب التي بني عليها ويبلغ الديوان بذلك.

9- بحالة رفض تظلم الموظف أو انقضاء المدة المنصوص عليها بالفقرة (7) أعلاه، يقدم

الموظف التظلم إلى الديوان على النموذج المخصص لذلك، وتبلغ الدائرة الحكومية التابع

لها الموظف بنسخة من التظلم.

3.2 المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

تمهيد:

يتناول هذا المبحث عدداً من الدراسات التي أجريت في فلسطين والدول العربية حول موضوع الرضا الوظيفي وقانون الخدمة المدنية، كما يتناول عدداً من الدراسات الأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث وفي مايلي استعراض موجز لهذه الدراسات:

1.3.2 الدراسات العربية:

يقصد بالدراسات العربية في هذا السياق، تلك التي قام بإعدادها باحثون عرب سواء أكانت باللغة العربية أم بغيرها، ونشرت داخل الوطن العربي أو خارجه.

1- دراسة (أبو سنينة، 2008) بعنوان "أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في

جنوب الضفة الغربية"⁽¹⁾

هدف هذا البحث إلى التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية الإيجابية منها والسلبية على رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المهندسين العاملين في القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، وكذلك التعرف على الكيفية التي يمكن من خلالها رفع درجة الرضا الوظيفي لدى المهندس الموظف من أجل الوصول إلى الحالة الإبداعية المطلوبة منه، إضافة إلى معرفة الوسائل والسبل الكفيلة بالتعزيز، والتمكين، والتطوير، للدور الذي يجب أن تلعبه الحوافز في الرضا الوظيفي.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وقد تكون مجتمع البحث وعينتها من جميع المهندسين العاملين في القطاع العام في جنوب الضفة الغربية،

1. أبو سنينة، تغريد سليمان، " أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية "، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2008، ص ي.

والبالغ عددهم (260) مهندساً ومهندسة وفقاً للمعلومات التي تم الحصول عليها من دوائر شؤون الموظفين في المؤسسات والوزارات المختلفة. وقد قامت الباحثة بتحليل ومعالجة مخرجات الاستبانة إحصائياً وعرضها ومعالجتها بواسطة حزمة (SPSS) الإحصائية، باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج أبرزها:

1. هناك تأثير وأهمية لحوافز العمل المادية منها والمعنوية، الإيجابية منها والسلبية، على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية.

2. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية تعزى للمتغيرات: الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، التخصص الرئيس. في حين تظهر نتائج هذا البحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية تعزى للمتغيرات: عدد أفراد الأسرة، المديرية، الدخل الشهري، طبيعة العمل الحالي، سنوات الخبرة.

3. تثبت الدراسة وجود علاقة بين حوافز العمل والرضا الوظيفي لدى مهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، وكان أكثر الحوافز تأثيراً في الرضا الوظيفي لدى المهندسين الحوافز الإيجابية المعنوية، ثم الإيجابية المادية، ووجد تأثير محدود نسبياً للحوافز السلبية المادية والمعنوية. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الباحثة بضرورة الاهتمام برفع الروح المعنوية والرضا الوظيفي للمهندسين بتوفير الحوافز بأنواعها وأشكالها المختلفة مادية ومعنوية، مع إيلاء الحوافز الإيجابية المعنوية الاهتمام الكافي وعدم إغفالها، لا سيما أنها احتلت المرتبة الأولى. وأوصت بضرورة اعتماد معايير وأسس واضحة وعادلة لتقييم الأداء، كما وأوصت الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات الميدانية في هذا المجال في بيئات وقطاعات أخرى.

2- دراسة (الجمال، 2006) بعنوان "مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في

الضفة الغربية وعلاقته بدافعية العمل/دراسة ميدانية"⁽¹⁾.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً لعدة متغيرات وهي: الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمديرية التي يعمل بها الموظف، وكذلك التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين حسب كل مجال من مجالات الرضا وهي: الرضا عن الإدارة، والرضا عن الأنظمة والقوانين، والرضا عن ظروف وطبيعة العمل، والرضا عن الراتب والحوافز، والرضا عن العلاقة مع الزملاء، والرضا عن الأمن الوظيفي، والرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية، والرضا عن الوضع الصحي، كما هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دافعية العمل لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً لعدة متغيرات وهي: الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمديرية التي يعمل بها الموظف.

وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته هذا النوع من الدراسات، تكون مجتمع الدراسة من (1059) موظفاً وموظفة يعملون في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً لمصادر الوزارة للعام (2005)، وتم اختيار عينة عشوائية عنقودية عدد أفرادها (245) موظفاً وموظفة. وما نسبته (23%) من المجتمع الأصلي موزعين على ثلاث مديريات هي: مديرية نابلس لتمثل منطقة الشمال، ومديرية رام الله لتمثل منطقة الوسط، ومديرية الخليل لتمثل منطقة الجنوب. ولغايات جمع المعلومات استخدم الباحث استبانة مكونة من قسمين: الأول يقيس مستوى الرضا الوظيفي بمجالاته الثمانية، والقسم الثاني يقيس دوافع العمل.

1. الجمل، سمير، "مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وعلاقته بدافعية العمل/دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2006، ص هـ.

وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بمجملها (102) فقرة، وقد تم تطوير الاستبانة بالاعتماد على الأدب والدراسات السابقة، وجرى التحقق من صدق الأداة بعرضها على عدد من المحكمين المختصين في ميدان الإدارة والتربية، كما جرى التحقق من ثبات الأداة بحساب معامل الثبات كرونباخ ألفا وبطريقة التجزئة النصفية، وقد بلغ معامل الثبات ألفا (0.96) و (0.84) حسب التجزئة النصفية في القسم الخاص بالرضا الوظيفي، أما فيما يتعلق بدافعية العمل فقد بلغ معامل الثبات ألفا (0.90) مقابل (0.82) حسب طريقة التجزئة النصفية، وقد تم تحليل الاستبانة إحصائياً باستخدام الحاسب والبرنامج الإحصائي (SPSS).

وللإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون، ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، ونتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي العام في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية كان دون المتوسط حيث بلغ متوسط استجاباتهم (2.98) وفق مقياس ليكرت الخماسي، وذلك عن جميع مجالات الرضا في الدراسة بشكل عام، كذلك وأن أعلى درجات رضاهم مرتبة ترتيباً تنازلياً: العلاقة مع الزملاء، الإدارة، المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية، الأنظمة والقوانين، ظروف وطبيعة العمل، الأمن الوظيفي، الوضع الصحي، والراتب والحوافز.

وأظهرت نتائج الدراسة أن دافعية العمل لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية كانت بشكل عام فوق المتوسط حيث بلغ متوسط استجاباتهم (3.86) وفق مقياس ليكرت الخماسي، وأن احترام الموظف وتقديره لذاته من أهم دوافع العمل.

كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغيرات: الجنس، والمؤهل

العلمي، وسنوات الخبرة، في حين أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغيرات الوظيفة، والمديرية (مكان العمل).

وقد أظهرت الدراسة أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نحو دافعية العمل لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً لمتغيرات: الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمديرية. كما تبين إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي ودافعية العمل لدى الموظفين.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أكدت على ضرورة اهتمام وزارة التربية والتعليم العالي وذوي العلاقة على رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم، بإيجاد نظام عادل للعلاوات، والترقيات، والحوافز، وضرورة إعادة هيكلة الرواتب المعمول به، وربطه بجدول غلاء المعيشة، وضرورة إعادة النظر في سن القوانين ولوائح عادلة توفر الأمن الوظيفي وزيادة دافعية الموظف للعمل.

3- دراسة (القاسم، 2005) بعنوان "أثر الأنماط القيادية لمديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية تربية نابلس في الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين معهم من وجهة نظر المعلمين والمعلمات".⁽¹⁾

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأنماط القيادية السائدة لدى مديري ومديرات المدارس، وأثر هذه الأنماط في الرضا الوظيفي للمعلمين في مديرية تربية نابلس، كما هدفت إلى بيان أثر متغيرات

1. القاسم، عبد الكريم، "أثر الأنماط القيادية لمديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية تربية نابلس في الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين معهم من وجهة نظر المعلمين والمعلمات"، رسالة ماجستير، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد الخامس والأربعون، 2005، ص 87.

الدراسة (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة) على الأنماط القيادية والرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات.

وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (250) معلماً ومعلمة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي نظراً لملائمته لأغراض الدراسة، كما استخدم الباحث أداتين، الأولى لقياس الرضا الوظيفي عند المعلمين والمعلمات واشتملت على (30) فقرة، والثانية لقياس الأنماط القيادية لمديري المدارس من وجهة نظر المعلمين والمعلمات العاملين في المدارس الحكومية في مديرية تربية نابلس للعام الدراسي 2003/2002.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. إن درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات الكلية كانت كبيرة، حيث وصل متوسط الاستجابة إلى (3,88) درجة من أصل (5) درجات.
2. إن النمط الديمقراطي أكثر الأنماط القيادية التي يفضلها المعلمون والمعلمات لمديري المدارس.
3. توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين المعلمين والمعلمات تعزى إلى متغير الجنس لصالح المعلمات.
4. توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الخبرة لصالح أصحاب الخبرة (أقل من 5 سنوات).
5. وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين النمط الديمقراطي والرضا الوظيفي.

4- دراسة (عدوي، 2005) بعنوان "أثر صدور قانون الخدمة المدنية على التحاق العاملين في

المؤسسات الحكومية بمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني".⁽¹⁾

هدفت هذه الدراسة في التعرف على تأثير قانون الخدمة المدنية الفلسطيني على توجه موظفي القطاع العام الحكومي الفلسطيني نحو التعليم العالي، أما الأهداف المحددة لهذه الدراسة فتركز على تفسير تأثير العوامل الاقتصادية، والاجتماعية، والوظيفية، والأكاديمية، التي تقف وراء هذه الظاهرة، ولإنجاز أهداف الدراسة فقد تم الحصول على عينة من (500) موظف من موظفي الوزارات والمؤسسات الحكومية الذين التحقوا بمؤسسات التعليم العالي، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار التوزيع الجغرافي للموظفين في تلك الوزارات ممن توجهوا نحو التعليم العالي أثناء خدمتهم الوظيفية.

وقد اشتملت الدراسة على أسئلة تبحث أثر صدور قانون الخدمة المدنية على التحاق الموظفين نحو التعليم العالي حسب متغيرات: الجنس، والعمر، والدخل الشهري، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن، وذلك ضمن محددات اجتماعية، واقتصادية، ووظيفية، وأكاديمية.

وقد تم الحصول على البيانات الأولية من خلال استبانة تم توزيعها على الموظفين الذين التحقوا بالتعليم العالي بعد صدور قانون الخدمة المدنية الفلسطيني عام 1998، وقد صممت الاستبانة من قسمين الأول: يشتمل على البيانات الشخصية للموظف، والثاني: الذي يشتمل على أسئلة تتعلق بدوافع التحاق الموظفين بمؤسسات التعليم العالي، وصيغت عبارات الاستبانة بصورة إيجابية وأعطى لكل عبارة وزناً مدرجاً لتقدير أهمية العبارة .

وعند إجراء التحليل الإحصائي لمدى الاعتمادية باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbak Alpha) لقياس مدى ثبات المقياس والاتساق الداخلي للاستبانة تبين أن قيمة كرونباخ ألفا تساوي (0.77) وهذه

1. عدوي، محمد، "أثر صدور قانون الخدمة المدنية على التحاق العاملين في المؤسسات الحكومية بمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2005، ص 3.

النتيجة تشير إلى إمكانية استخدام الاستبانة لدوافع التحاق الموظفين الفلسطينيين بمؤسسات التعليم العالي.

وقد استخدمت عدة اختبارات إحصائية: كالتكرارات الحسابية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية واختبار (T-test)، كما استخدم اختبار التباين الأحادي (Analysis Variance One Way Anova)، كما تم استخدام اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية، كما استخدم معامل ارتباط (Person) لمعرفة العلاقة بين بعض المتغيرات المستهدفة في الدراسة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:-

- تأثير قانون الخدمة المدنية تأثيراً واضحاً على التحاق موظفي القطاع العام بمؤسسات التعليم العالي، وذلك من منطلق استفادة الموظفين من الحوافز التي يوفرها القانون للموظفين من حملة الشهادات العلمية، وقد كان دافع تحسين الوضع المالي للموظفين من أهم الدوافع التي تقف وراء حصولهم على شهادات علمية من مؤسسات التعليم العالي.
- كانت درجة تأثير موظفي القطاع العام بقانون الخدمة المدنية في الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي عند الموظفين الذكور أكثر من الموظفات الإناث.
- كان تأثير موظفي القطاع العام من قطاع غزة بقانون الخدمة المدنية في الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي أكثر من الموظفين من سكان الضفة.
- إلا أن أكثر فئات الموظفين تأثراً هي فئة الموظفين ذوي الدخل المتدني (1601-2000).
- أدى قانون الخدمة المدنية إلى التحاق موظفي الفئة العمرية الشابة (28-41) بمؤسسات التعليم العالي.
- لا يوجد انسجام بين التخصصات التي درسها الموظفون وطبيعة المهن التي يعملون بها.

- كان دافع تغيير المهنة من أهم دوافع الموظفين في التحاقهم بمؤسسات التعليم العالي.
- وقد توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات يمكن إبراز أهمها:-
- تقييم قانون الخدمة المدنية فيما يتعلق بالبنود الخاصة بالمسائل الوظيفية والمالية للموظفين بشكل عام وحملة الشهادات العلمية بشكل خاص.
- يجب التمييز بين الحوافز الممنوحة للموظفين الذين يحملون شهادات علمية تتسجم مع المهام الوظيفية التي يقومون بها، وبين الذين لا يعملون في التخصصات التي درسوها وذلك من أجل تطوير الكفاءة والجودة في القطاع العام.
- تعديل قانون الخدمة المدنية فيما يتعلق بربط المؤهل العلمي التخصصي بالمسمى الوظيفي بحيث يصبح صانعي القرار في الوزارات والأجهزة الحكومية من المختصين.
- إعادة تقييم بنود قانون الخدمة المدنية الخاصة بدرجات الموظف، وظروف الوظيفة نفسها للحد من الرغبة الجامحة لدى الموظفين بتغيير مهنتهم.
- توجيه عملية التدريب من خلال الاستفادة من الدورات الخارجية لتعزيز كفاءة وقدرات الموظف.

5- دراسة (الحوامدة، 2004) بعنوان "العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقييم الأداء وكل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية (دراسة ميدانية)".⁽¹⁾

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين فاعلية وعدالة نظام تقييم الأداء، وبين كل من الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في وزارات قطاع الخدمات في الأردن، حيث قام

1. الحوامدة، نضال، "العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقييم الأداء وكل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية (دراسة ميدانية)"، رسالة ماجستير، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد السادس عشر، العلوم الإدارية، العدد الأول، 2004، ص 61.

الباحث بتجميع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (483) موظفاً، واستخدمت الدراسة أساليب إحصائية وصفية وتحليلية للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود علاقة معنوية وموجبة بين إدراك العاملين لفاعلية نظام تقييم الأداء وبين كل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية.

2. وجود علاقة معنوية وموجبة بين إدراك العاملين لعدالة نظام تقييم الأداء وبين كل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية.

6- دراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)، بعنوان "الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء"⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء من خلال معرفة أثر متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، والعبء التدريسي.

وتكونت عينة الدراسة من (646) معلماً ومعلمة، وقام الباحثان بتطوير استبانة خاصة لقياس الرضا الوظيفي تضمنت (6) مجالات واشتملت على (64) فقرة. وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي: إن درجة الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء أقل من المتوسط، إذ بلغ متوسط الإجابة على متوسط الرضا الكلي (2,86) بنسبة مئوية مقدارها (57,3%)، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس، في حين أظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية

1. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، "الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء"، رسالة ماجستير، مجلة دراسات، المجلد السابع والعشرون، العدد الثاني، 2000، ص 437.

عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى للمؤهل العلمي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة العملية، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للعبء التدريسي. وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بذوي المؤهلات العلمية، وإصدار تشريعات خاصة بالتعليم الخاص، وتخفيف العبء التدريسي على المعلم، وتفعيل دور الإشراف التربوي.

7- دراسة (الحوامدة والكساسبة، 2000) بعنوان "أثر الثقة التنظيمية في صنع القرارات على رضا

أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة (دراسة ميدانية)".⁽¹⁾

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية، ودرجة الملاءمة بين المشاركة المدركة والمرغوبة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، فقد تم تطوير استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة، وقد تم استعادة (140) استبانة، أي ما نسبته (44.58%) من الاستبانات الموزعة. وقد توصلت الدراسة إلى كثير من النتائج نجل أهمها في ما يلي:-

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية ورضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، في حين لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الانسجام بين المشاركة المدركة، والمرغوبة، والرضا.

2. هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة حول الثقة التنظيمية تعزى إلى متغيرات: العمر، وسنوات الخبرة خارج الخدمة.

1. الحوامدة والكساسبة، نضال ومحمد، "أثر الثقة التنظيمية في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة (دراسة ميدانية)"، رسالة ماجستير، مجلة جامعة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، المجلد الخامس عشر، العدد السادس، 2000، ص 141.

3. هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة حول الثقة التنظيمية تعزى إلى متغيرات: الجنس، والرتبة الأكاديمية، والعمل الإداري.

4. هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة حول الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات: العمر، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة داخل الجامعة، وسنوات الخدمة خارج الجامعة.

8- دراسة (الصرايرة ويونس، 1999) بعنوان "اتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية الأردنية نحو دور المواطن في تعميق مفهوم الخدمة المدنية".⁽¹⁾

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل جوانب عدة أهمها الجوانب العصرية والتي تواجهها الإدارة وأجهزتها المختلفة في دول عدة كالدول النامية بشكل عام، وفي المملكة الأردنية الهاشمية بشكل خاص والمتمثلة في دور المواطن بتعميق مفهوم الخدمة المدنية والمعوقات التي تحول دون ذلك.

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وقد تألف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في الأجهزة الحكومية ممن لهم اتصال مباشر مع المواطنين (المراجعين). وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود اتجاهات نحو الأبعاد التالية (احترام الموظف، احترام الجهاز العام والأنظمة واللوائح والتعليمات، الثقة في الأجهزة العامة، ودور المواطن في التنمية والإصلاح)، وأن هناك اتجاهات سلبية في عدد كبير من الممارسات اليومية للمواطنين، مثل اللجوء للواسطة والمحسوبية، واللجوء إلى مرجعيات أخرى كالمرجعية العشائرية، وبشكل عام لا يساهم بصورة إيجابية في تحقيق أهداف الأجهزة العامة.

1. الصرايرة ويونس، ياسين وأحمد، "اتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية الأردنية نحو دور المواطن في تعميق مفهوم الخدمة المدنية"، رسالة ماجستير، مجلة الإدارة العامة، المجلد التاسع والثلاثون، العدد الثالث، 1999، ص 606.

2.3.2 الدراسات الأجنبية:

يقصد بالدراسات الأجنبية في هذا السياق تلك التي قام بإعدادها باحثون أجانب وبلغت غير اللغة العربية، ونشرت خارج الوطن العربي أو داخله.

1- (Perrachione, Beverly A, Rosser, Vicki J, Peterson, George J, 2008): " Why Do They Stay? Elementary Teachers Perception of Job Satisfaction and Retention ".⁽¹⁾

" لماذا يبقون؟ تصورات معلمي المدارس الابتدائية عن الرضا الوظيفي والبقاء في المدارس " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للمعلمين والاحتفاظ بها، وأظهر مسح تم إرساله إلى (300) عينة عشوائية من معلمي المرحلة الابتدائية لمدارس ميسوري العامة في الصفوف (ك - 5) الذين لديهم خبرة في التدريس لأكثر من (5 سنوات)، بينت نتائج من (201) من المستجيبين الذين شملهم الاستطلاع تشير إلى أن ثلاثة محفزات داخلية وهي (كفاءة التدريس الشخصية، والعمل مع الطلاب، والرضا الوظيفي) كان ينظر إلى أنها تؤثر تأثيراً كبيراً على الرضا الوظيفي والبقاء في المدرسة، في حين أن اثنين من المحفزات الخارجية وهي (الراتب المنخفض، والدور الزائد) لم يكن لديها أي تأثير.

وباستخدام معامل الانحدار الخطي المتعدد والتحليل النوعي، أظهرت النتائج أن المعلمين الذين لديهم رضاءً عن خبراتهم المدرسية ورضاً عن تخصصاتهم التعليمية يحبون البقاء في مدارسهم، ولا توجد علاقة بين الارتياح والعمل كمدرس، واقترح أن البقاء في المدرسة مرتبط بارتياح المعلم في تخصصه وليس بالعمل المنوط بالمهام.

1. Perrachione, Beverly A, Rosser, Vicki J, Peterson, George J, " Why Do They Stay? Elementary Teachers Perception of Job Satisfaction and Retention ", The Professional Educator, Vol. 32, No. 2, USA, 2008, p 1.

2- (Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, 2008): "Examining the Relationship of Job Satisfaction Variables: Evidence from Cyprus".⁽¹⁾

"دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي للمعلم والمتغيرات التنظيمية : شواهد من قبرص".

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والمتغيرات التعليمية للرضا الوظيفي في أوساط المعلمين في قبرص، وقد تم جمع البيانات من خلال الاستبيان المستخدم في ' مشروع المعلم 2000'، والذي فحص الرضا الوظيفي للمعلم في العديد من البلدان بما في ذلك أستراليا وإنجلترا ونيوزيلندا والولايات المتحدة. وتم توظيف نموذج معامل الانحدار والذي يعمل على التحقيق في الصلة بين عدة متغيرات والرضا الوظيفي. ووفقاً للنتائج تبين أن هناك أربعة نتائج وجد لها تأثيراً كبيراً على الرضا الوظيفي وهي:

1. (الجنس) إن الرضا الوظيفي للرجال أعلى من النساء.
 2. (مستويات التعليم) المعلمين العاملين في مستويات التعليم الدنيا لديهم رضاء وظيفي أكبر من نظرائهم في المستويات العليا.
 3. الرضا عن المناخ المدرسي.
 4. الرضا عن الدرجة التي حققها المعلم للوصول للأهداف المهنية.
- وقد وجدت الأجور متدنية وهذا بمثابة ضعف لتحقيق الرضا الوظيفي، إن الآثار المترتبة على النتائج لمبادرة السياسات هدفت إلى زيادة الرضا الوظيفي في مجال التعليم الذي تم مناقشته.

1. Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, "Examining the Relationship of Job Satisfaction Variables: Evidence from Cyprus", International Studies in Educational Administration, Vol. 36, No. 3, Cyprus, 2008, p 75.

3- (Wegge, Jurgen, 2007): "Job Satisfaction and job involvement as Interactive predictors of absenteeism in public organization".⁽¹⁾

بمعنى " الرضا الوظيفي والاندماج في العمل وعلاقته بالغياب في المؤسسات العامة " .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي وعلاقته بالغياب عن العمل، وكذلك هدفت إلى دراسة التوجه والانتماء للعمل وعلاقته بذلك.

وقد تكونت عينة الدراسة من (436) موظفاً يعملون في مؤسسات الخدمات العامة، وتم الحصول على المعلومات المطلوبة عنهم عن طريق السجلات الموجودة في تلك المؤسسات على مدار سنة كاملة. وقد قام الباحث بعمل مسح كامل عن كل موظف، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية في الغياب عن العمل، حيث وجد أنه كلما كان الرضا الوظيفي أقل كان هناك غياب كثير والعكس صحيح، وكذلك بينت الدراسة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والتوجه نحو العمل، الجنس، العمر، والمستوى الوظيفي، والغياب عن العمل في المؤسسات العامة، وقد أوصى الباحث بإجراء المزيد من الأبحاث فيما يتعلق بالرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى مثل العمل، ونوع المؤسسة، والاتجاه.

1. Wegge, Jurgen, "Job Satisfaction and job involvement as interactive predictors of absenteeism in public organization", Journal of Occupational and Organization Psychology), Vol. 80, pp. 77-89, Britain, 2007, p 77.

4- (Eliophotou Maria, Menon, 2006): "Satisfaction of Pre-service and In-service Teachers with Primary School Organization".⁽¹⁾

"الرضا الوظيفي قبل الخدمة وأثناء الخدمة لمعلمي المدارس الابتدائية".

تبحث هذه المقالة وتقرن بين مستويات الرضا الوظيفي من قبل الخدمة وأثناء الخدمة لمعلمي المدارس الابتدائية فيما يتعلق بالتنظيم والإدارة المدرسية. وقد أظهرت البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال الاستبيان لعينة شملت (315 معلماً) ما قبل الخدمة، و (439 معلماً) أثناء الخدمة في اليونان. أن هناك ستة عوامل لتنظيم المدارس التي جرى تحديدها: المناخ المدرسي، والدور الرئيسي، وتنظيم المدارس، وحوافز للمدرسين، ودور أولياء الأمور، ودور المعلمين. ووفقاً لنتائج الدراسة، فإن تقييم الارتياح قبل الخدمة وأثناء الخدمة للمعلمين يختلف اختلافاً كبيراً عن كل العوامل المذكورة أعلاه. وعلى وجه التحديد فإن هذا التصنيف وهو الارتياح من معلمي مرحلة ما قبل الخدمة كانت أقل بكثير من تلك التي في الخدمة على جميع العوامل، باستثناء عامل حوافز المعلمين حيث كانت أعلى بشكل ملموس. وتفحص المقالة الآثار المترتبة على نتائج الرضا الوظيفي في مرحلة ما قبل الخدمة وأثناء الخدمة للمعلمين وتقدم اقتراحات بشأن التدابير التي يمكن استخدامها لتعزيز حافز العمل من أعضاء هيئة التدريس.

1. Eliophotou Maria, Menon, "Satisfaction of Pre-service and In-service Teachers with Primary School Organization", Educational Management Administration and Leadership, Vol. 34, No. 3, pp. 345-363, July, University of Cyprus, 2006, p 1.

5- (Brown, Michael, 2006): " School Psychologists' Job Satisfaction A 22-Year Perspective in the USA ".⁽¹⁾

" الرضا الوظيفي في مدرسة علم نفس. (مشهد وجهة نظر ل 22 عاما في أمريكا) " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المستوى الحالي من الرضا الوظيفي للعاملين النفسيين في المدارس، ودراسة التغييرات على مدى السنوات الـ (22 الماضية)، لقد تم استعمال الاستبيان على (500 عينة) تم اختيارها عشوائياً من أعضاء الرابطة الوطنية لمدرسة علم النفس، وقد تم مقارنة النتائج بالمسوح الوطنية السابقة والتي أجريت في عامي (1982 و 1992)، وجد أن هناك زيادة طفيفة في الرضا الوظيفي على مدى السنوات (22 الماضية)، ولا تزال معظم مدارس علم النفس راضية عن الخدمة الاجتماعية، على مبدأ الاستقلالية والقيم في وظائفهم. وهم أيضاً راضين جداً عن الأمن الوظيفي والتعويض، وقد تحسنت ظروف العمل أكثر على مدى (20 عاماً)، إن فرص التقدم وسياسات النظام المدرسي والممارسات لا تزال مصادر على عدم الرضا الوظيفي، إن علماء النفس المدرسي ممن لديهم طموح والذي يمكن من خلاله اتخاذ بعض التدابير لضمان أن تقدم مدارس علم النفس مهن تمكن المرء القيام بأعمال تقدم خدمة هامة للآخرين وتتوافق مع قيمهم.

1. Brown, Michael, " School Psychologists' Job Satisfaction A 22-Year Perspective in the USA ", Vol. 27, Issue. 2, , May, USA, 2006, p 131.

6- (Pearson, L Carolyn, Moomaw, William, 2005): "The Relationship between Teacher Autonomy and Stress, Work Satisfaction, Empowerment, and Professionalism".⁽¹⁾

"العلاقة بين استقلالية المدرس، وضغط العمل، والرضا الوظيفي، والتفويض، والمهنية".

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين استقلالية الأستاذ، وضغط العمل، والرضا الوظيفي، والتفويض، والمهنية في العمل. وذلك باستخدام المعايير السليمة المتعلقة باستقلالية المنهاج، وكذلك استقلال التدريس العام (TAS). وقد وجد بأنه كلما زادت استقلالية المنهاج قل ضغط العمل، ولكن كان هناك علاقة ضعيفة بين استقلالية المنهاج والرضا الوظيفي. ووجد أيضاً من خلال هذا البحث أنه كلما زادت استقلالية المعلم زادت المهنية، وكذلك كلما زاد الرضا الوظيفي والتفويض المدرك في نطاق العمل والمهنية قل ضغط العمل.

كذلك لوحظ وجود درجة أعلى من الرضا الوظيفي ذات علاقة بالمهنية والتفويض، وقد دلت نتائج هذه الدراسة على أن الاستقلالية في التدريس لا تختلف في مراحل التدريس (الابتدائي، الإعدادي، الثانوي).

1. Pearson, L Carolyn, Moomaw, William, " The Relationship between Teacher Autonomy and Stress, Work Satisfaction, Empowerment, and Professional Is ", Journal of Educational Research Quarterly, Vol. 29, No. 1, USA, 2005, p 37.

7- (Mria E, Menon and Constantinos Christou, 2002): "Perception of future and current teachers on the organization of elementary schools: a dissonance approach to the investigation of job satisfaction".⁽¹⁾

بمعنى "إدراك التنظيمات الحالية والمستقبلية لمعلمي المدارس الابتدائية، النظام أو الأسلوب المنسجم لفحص درجة الرضا الوظيفي".

تهدف هذه الدراسة إلى مقارنة درجات الرضى الحالي والمستقبلي لمعلمي المدارس الابتدائية، مع أهم التنظيمات الإدارية في المدارس، وقد تم جمع البيانات من (66 معلماً) على رأس عملهم، و(79 معلماً) في مرحلة التدريب قبل الخدمة في قبرص. وكان من أهم الأمور المراد بحثها دور مدير المدرسة في التنظيمات المدرسية، والجو المدرسي، وظروف عمل المدرسين، بالإضافة لدور كل من المشرف والمعلم، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

أولاً: إن الدرجات قد جاءت مختلفة في البنود الأربعة الأولى.

ثانياً: أظهر المدرسون قبل الخدمة درجة رضا قليلة بالمقارنة مع نظرائهم من المعلمين المتواجدين على رأس عملهم، من حيث دور المدير في تنظيم المدرسة، وجو المدرسة، ودرجة الرضا العالية حول دور المعلم وظروف عمله. وقد تم دراسة جميع هذه البنود من أجل تطوير عملية التعليم من قبل واضعي سياسة التربية في المستقبل، وحول دور المدير، وتنظيم المدرسة، وجوها، الذي يساهم في تقليل حماسهم للعمل.

1. Mria E, Menon and Constantinos Christou, "Perception of future and current teachers on the organization of elementary schools: a dissonance approach to the investigation of job satisfaction", Journal of Education Research, Vol. 44, No. 1, United Kingdom, Spring 2002, p 97.

8- (Reese, Shirley Green, Johnson, Dewayne J, Campbell, Wilburn A, 2001): "Teacher Job Satisfaction and Teacher Job Stress: School Size, Age and Teaching Experience".⁽¹⁾

بمعنى "رضا المعلمين الوظيفي، وضغط العمل عند المعلمين: حجم المدرسة، والعمر، والخبرة في مجال التدريس".

ما هي تأثيرات حجم المدرسة، والعمر، وسنوات الخدمة في التدريس، الخبرة في مدارس التربية الرياضية في مناطق الأرياف على الرضا الوظيفي وضغط العمل؟ هل يوجد نقطة في المدرسة لا تؤثر على ضغط العمل عند المدرسين؟ هل يصبح لدى المعلمين رضا وظيفي مع تقدمهم في العمر وزيادة الخبرة؟ هذه أسئلة يحاول الباحث الإجابة عليها من خلال إجراء هذه الدراسة.

إن الرضا الوظيفي وضغط العمل بالنسبة للمعلم أصبح أكبر هم للمدرسين الإداريين وكليات التربية، حسب دراسة بيترسون 1985 في مجلة براد، أظهرت هذه الدراسة بأن غالبية المعلمين المهرة والنشيطين في العمل غير راضين عن أعمالهم، بعكس الغالبية العظمى من الموظفين الآخرين في الوظائف الأخرى حين عبروا عن رضاهم الوظيفي، والسؤال الذي يطرح: ما هو السبب الذي جعل مهنة التعليم غير جذابة؟

لقد حظي هذا الموضوع باهتمام العديد من الباحثين أمثال كانتنج هام (1983)، وجارسكوف (1988)، وريزجونسن (1988) حيث وجدوا أن عدد سنوات الخدمة لا يؤدي إلى الضغط الوظيفي، وقد جاءت هذه النتائج مشابهة لدراسة رمسي وايفان في عام (1985)، وبالمقابل فإن ميتشل (1983)

1. Reese, Shirley Green, Johnson, Dewayne J, Campbell, Wilburn A, "Teacher Job Satisfaction and Teacher Job Stress: School Size, Age and Teaching Experience", Journal of Education, Vol. 112, No. 2, USA, 2001, p 247.

وجد بأن الضغط الوظيفي عند المعلمين كان أكبر وخاصة أولئك الذين لديهم خبرة أقل من خمس سنوات.

هاريز (1980)، وهيرمن (1980)، وهندرسون (1982)، وغيرهم وجدوا بأن المعلمين القدامى كبار السن كانوا أكثر رضا في وظائفهم بالمقارنة مع المعلمين صغار السن.

9- (Haj-Yahia, MM, Bargal, David, Guterman, Neil B, 2000): "Perception of Job Satisfaction, service effectiveness and burnout among Arab social workers in Israel".⁽¹⁾

بمعنى "ملاحظة الرضا الوظيفي وفاعلية الخدمة وعدمه بين العاملين العرب في مجال الخدمة الاجتماعية في إسرائيل".

هدفت هذه الدراسة إلى ملاحظة الرضا الوظيفي وفاعلية الخدمة وعدمه بين العاملين العرب في مجال الخدمة الاجتماعية في إسرائيل (1993).

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية، والمسجلين رسمياً في جمعية الأخصائيين الاجتماعيين في إسرائيل (IASW)، والبالغ عددهم (1497) حيث تم إرسال الاستبانة لهم برسالة خطية لكل فرد منهم، وتم استرجاع (899 استبانة)، أي مانسبته (60.1%)، ومن أجل التأكد من عينة مناسبة للأخصائيين العرب تم أخذ عينة عشوائية عددها (118) من العاملين العرب فقط، وتم إرسال الاستبانة لهم وتم استعادة (64) استبانة فقط ودمج العينتين معاً فإن عدد الأخصائيين العرب بلغ (97) إذ تضمنت العينة (6%) نساء و (44%) رجال، ومتوسط الأعمار هو (33.6%).

1. Haj-Yahia, MM, Bargal, David, Guterman, Neil B, "Perception pf Job Satisfaction, service effectiveness and burnout among Arab social workers in Israel", Blackwell Publishers International Journal of Social Welfare, Oxford, United Kingdom, 2000, p 201.

اعتمدت الدراسة استبانة مكونة من عشرة صفحات تضم أسئلة تتعلق بمجال الخدمة الاجتماعية مثل مميزات الدور، ظروف العمل، ومتغيرات اجتماعية وديموغرافية، والدعم الاجتماعي، وغير ذلك حيث كانت المتغيرات التابعة هي مميزات العمل واستقلاليته أما المتغيرات المستقلة فتكونت من متغير الرضا الوظيفي، وخاصةً (إجابة السؤال كم أنت راضٍ عن عملك)، وكذلك باستخدام الارتباطات، وتحليل الانحدارات المتحدة، تم التوصل إلى النتائج التالية: إن هناك ارتباطاً إيجابياً عند الأخصائيين العرب بين الرضا الوظيفي، وتحديات العمل واستقلاليته وإتقانه وقوته، حيث أشارت الدراسة إلى أن التحدي الوظيفي يساهم بشكل كبير في الرضا الوظيفي، ودلت الدراسة كذلك إلى وجود ارتباط إيجابي بين الرغبة في ترك العمل من ناحية الدور الغامض له، وحجم العمل من ناحية أخرى، وأخيراً دلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين فاعلية الخدمة من ناحية، وتحديات العمل واستقلاليته وإتقانه من ناحية أخرى.

1.2.3.2 تعقيب على الدراسات العربية والأجنبية وعلاقتها وموقعها من البحث الحالي:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة العربية والأجنبية، يتضح أن موضوع الدراسة كان مدار بحث واهتمام بصورة مقبولة من قبل بعض الباحثين والمهتمين العرب والأجانب، حيث حاول بعضهم إجراء دراسات عن الموضوع بصورة أو بأخرى، ويرى الباحث إمكانية تنفيذ وعرض نتائج هذه الدراسات وربطها مع نتائج بحثه الحالي بأسلوبه الخاص على النحو التالي:

1. الحوافز:

أظهرت نتائج دراسة (أبو سنينة، 2008)⁽¹⁾ أهمية حوافز العمل المادية منها والمعنوية، والإيجابية منها والسلبية لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية. أما دراسة (إيليو فوتو، 2006)⁽²⁾، فقد بينت أن تقييم الارتياح من قبل الخدمة وأثناء الخدمة للمعلمين يختلف اختلافاً كبيراً عن كل العوامل المذكورة. وعلى وجه التحديد، فإن هذا التصنيف وهو الارتياح من معلمي مرحلة ما قبل الخدمة كان أقل بكثير من ذلك الذي في مرحلة أثناء الخدمة للمعلمين على جميع العوامل، باستثناء عامل حوافز المعلمين، حيث كانت أعلى بشكل ملموس. وهذا لا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج البحث الحالي والذي بين وجود بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز في المرتبة الخامسة.

1. أبو سنينة، مرجع سابق، ص ي.

2. Eliophotou, Maria, Menon, (previous reference), p 1.

2. الدوافع:

كشفت نتائج دراسة (عدوي، 2005)⁽¹⁾ عن تأثير قانون الخدمة المدنية تأثيراً واضحاً على التحاق موظفي القطاع العام بمؤسسات التعليم العالي، وقد كان دافع تحسين الوضع المالي للموظفين من أهم الدوافع التي تقف وراء حصولهم على شهادات علمية من مؤسسات التعليم العالي. وهذا يتفق مع ما جاءت به دراسة (الجمل، 2006)⁽²⁾ التي بينت أن احترام الموظف وتقديره لذاته من أهم دوافع العمل. ودراسة (أبو سنيّة 2008)⁽³⁾ التي بينت أن أكثر الحوافز تأثيراً في الرضا الوظيفي لدى المهندسين الحوافز الإيجابية المعنوية، ثم الإيجابية المادية، ووجد أن هناك تأثير محدود نسبياً للحوافز السلبية المادية والمعنوية. وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج البحث الحالي والذي أظهر أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز تمثلت في (تدفعني الحوافز لإنجاز عملي بشكل أكثر فاعلية) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة.

3. الجنس:

كشفت نتائج دراسة أبو سنيّة (2008) وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجنس ولصالح الإناث. في حين كشفت نتائج دراسة (مينون وباباناستاسيو وزمبيلاس، 2008)⁽⁴⁾ أن الرضا الوظيفي للرجال أعلى من النساء. وهذا يتفق مع جاءت به نتائج البحث الحالي والذي أظهر وجود فروق في جميع أبعاد واقع

1. عدوي، محمد، مرجع سابق، ص 3.

2. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص ٥.

3. أبو سنيّة، تغريد سليمان، مرجع سابق، ص ي.

4. Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, (previous reference), p 75.

تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الجنس، حيث كانت هذه الفروق لصالح الذكور.

4. الحالة الاجتماعية:

كشفت نتائج دراسة أبو سنيينة (2008) وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية في مجال أهمية الحوافز لصالح (أعزب). وهذا لا يتفق مع نتائج البحث الحالي الذي أظهر عدم وجود فروق في جميع أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الحالة الاجتماعية، وكذلك في الدرجة الكلية للتقييم.

5. المديرية

كشفت نتائج دراسة أبو سنيينة (2008) عدم وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المديرية. وهذا بخلاف ما جاء به البحث الحالي الذي أظهر وجود فروق في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المديرية.

6. الراتب الشهري

أظهرت نتائج دراسة (أبو سنيينة 2008) ⁽¹⁾ عدم وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الدخل الشهري. وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج البحث الحالي والذي أظهر أنه لا توجد فروق في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.

1. أبو سنيينة، مرجع سابق، ص ي.

7. سنوات الخبرة

أظهرت نتائج دراسة (أبو سنيينة 2008) ⁽¹⁾ عدم وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة. وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج البحث الحالي والذي أظهر أنه لا توجد فروق في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.

8. مستوى الرضا الوظيفي

كشفت دراسة (الجمال، 2006) ⁽²⁾ أن مستوى الرضا الوظيفي العام في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية كان دون المتوسط، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (بني سلامة والجعيني، 2000) ⁽³⁾ التي بينت أن درجة الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء أقل من المتوسط. ونتائج دراسة (ريسي وجونسون وتشامبل، 2001) ⁽⁴⁾ التي أظهرت أن غالبية المعلمين المهرة والنشيطين في العمل غير راضين عن أعمالهم، بعكس الغالبية العظمى من الموظفين الآخرين في الوظائف الأخرى، حين عبروا عن رضاهم الوظيفي.

كذلك اختلفت مع نتائج دراسة (القاسم، 2005) ⁽⁵⁾ التي بينت أن درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات كانت كبيرة. كما بينت دراسة (براون، 2006) ⁽⁶⁾ أنه قد حدثت زيادة طفيفة في الرضا

1. أبو سنيينة، تغريد سليمان، مرجع سابق، ص ي.

2. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

3. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

4. Reese, Shirley Green, Johnson, Dewayne J, Campbell, Wilburn A, (previous reference) p 247.

5. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

6. Brown, Michael, (previous reference), p 131.

الوظيفي على مدى السنوات 22 الماضية. وهذا بخلاف ما جاءت به نتائج البحث الحالي الذي بين أن تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي جاء بصورة منخفضة.

9. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

كشفت نتائج دراسة (بيراشيون وروسير وبييتيرسون، 2008)⁽¹⁾ أن كفاءة التدريس الشخصية، والعمل مع الطلاب، كان ينظر إلى أنها تؤثر تأثيراً كبيراً على الرضا الوظيفي والبقاء في المدرسة، في حين أن (الراتب المنخفض، والدور الزائد) لم يكن لهما أي تأثير. كما بينت دراسة (مينون وباباناستاسيو وزمبيلاس، 2008)⁽²⁾ أن الرضا عن المناخ المدرسي والرضا عن الدرجة التي حققها المعلم للوصول للأهداف المهنية كان مؤشر على الرضا الوظيفي. بينما بينت دراسة (براون، 2006)⁽³⁾ أن فرص التقدم وسياسات النظام المدرسي والممارسات لا تزال مصادر لعدم الرضا الوظيفي.

10. الجنس والرضا الوظيفي:

كشفت نتائج دراسة (الجمال، 2006)⁽⁴⁾ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً إلى متغير الجنس، ودراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽⁵⁾، في حين اختلفت الدراستين السابقتين مع دراسة (مينون وباباناستاسيو وزمبيلاس، 2008) التي بينت أن الرضا الوظيفي للرجال أعلى من النساء، كما اختلفت مع نتائج دراسة (القاسم، 2005)⁽⁶⁾ التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين المعلمين والمعلمات تعزى إلى متغير الجنس لصالح المعلمات، كما واختلفت مع نتائج دراسة (الحوامة

-
1. Perrachione, Beverly A, Rosser, Vicki J, Peterson, George J, (previous reference), p 1.
 2. Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, (previous reference), p 75.
 3. Brown, Michael, (previous reference), p 131.

4. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

5. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

6. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

والكساسة، 2000)⁽¹⁾ التي بينت أن هناك اختلافاً بين تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة حول الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور.

11. المؤهل العلمي والرضا الوظيفي:

كشفت نتائج دراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽²⁾ إلى وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وهذا يتفق مع نتائج البحث الحالي الذي أظهر وجود فروق تبعاً للمؤهل العلمي وأن الفروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي كانت لصالح (دبلوم). بينما لا يتفق هذا مع ما كشفت عنه دراسة (الجمال، 2006) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً إلى متغير المؤهل العلمي.

12. مكان العمل والرضا الوظيفي:

كشفت نتائج دراسة (الجمال، 2006)⁽³⁾ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغير المديرية (مكان العمل). وهذا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج البحث الحالي الذي بين وجود فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية، لصالح معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل).

1. الحوامدة والكساسة، نضال ومحمد، مرجع سابق، ص 141.

2. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

3. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

13. مستوى الدخل والرضا الوظيفي:

كشفت نتائج دراسة (عدوي، 2005)⁽¹⁾ أن أكثر فئات الموظفين تأثراً هي فئة الموظفين ذوي الدخل المتدني (1601-2000)، وهذا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج البحث الحالي الذي بين وجود فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية، لصالح المعلمين الذين رواتبهم الشهرية (أقل من 2000 شيكل).

14. سنوات الخبرة والرضا الوظيفي:

كشفت نتائج دراسة (الجمال، 2006)⁽²⁾ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغير سنوات الخبرة. وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج البحث الحالي الذي أظهر أنه لا توجد فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، في حين اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (القاسم، 2005)⁽³⁾ التي بينت وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة لصالح أصحاب سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات)، ودراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽⁴⁾ التي أظهرت وجود فروق تعزى إلى متغير الخبرة العملية، ودراسة (الحوامدة والكساسبة، 2000)⁽⁵⁾ التي أظهرت أن هناك اختلافات بين تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة حول الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات سنوات الخدمة داخل الجامعة، وسنوات الخدمة خارج الجامعة.

1. عدوي، محمد، مرجع سابق، ص 3.

2. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

3. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

4. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

5. الحوامدة والكساسبة، نضال ومحمد، مرجع سابق، ص 141.

وبخصوص سنوات الخبرة والخدمة في داخل المؤسسة، فقد بينت دراسة (ماريا وكونستانتينوس، 2002)⁽¹⁾، أن المدرسين قبل الخدمة أظهروا درجة رضا قليلة بالمقارنة مع نظرائهم من المعلمين المتواجدين على رأس عملهم، من حيث دور المدير في تنظيم المدرسة، وجو المدرسة، ودرجة الرضا العالية حول دور المعلم وظروف عمله، أما عن المستوى الوظيفي فقد بينت دراسة (مينون وباباناستاسيو وزمبيلاس، 2008)⁽²⁾، أن المعلمين العاملين في مستويات التعليم الدنيا لديهم رضا وظيفي أكبر من نظرائهم في المستويات العليا.

15. طبيعة العمل الحالي والرضا الوظيفي:

اختلفت نتائج دراسة (أبو سنيينة 2008)⁽³⁾ التي بينت عدم وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير طبيعة العمل الحالي، مع نتائج دراسة (الجمال، 2006)⁽⁴⁾ التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغيرات الوظيفة، وهذا أيضاً قريب من ما كشفت عنه دراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽⁵⁾ التي أظهرت فروقاً تعزى للعبء التدريسي.

1. Mria E, Menon and Constantinos Christou, (previous reference), p 97.
2. Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, (previous reference), p 75.

3. أبو سنيينة، تغريد سليمان، مرجع سابق، ص ي.

4. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

5. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

16. علاقة الرضا الوظيفي بمتغيرات أخرى:

اتفقت نتائج دراسة (أبو سنينة، 2008)⁽¹⁾ التي بينت وجود علاقة بين حوافز العمل والرضا الوظيفي لدى مهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، مع نتائج دراسة (الجمل، 2006)⁽²⁾، والتي بينت وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي ودافعية العمل لدى الموظفين.

ودراسة (الحوامدة، 2004)⁽³⁾ التي بينت وجود علاقة معنوية وموجبة بين إدراك العاملين لفاعلية نظام تقييم الأداء وبين كل من (الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية).

كذلك دراسة (القاسم، 2005)⁽⁴⁾ التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين النمط الديمقراطي والرضا الوظيفي، ودراسة (الحوامدة والكساسبة، 2000)⁽⁵⁾ التي بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية ورضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، ودراسة (الحاج يحيى، وبارجال، وبتزمان، 2000)⁽⁶⁾ التي أظهرت أن هناك ارتباطاً إيجابياً عند الأخصائيين العرب بين الرضا الوظيفي، وتحديات العمل واستقلاليته وإتقانه وقوته، كذلك وجود ارتباط إيجابي بين الرغبة في ترك العمل من ناحية الدور الغامض له، وحجم العمل من ناحية أخرى، وأخيراً دلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين فاعلية الخدمة من ناحية، وتحديات العمل واستقلاليته وإتقانه من ناحية أخرى.

1. أبو سنينة، تغريد سليمان، مرجع سابق، ص ي.

2. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

3. الحوامدة، نضال، مرجع سابق، ص 61.

4. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

5. الحوامدة والكساسبة، نضال ومحمد، مرجع سابق، ص 141.

6. Haj-Yahia, MM, Bargal, David, Guterman, Neil B, (مرجع سابق), p 201.

وعن طبيعة العمل أيضا فقد أظهرت نتائج دراسة (بيراشيون وروسير وبييتيرسون، 2008)⁽¹⁾ أن المعلمين الذين لديهم رضاً عن خبراتهم المدرسية ورضاً عن تخصصاتهم التعليمية يحبون البقاء في العمل، وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج البحث الحالي الذي أظهر وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جميع الأبعاد لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم.

في حين لا تتفق نتائج الدراسات السابقة مع جاءت به دراسة (بيراشيون، وروسير، وبييتيرسون، 2008) التي بينت أنه لا توجد علاقة بين الارتياح والعمل في التدريس،

ودراسة (بيراسون وموماو، 2005)⁽²⁾ التي بينت أن هناك علاقة قليلة بين استقلالية المنهاج والرضا الوظيفي، كذلك دراسة (ويجي، 2007)⁽³⁾ التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية في الغياب عن العمل، حيث أنه كلما كان الرضا الوظيفي أقل كان هناك غياب كثير والعكس صحيح، وكذلك بينت الدراسة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والتوجه نحو العمل.

في حين بينت دراسة (بيراشيون وروسير وبييتيرسون، 2008) أن كفاءة التدريس الشخصية، والعمل مع الطلاب، كان ينظر إلى أنها تؤثر تأثيراً كبيراً على الرضا الوظيفي والبقاء في المدرسة، في حين أن (الراتب المنخفض، والدور الزائد) لم يكن لهما أي تأثير. كما بينت دراسة (مينون وياباناستاسيو وزمبيلاس، 2008)⁽⁴⁾ أن الرضا عن المناخ المدرسي والرضا عن الدرجة التي حققها المعلم للوصول للأهداف المهنية كانت مؤشر على الرضا الوظيفي.

1. Perrachione, Beverly A, Rosser, Vicki J, Peterson, George J, (previous reference), p 1.

2. Pearson, L Carolyn, Moomaw, William, (previous reference), p 37.

3. Wegge, Jurgen, (previous reference), p 77.

4. Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, (previous reference), P 75.

بينما بينت دراسة (براون، 2006)^(١) أن فرص التقدم وسياسات النظام المدرسي والممارسات لا تزال مصادر لعدم الرضا الوظيفي.

3. Brown, Michael, **(previous reference)**, p 131.

3.3.2 موقع البحث الحالي من الدراسات السابقة.

يتضح للباحث من خلال مراجعة الدراسات العربية والأجنبية التي اهتمت بموضوع البحث الحالي أن هناك اهتماماً ظاهراً بموضوع البحث خاصة فيما يتعلق بموضوع الرضا الوظيفي، ولكنه لوحظ ندرة في الدراسات التي اهتمت بموضوع قانون الخدمة المدنية رغم وجود بعض الدراسات العربية التي بحثت في الأمر، ولكن ليس بالطريقة التي قام بها الباحث الحالي بعرض موضوع بحثه، فقد اهتم الباحث الحالي بموضوع (مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم) وهذا ما يميز بحثه عن باقي الدراسات الأخرى، فقد بحث (عدوي، 2005)⁽¹⁾ في أثر صدور قانون الخدمة المدنية على التحاق العاملين في المؤسسات الحكومية بمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني، وبحثت دراسة (أبو سنيّة، 2008)⁽²⁾ في أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، والتي جاءت في البحث الحالي جزء من البحث وليست بحث كامل بحد ذاته.

أيضاً بحثت دراسة (الجمال، 2006)⁽³⁾ في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وعلاقته بدافعية العمل، كما بحثت دراسة (ويجي، 2007)⁽⁴⁾ في الرضا الوظيفي والاندماج في العمل وعلاقته بالغياب في المؤسسات العامة، بخلاف البحث الحالي الذي اهتم بتأثير قانون الخدمة المدنية على الرضا الوظيفي، أيضاً اختلفت عن دراسة (القاسم، 2005)⁽⁵⁾ التي بحثت في أثر الأنماط القيادية لمديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية تربية نابلس في الرضا الوظيفي للمعلمين.

1. عدوي، محمد، مرجع سابق، ص 3.

2. أبو سنيّة، تغريد سليمان، مرجع سابق، ص ي.

3. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

4. Wegge, Jurgen, (previous reference), p 77.

5. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

وبحثت دراسة (بيراسون وموماو، 2005)⁽¹⁾ في العلاقة بين استقلالية المدرس، وضغط العمل، والرضا الوظيفي، والتفويض، والمهنية، كما اهتمت دراسة (الحوامدة، 2004)⁽²⁾ بموضوع العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقويم الأداء وكل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية، بينما ركزت دراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽³⁾، على الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء، وكذلك دراسة (الحوامدة والكساسبة، 2000)⁽⁴⁾ التي اهتمت بالبحث في أثر الثقة التنظيمية في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس، وأيضاً اهتمت دراسة (بيراشيون وروسير وبييتيرسون، 2008)⁽⁵⁾ في تصورات معلمي المدارس الابتدائية عن الرضا الوظيفي والبقاء في المدارس، أيضاً اهتمت دراسة (مينون وباباناستاسيو وزمبيلاس، 2008)⁽⁶⁾ في معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي للمعلم والمتغيرات التنظيمية، حيث تناولت هذه الدراسات أموراً لها علاقة بتأثيرات داخلية أو شخصية فقط، ولم تهتم بالمشكلات الخارجية، والتي منها مثلاً تطبيق قانون الخدمة المدنية وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات سواء الحكومية منها أو الخاصة، حيث لم يعثر الباحث على دراسة واحدة - حسب علم الباحث - اهتمت بموضوع البحث الحالي سواء أكانت عربية أو أجنبية.

1. Pearson, L Carolyn, Moomaw, William, (previous reference), p 37.

2. الحوامدة، نضال، مرجع سابق، ص 61.

3. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

4. الحوامدة والكساسبة، نضال ومحمد، مرجع سابق، ص 141.

5. Perrachione, Beverly A, Rosser, Vicki J, Peterson, George J, (previous reference), p 1.

6. Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, (previous reference), P 75.

الفصل الثالث

منهجية البحث وإجراءاته

مقدمة:

من أجل تحقيق هدف البحث وهو التعرف إلى مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم من وجهة نظر المعلمين أنفسهم، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديموغرافية، فقد تضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج البحث، ومجتمعه وعينته. كما يعطي وصفاً مفصلاً لأداة البحث وصدقها وثباتها، وكذلك إجراءات البحث والمعالجة الإحصائية التي استخدمها الباحث في استخلاص نتائج البحث وتحليلها.

1.3 وصف منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الظاهرة ودراستها وجمع البيانات والمعلومات وتحليلها، ولمناسبته أيضاً لطبيعة هذا البحث، وهو يعتمد على دراسة الواقع والتعبير عنه كما وكيفاً، حيث قام الباحث باستقصاء آراء المعلمين العاملين في المدارس التابعة لمديريات محافظتي الخليل وبيت لحم حول مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديموغرافية عن طريق الاستبانة، وتحليل ومعالجة مخرجات الاستبانة إحصائياً بواسطة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

2.3 مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع المعلمين العاملين في المدارس التابعة لمديريات محافظة الخليل وبيت لحم. حيث بلغ عدد هؤلاء المعلمين (8487) معلماً ومعلمة، وذلك حسب إحصائيات رسمية صادرة عن مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل وبيت لحم لعام (2010)، ويوضح الجدول رقم (1.3) توزيع مجتمع البحث تبعاً إلى متغير المديرية والجنس.

جدول رقم (1-3): توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب المديرية والجنس.

المجموع	الجنس		المديرية	الرقم
	إناث	ذكور		
1783	1041	742	مديرية تربية بيت لحم	1
2236	1341	895	مديرية تربية وسط الخليل	2
1483	744	739	مديرية تربية شمال الخليل	3
2985	1519	1466	مديرية تربية جنوب الخليل	4
8487	4645	3842	المجموع	

3.3 عينة البحث:

تكونت عينة البحث الكلية من (849) مبحوثاً، شكلت ما نسبته (10%) من المجتمع الأصلي للبحث، وقد تم استخدام العينة العشوائية الطبقية لمناسبتها هذا البحث، وبعد إتمام عملية جمع البيانات وصلت حصيلة الجمع إلى (796) استبانة استبعد منها (17) استبانة بسبب عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي لكي تصبح عينة البحث النهائية التي تم إجراء التحليل الإحصائي عليها (779) مبحوثاً بما نسبته (9%) من المعلمين العاملين في المدارس التابعة لمديريات محافظة الخليل وبيت لحم، والجدول رقم (2.3) يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة، فيما تظهر الجداول رقم (3.3) و(4.3) و(5.3) و(6.3)

و(7.3) تفاعل هذه المتغيرات تبعاً إلى متغير الجنس، حيث يبين الجدول رقم (3.3) توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس والحالة الاجتماعية، ويبين الجدول رقم (4.3) توزيع أفراد العينة حسب الجنس والمؤهل العلمي، ويبين الجدول رقم (5.3) توزيع أفراد العينة حسب الجنس والمديرية، كما يبين الجدول رقم (6.3) توزيع أفراد العينة حسب الجنس والراتب الشهري، في حين يبين الجدول رقم (7.3) توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس وعدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (2-3): يبين توزيع أفراد العينة حسب (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، المديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة).

القيمة الناقصة	المجموع	النسبة المئوية	العدد	المتغير	
0	779	44.7	348	ذكر	الجنس
		55.3	431	أنثى	
8	771	13.6	106	أعزب/ عذباء	الحالة الاجتماعية
		85.4	665	متزوج/ة	
7	772	15.5	121	دبلوم	المؤهل العلمي
		79.1	616	بكالوريوس	
		4.5	35	ماجستير فأعلى	
0	779	22.1	172	مديرية تربية بيت لحم	المديرية
		25.4	198	مديرية تربية وسط الخليل	
		17.2	134	مديرية تربية شمال الخليل	
		35.3	275	مديرية تربية جنوب الخليل	
19	760	16.3	127	أقل من 2000 شيكل	الراتب الشهري
		67.7	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
		13.6	106	أكثر من 3000 شيكل	

القيمة الناقصة	المجموع	النسبة المئوية	العدد	المتغير
11	768	25.7	200	أقل من 5 سنوات
		25.4	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
		19.9	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
		27.6	215	15 سنة فما فوق

جدول رقم (3-3): توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس والحالة الاجتماعية

المجموع	أنثى	ذكر	الجنس
			الحالة الاجتماعية
106	59	47	أعزب/ أعزباء
13.6%	7.6%	6.0%	النسبة المئوية
665	369	296	متزوج/ة
85.4%	47.4%	38.0%	النسبة المئوية
8	3	5	قيم ناقصة
1.0%	04%	06%	النسبة المئوية

يتضح من الجدول رقم (3.3) أن هناك (106) معلمين حالتهم الاجتماعية (أعزب) أي ما يعادل (13.6%) من عينة البحث. حيث كانت أعلى النسب لدى الإناث، فقد بلغ عدد التكرارات فيها (59) أي ما يعادل (7.6%) من عينة البحث، بينما بلغ عدد التكرارات لدى الذكور (47) أي ما يعادل (6.0%) من عينة البحث.

كما يظهر الجدول أن نسبة المعلمين المتزوجين أعلى من غير المتزوجين، حيث تبين أن هناك (665) معلماً (متزوج/ة) أي ما يعادل (85.4%) من عينة البحث. وهذا أمر طبيعي جداً لأن

المتزوج له خصوصية أهم من الأعزب ونظراً لعدة عوامل منها أن المتزوج يحتاج إلى مصروف أعلى من الأعزب بحكم الزوجة والأولاد وما يتخلل ذلك من تبعات اقتصادية واجتماعية، وكانت أعلى النسب لدى الإناث، فقد بلغ عدد التكرارات فيها (369) أي ما يعادل (47.4%) من عينة البحث، بينما بلغ عدد التكرارات لدى الذكور (296) أي ما يعادل (38.0%) من عينة البحث.

جدول رقم (3-4) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس والمؤهل العلمي.

المجموع	أنثى	ذكر	الجنس
			المؤهل العلمي
121	57	64	دبلوم
15.5%	7.3%	8.2%	النسبة المئوية
616	363	253	بكالوريوس
79.1%	46.6%	32.5%	النسبة المئوية
35	8	27	ماجستير فأعلى
4.5%	1.0%	3.5%	النسبة المئوية
7	3	4	قيم ناقصة
0.9%	0.4%	0.5%	النسبة المئوية

يتبين من الجدول رقم (4.3) أن غالبية أفراد العينة مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس وهو المؤهل العلمي الغالب في عصرنا هذا وذلك بسبب الإقبال المتزايد على التعليم من كافة شرائح المجتمع بخلاف ما كان في الماضي وذلك نتيجة زيادة الوعي لدى الناس بأهمية التعليم. حيث بلغ عدد التكرارات (616) أي ما يعادل (79.1%) من حجم العينة، وقد كانت أعلى هذه النسب موجودة لدى الإناث والتي بلغ عدد التكرارات فيها (363) بينما بلغ عدد الذكور الحاصلين على بكالوريوس (253) من مجموع أفراد العينة، كما جاء في المرتبة الثانية المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم) حيث بلغ عدد التكرارات

(121) بنسبة (15.5%) من عينة البحث، منهم (64) معلماً، و(57) معلمة، كما يلاحظ أن نسبة الذكور الحاصلين على ماجستير أعلى من الإناث اللواتي مؤهلاتهن العلمية (ماجستير). حيث بلغ عدد التكرارات (27) للذكور بنسبة (3.5%) ، بينما بلغ عدد التكرارات (8) للإناث بنسبة (1.0%).

جدول رقم (3-5) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس والمديرية

المجموع	أنثى	ذكر	الجنس
			المديرية
172	103	69	مديرية تربية بيت لحم
22.1%	13.2%	8.9%	النسبة المئوية
198	125	73	مديرية تربية الخليل
25.4%	16.0%	9.4%	النسبة المئوية
134	61	73	مديرية تربية شمال الخليل
17.2%	7.8%	9.4%	النسبة المئوية
275	142	133	مديرية تربية جنوب الخليل
35.3%	18.2%	17.1%	النسبة المئوية

يتبين من الجدول رقم (5.3) أن أكثر المعلمين ضمن العينة هم العاملون في مديرية جنوب الخليل حيث بلغ عددهم (275) بنسبة (35.3%) من عينة البحث وذلك بسبب أنها المديرية الأكبر من حيث عدد المعلمين العاملين فيها، منهم (133) معلماً، و(142) معلمة، ثم جاء في المرتبة الثانية من حيث عدد المعلمين (مديرية تربية الخليل) والتي بلغ عدد المعلمين فيها (198) منهم (73) معلماً، و(125) معلمة، ثم مديرية تربية بيت لحم والتي بلغ عدد المعلمين فيها (172) منهم (69) معلماً، و(103) معلمة، حيث يلاحظ أن نسبة الإناث هي الأعلى في المديريات الثلاثة السابقة، بينما كانت في مديرية شمال الخليل نسبة الذكور هي الأعلى حيث بلغ عدد التكرارات (134) منهم (73) معلماً، و(61) معلمة.

جدول رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس والراتب الشهري.

المجموع	أنثى	ذكر	الجنس
			الراتب الشهري
127	83	44	أقل من 2000 شيكل
16.3%	10.7%	5.6%	النسبة المئوية
527	290	237	بين 2000 - 3000 شيكل
67.7%	37.2%	30.4%	النسبة المئوية
106	40	66	أكثر من 3000 شيكل
13.6%	5.1%	8.5%	النسبة المئوية
19	18	1	قيم ناقصة
2.4%	2.3%	0.1%	النسبة المئوية

يتبين من الجدول رقم (6.3) أن غالبية أفراد العينة راتبهم الشهري يتراوح بين (2000 - 3000 شيكل) وهذا ما يتقاضاه ذوو المؤهل العلمي (بكالوريوس) إذ لاحظنا في الجدول (4.3) أن غالبية أفراد العينة مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس، حيث بلغ عدد التكرارات (527) أي ما يعادل (67.7%) من حجم العينة، وقد كانت أعلى هذه النسب موجودة لدى الإناث والتي بلغ عدد التكرارات فيها (290) بينما بلغ عدد التكرارات لدى الذكور (237) من مجموع أفراد العينة، كما جاء في المرتبة الثانية المعلمين الذين راتبهم الشهري (أقل من 2000 شيكل) حيث بلغ عدد التكرارات (127) بنسبة (16.3%) من عينة البحث، منهم (44) معلماً، و(83) معلمة، كما يلاحظ أن هناك قسماً لا يستهان به من المعلمين راتبهم الشهري يزيد عن (ثلاثة آلاف شيكل). حيث بلغ عدد التكرارات (66) للذكور بنسبة (8.5%) ، بينما بلغ عدد التكرارات (40) للإناث بنسبة (5.1%).

جدول رقم (7-3): توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس وعدد سنوات الخبرة.

المجموع	أنثى	ذكر	الجنس
			سنوات الخبرة
200	138	62	أقل من 5 سنوات
25.7%	17.7%	8.0%	النسبة المئوية
198	112	86	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
25.4%	14.4%	11.0%	النسبة المئوية
155	89	66	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات
19.9%	11.4%	8.5%	النسبة المئوية
215	82	133	15 سنة فما فوق
27.6%	10.5%	17.1%	النسبة المئوية
11	10	1	قيم ناقصة
1.4%	1.3%	0.1%	النسبة المئوية

يتبين من الجدول رقم (7.3) أن هناك (215) معلماً من أفراد عينة البحث سنوات خبرتهم تزيد عن (15 سنة) أي ما نسبته (27.6%) من عينة البحث وهذا يدل على أن غالبية المعلمين الذين شملتهم عينة البحث هم من رواد العملية التعليمية ومن القدامى نسبياً، منهم (133) معلماً و (82) معلمة، وفي المرتبة الثانية جاء المعلمون الذين سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات) حيث بلغ عددهم (200) معلماً ومعلمة بنسبة (25.7%) من عينة البحث منهم (62) معلماً و (138) معلمة، كما يظهر الجدول أن هناك (198) معلماً سنوات خبرتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10) منهم (86) معلماً و(112) معلمة، أيضاً يظهر الجدول أن هناك (155) معلماً خبرتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 15

سنه) منهم (66) معلماً و(89) معلمة، وهذا مؤشر على أن نسبة الإناث اللواتي تم توظيفهن حديثاً أعلى من نسبة الذكور.

4.3 أدوات البحث:

بعد اطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة وعلى الأدب المتعلق بموضوع البحث وأهدافه وفروضة، قام الباحث بتطوير استبانة خاصة من أجل التعرف على مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم. وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من أربعة أقسام:

القسم الأول: تتضمن بيانات أولية عن المبحوثين.

القسم الثاني (الباب الأول): تتضمن الأسئلة التي تقيس واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية. ويتكون من (44) فقرة موزعة على ستة أبعاد والجدول (8.3) يبين ذلك.

جدول رقم (8-3): توزيع فقرات أداة البحث على أبعادها.

عدد الفقرات	المجالات
7	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء
9	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات
10	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات
7	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز
5	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات
6	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم
44	المجموع

القسم الثاني (الباب الثاني): تضمن الفقرات التي تقيس تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم ، حيث بلغ عدد هذه الفقرات (9) فقرات فقط.

القسم الثالث: وهو عبارة عن سؤال مفتوح موجه لأفراد العينة ويتضمن الإجابة عن تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على (الأداء، والترقيات، والرواتب والعلاوات، والحوافز، والعقوبات، والتظلم).

هذا وقد تم تصميم القسم الثاني من الاستبانة على أساس مقياس ليكرت (Likert Scale) خماسي الأبعاد وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي فقط وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي:

أوافق بشدة: خمس درجات.

أوافق: أربع درجات.

محايد: ثلاث درجات.

لا أوافق: درجتين.

لا أوافق بشدة: درجة واحدة.

وللتعرف على تقديرات أفراد العينة وتحديد (مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم)، وفق قيمة المتوسط الحسابي تم اعتماد المقياس التالي:

1- درجة عالية: إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للدرجة الكلية أو البعد أو الفقرة تتراوح من (3.50 - 5).

2- درجة متوسطة: إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي محصورة بين (2.50 - 3.49).

3- درجة منخفضة: إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي تتراوح بين (1 - 2.49).

4- 1.4.3 تقنين أداة البحث:

1.1.4.3 صدق الأداة:

استخدم الباحث نوعين من الصدق:

1. **صدق المحكمين أو ما يعرف بالصدق المنطقي:** وذلك بعرض الاستبانة على (10) محكمين من ذوي الاختصاص (مرفق قائمة بأسماء المحكمين) بهدف التأكد من مناسبة الاستبانة لما أعدت من أجله وسلامة صياغة الفقرات وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وقد بلغت نسبة الاتفاق بين المحكمين على عبارات الاستبانة (90%) وهو ما يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بصدق مقبول، ويشير الباحث بأن عدد فقرات الاستبانة بصورتها الأولية قبل عرضها على المحكمين قد بلغ (59) فقرة، إلا أن الباحث أخذ بآراء المحكمين الذين أجمعوا بضرورة زيادة عدد الفقرات في بعض المجالات وحذف الفقرات المكررة التي تحمل نفس المعنى في حالات أخرى كما تم خفض عدد أبعاد البحث، فبعد أن كانت سبعة أبعاد في القسم الأول أخذ الباحث بآراء المحكمين وخفضها إلى ستة أبعاد فقط، كذلك حذفت تلك الفقرات التي لا تتسجم مع أهداف البحث ليصل عدد فقرات الاستبانة في صورتها النهائية (44) فقرة تقيس واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، بينما تقاس درجة الرضا من خلال (9) فقرات.

2. **صدق الاتساق الداخلي:** تم الحصول عليه من حساب قيم معاملات الارتباط بين درجات الفقرات الفرعية وارتباطها بالدرجة الكلية لكل بعد، وأشارت النتائج إلى أن جميع الارتباطات دالة عند مستوى أعلى من (0,01). وارتباط جميع الفقرات مع الدرجة الكلية لكل بعد. وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (9.3) و (10.3) والتي بينت أن جميع قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية لكل بعد دالة إحصائياً، مما يشير إلى تمتع الأداة بالصدق العاملي، وأنها تشترك معاً في قياس ما صممت من أجله، في ضوء الإطار النظري الذي بنيت الأداة على أساسه.

جدول رقم (3-9): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط

فقرات كل بعد من أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية مع الدرجة

الكلية للبعد .

الدلالة الإحصائية	قيمة ر	الفقرات	الدلالة الإحصائية	قيمة ر	الفقرات
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز			تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء		
0.000	0.838**	1	0.000	0.776**	1
0.000	0.883**	2	0.000	0.806**	2
0.000	0.830**	3	0.000	0.828**	3
0.000	0.841**	4	0.000	0.806**	4
0.000	0.807**	5	0.000	0.778**	5
0.000	0.757**	6	0.000	0.758**	6
0.000	0.829**	7	0.000	0.753**	7
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات			تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات		
0.000	0.839**	1	0.000	0.744**	1
0.000	0.884**	2	0.000	0.812**	2
0.000	0.872**	3	0.000	0.761**	3
0.000	0.817**	4	0.000	0.770**	4
0.000	0.771**	5	0.000	0.802**	5
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم			0.000	0.801**	6
0.000	0.798**	1	0.000	0.798**	7
0.000	0.726**	2	0.000	0.783**	8
0.000	0.691**	3	0.000	0.721**	9
0.000	0.618**	4	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات		
0.000	0.878**	5	0.000	0.802**	1
0.000	0.798**	6	0.000	0.804**	2
			0.000	0.798**	3
			0.000	0.531**	4
			0.000	0.755**	5
			0.000	0.813**	6
			0.000	0.809**	7
			0.000	0.793**	8
			0.000	0.772**	9
			0.000	0.791**	10

جدول رقم (3-10): يبين نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة

ارتباط فقرات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي لقطاع

المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم مع الدرجة الكلية.

الفقرات	قيمة ر	الدلالة الإحصائية
1	0.817**	0.000
2	0.841**	0.000
3	0.860**	0.000
4	0.849**	0.000
5	0.838**	0.000
6	0.870**	0.000
7	0.864**	0.000
8	0.847**	0.000
9	0.828**	0.000

تشير المعطيات الواردة في الجداول السابقة إلى أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد الأداة دالة إحصائياً، مما يشير إلى تمتع الأدوات بصدق عالٍ وأنها تشترك معاً في قياس تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم في ضوء الإطار النظري الذي بنيت على أساسه هذه الأداة.

2.1.4.3 ثبات الأداة:

قام الباحث باحتساب ثبات الأداة عن طريق قياس ثبات التجانس الداخلي (Consistency)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة البحث، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدم الباحث طريقة (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha)، والتجزئة النصفية (split - half)

والجداول رقم (11.3) و(12.3) تبين نتائج اختبار معامل الثبات بطريقتي كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية على محاور الاستبانة المختلفة:

جدول رقم (11-3): نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية على مختلف المجالات لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية والدرجة الكلية.

التجزئة النصفية	كرونباخ ألفا	البعد
0.81	0.89	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء
0.84	0.91	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات
0.84	0.91	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات
0.86	0.91	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز
0.75	0.89	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات
0.86	0.92	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم
0.92	0.97	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول رقم (11.3) أن قيمة معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لمحاور المقياس المختلفة تراوحت بين (0.89-0.92) بينما بلغت قيمة معامل ألفا للثبات للدرجة الكلية (0.97). أما بطريقة التجزئة النصفية فقد تراوحت بين (0.75-0.86) بينما بلغت قيمة معامل التجزئة النصفية للثبات للدرجة الكلية (0.92). وهذا يشير إلى أن الأداة تمتع بدرجة جيدة جداً من الثبات.

وكذلك تم التحقق من ثبات القسم الثالث والذي تضمن الفقرات التي تقيس تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم، بفحص

الاتساق الداخلي لفقرات الأداة بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) على عينة البحث الكلية حيث بلغت قيمة الثبات بطريقة كرونباخ ألفا (95%)، بينما بلغت قيمة الثبات بطريقة التجزئة النصفية (88%)، وبذلك تتمتع الأداة بدرجة ممتازة من الثبات.

5.3 إجراءات تطبيق البحث:

- القيام بحصر مجتمع البحث والمتمثل في المعلمين العاملين في المدارس التابعة لمديريات التربية والتعليم في محافظتي الخليل وبيت لحم.
- بناء أداة البحث بعد اطلاع الباحث على مجموعة من الأدوات المستخدمة في مثل هذا البحث.
- تم التأكد من صدق أداة البحث من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين.
- تم مراسلة مديريات التربية والتعليم في منطقة محافظتي الخليل وبيت لحم لتسهيل مهمة تطبيق أداة البحث، ملحق رقم (4 / 5 / 6 / 7).
- تم مراسلة مديريات التربية والتعليم في محافظتي الخليل وبيت لحم للحصول على إحصائيات أعداد المعلمين، كما هو وارد في ملحق رقم (8 / 9 / 10 / 11).
- قام الباحث بتطبيق أداة البحث على العينة المستهدفة، في الفصل الثاني للعام الدراسي (2010-2011).
- تم إعطاء الاستبانات الصالحة أرقاماً متسلسلة وإعدادها لإدخالها للحاسوب.
- تم تصحيح الاستبانات وتفرغ البيانات وتعبئتها في نماذج خاصة.
- استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات واستخراج النتائج.

6.3 متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة:

1. الجنس.
2. الحالة الاجتماعية.
3. المؤهل العلمي.
4. المديرية.
5. والراتب الشهري.
6. وسنوات الخبرة.

المتغيرات التابعة:

1. واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة (بالأداء/الترقيات/الرواتب والعلاوات/الحوافز/العقوبات/التنظيم).
2. الرضا الوظيفي.

7.3 المعالجة الإحصائية:

من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام

المعالجات الإحصائية التالية:

1. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
2. معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation).
3. اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent T-Test).
4. تحليل التباين الأحادي (One-Way Analysis Variance).
5. اختبار (Tukey) للمقارنات البعدية.
6. معادلة كرونباخ ألفا لحساب الثبات ومعادلة التجزئة النصفية.

الفصل الرابع

تحليل النتائج

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً للنتائج التي توصل إليها الباحث، وذلك للإجابة عن تساؤلات البحث والتحقق من صحة فرضياتها من خلال استجابة أفراد عينة البحث حول مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم. ويتكون هذا الفصل من مبحثين:

المبحث الأول: واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية.

المبحث الثاني: تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي.

المبحث الأول

واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية

1.1.4 السؤال الأول:

ما واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم ؟

للإجابة عن السؤال الأول استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتوسط واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم على بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء، وبعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات، وبعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات، وبعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز، وبعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات، وبعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم، وكذلك على الدرجة الكلية وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (1.4).

جدول رقم (1-4): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط واقع تقييم

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية

رقم البعد	الأبعاد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الثاني	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	779	2.37	0.80	منخفضة
الأول	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	779	2.31	0.72	منخفضة

رقم البعد	الأبعاد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الخامس	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	779	2.30	0.82	منخفضة
السادس	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم	779	2.22	0.82	منخفضة
الرابع	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	779	2.16	0.80	منخفضة
الثالث	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات	779	2.07	0.75	منخفضة
	الدرجة الكلية	779	2.23	0.70	منخفضة

يتضح من الجدول رقم (1.4) أن بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات جاء في المرتبة الأولى بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه البعد (2.37) مع انحراف معياري (0.80)، وجاء في المرتبة الثانية بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء بدرجة منخفضة أيضاً، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (2.31) مع انحراف معياري (0.72)، وفي المرتبة الثالثة بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات بدرجة منخفضة أيضاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (2.30) مع انحراف معياري (0.82). ثم بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم بدرجة منخفضة أيضاً وبمتوسط حسابي قدره (2.22)، في حين جاء تقييم النصوص واللوائح الخاصة بالحوافز في المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي قدره (2.16)، وكان بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات أقل الأبعاد أهمية لدى المعلمين حيث جاء بدرجة منخفضة وبمتوسط حسابي قدره (2.07)، وأيضاً جاءت الدرجة الكلية للتقييم بدرجة منخفضة حيث بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية للتقييم (2.23) مع انحراف معياري قدره (0.70).

ويرى الباحث أن وجود بعد تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز في المرتبة الخامسة لا يتفق مع ما كشفت عنه دراسة (أبو سنية، 2008) ⁽¹⁾ التي أظهرت أهمية حوافز العمل المادية منها والمعنوية، والإيجابية منها والسلبية لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية.

وفيما يلي تفصيل لنتائج الأبعاد السابقة:

1. قياس تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء؟

قام الباحث باستخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (2.4).

جدول رقم (4-2): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء.

رقم الفقرة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
6	راعت نصوص الأداء في قانون الخدمة المدنية الوصف الوظيفي المحدد لعملي.	779	2.42	0.89	منخفضة
1	أهداف تقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية واضحة.	779	2.39	0.98	منخفضة
5	ساهمت نصوص تقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية في تحسين أدائي.	779	2.38	0.94	منخفضة
4	استناداً إلى نتائج تقييم الأداء فإن فرص التطور من نتائج تقييم الأداء عادلة في قانون الخدمة المدنية.	779	2.34	0.85	منخفضة
2	نصوص قانون الخدمة المدنية بخصوص تقييم الأداء شاملة.	779	2.34	0.91	منخفضة

1. أبو سنية، مرجع سابق، ص ي.

رقم الفقرة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
3	درجات تقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية عادلة.	779	2.24	0.94	منخفضة
.7	تتناسب المكافآت الممنوحة للعاملين وأداء المهام ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية.	779	2.08	0.92	منخفضة

يتضح من الجدول رقم (2.4) أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء تمثلت في الفقرة (راعت نصوص الأداء في قانون الخدمة المدنية الوصف الوظيفي المحدد لعملي) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.42) مع انحراف معياري (0.89)، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (تتناسب المكافآت الممنوحة للعاملين وأداء المهام ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية)، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة أيضاً فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.08) مع انحراف معياري (0.92).

2. تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات؟

قام الباحث باستخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات لدى معلمي محافظة الخليل وبيت لحم وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (3.4).

جدول رقم (3-4): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات.

الرقم	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
5.	نظام الترقيات وفقاً لنصوص قانون الخدمة المدنية يكون ضمن المعايير وليس عشوائياً.	779	2.56	1.03	متوسطة
3.	يعتبر ربط الترقية بتقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية أمر ايجابي.	779	2.56	1.18	متوسطة
6.	تعزز نصوص أحكام الترقيات في قانون الخدمة المدنية الالتزام في العمل.	779	2.53	1.00	متوسطة
9.	يتخذ مدراء قراراتهم المتعلقة بالترقيات وفقاً لمعايير واضحة وموضوعية حسب نصوص قانون الخدمة المدنية.	779	2.40	1.05	منخفضة
4.	ساهمت نصوص الترقية في قانون الخدمة المدنية في تحسين مستوى أداء الموظف.	779	2.29	0.94	منخفضة
1.	تصوري واضح حول أحكام الترقية في قانون الخدمة المدنية.	779	2.29	1.07	منخفضة
8.	نصوص قانون الخدمة المدنية المتعلقة بالترقيات تتيح فرصاً عادلة لترشيح المعلمين للترقيات.	779	2.28	0.95	منخفضة
2.	نصوص قانون الخدمة المدنية شاملة لأحكام الترقية.	779	2.21	1.02	منخفضة
7.	أشعر بأن هناك عدالة في نظام الترقيات.	779	2.20	0.99	منخفضة

يتضح من الجدول رقم (3.4) أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية

الخاصة بالترقيات تمثلت في (نظام الترقيات وفقاً لنصوص قانون الخدمة المدنية يكون ضمن المعايير

وليس عشوائياً) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة

(2.56) مع انحراف معياري (1.03)، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (أشعر بأن هناك

عدالة في نظام الترقيات) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة، فقد بلغ المتوسط الحسابي

لهذه الفقرة (2.20) مع انحراف معياري (0.99).

3. تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات؟

قام الباحث باستخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم اللوائح الخاصة بالعلاوات لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (4.4).

جدول رقم (4-4): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات.

الرقم	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
4.	نظام الرواتب والعلاوات في قانون الخدمة المدنية لم يتضمن تغييراً جوهرياً عن الحال قبل وضع القانون.	779	2.68	1.18	متوسطة
2.	هناك توسع في نظام العلاوات وتفصيلاتها ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية بشكل واضح.	779	2.21	1.03	منخفضة
3.	إن تطبيق قانون الخدمة المدنية عالج موضوع العلاوات والرواتب بشكل دقيق.	779	2.21	1.08	منخفضة
1.	نصوص قانون الخدمة المدنية بخصوص الرواتب والعلاوات شاملة.	779	2.19	1.01	منخفضة
5.	ساهمت الرواتب والعلاوات في قانون الخدمة المدنية في تحسين أدائي الوظيفي.	779	2.14	0.96	منخفضة
6.	إن قانون الخدمة المدنية ساهم في حصولي على علاوتي في وقتها المحدد.	779	2.05	0.92	منخفضة
10.	العلاوة التي أحصل عليها تدفني للعمل بصورة أفضل.	779	1.99	1.08	منخفضة
7.	العلاوة السنوية في سلم الرواتب مرضية.	779	1.82	0.90	منخفضة
9.	علاوة (الزوجة/الأبناء) مرضية ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية.	779	1.73	0.91	منخفضة
8.	هناك ملائمة بين العلاوات وجدول غلاء المعيشة.	779	1.71	0.85	منخفضة

يتضح من الجدول رقم (4.4) أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات تمثلت في (نظام الرواتب والعلاوات في قانون الخدمة المدنية لم يتضمن تغييراً جوهرياً عن الحال قبل وضع القانون) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.68) مع انحراف معياري (1.18)، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (هناك ملائمة بين العلاوات وجدول غلاء المعيشة) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (1.71) مع انحراف معياري (0.85).

4. تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز؟

قام الباحث باستخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز لدى معلمي محافظة الخليل وبيت لحم، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (5.4).

جدول رقم (5-4): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز.

الرقم	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
6.	تدفعني الحوافز لانجاز عملي بشكل أكثر فاعلية.	779	2.43	1.13	منخفضة
7.	الحوافز المعمول بها في قانون الخدمة المدنية تدفعني إلى تحمل مسؤولياتي في العمل.	779	2.28	1.04	منخفضة
4.	ساهم تطبيق أحكام ونصوص الحوافز في قانون الخدمة المدنية بالارتقاء في العملية التعليمية.	779	2.18	0.88	منخفضة
2.	ساهمت نصوص قانون الخدمة المدنية بشأن الحوافز في تحسين أدائي لعملي.	779	2.10	0.97	منخفضة
1.	نصوص قانون الخدمة المدنية بشأن الحوافز شاملة.	779	2.09	0.98	منخفضة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفقرة	الرقم
منخفضة	0.91	2.04	779	نصوص قانون الخدمة المدنية بشأن الحوافز عادلة للجميع.	5.
منخفضة	0.90	2.03	779	نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالحوافز مرضية.	3.

يتضح من الجدول رقم (5.4) أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولأئحته التنفيذية الخاصة بالحوافز تمثلت في (تدفعني الحوافز لإنجاز عملي بشكل أكثر فاعلية) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.43) مع انحراف معياري (1.13)، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالحوافز مرضية) فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.03) مع انحراف معياري (0.90).

وهذا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج دراسة (عدوي، 2005)⁽¹⁾ عن تأثير قانون الخدمة المدنية تأثيراً واضحاً على التحاق موظفي القطاع العام بمؤسسات التعليم العالي، وقد كان دافع تحسين الوضع المالي للموظفين من أهم الدوافع التي تقف وراء حصولهم على شهادات علمية من مؤسسات التعليم العالي. كما يتفق مع ما جاءت به دراسة (الجمال، 2006)⁽²⁾ التي بينت أن احترام الموظف وتقديره لذاته من أهم دوافع العمل. ودراسة أبو سنيينة (2008)⁽³⁾ التي بينت أن أكثر الحوافز تأثيراً في الرضا الوظيفي لدى المهندسين الحوافز الإيجابية المعنوية، ثم الإيجابية المادية، ووجد تأثير محدود نسبياً للحوافز السلبية المادية والمعنوية.

-
1. عدوي، محمد، مرجع سابق، ص 3.
 2. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.
 3. أبو سنيينة، تغريد سليمان، مرجع سابق، ص ي.

5. تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات؟

قام الباحث باستخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (6.4).

جدول رقم (6-4): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات.

الرقم	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
5.	تتيح نصوص قانون الخدمة المدنية للمدراء الحق باتخاذ أي عقوبة بحقي إذا كنت مخطئاً.	779	2.46	0.97	منخفضة
4.	تتماشى بنود العقوبات الخاصة في قانون الخدمة المدنية والفكر الإداري الحديث.	779	2.32	0.89	منخفضة
2.	بنود العقوبات الخاصة في قانون الخدمة المدنية واضحة.	779	2.27	1.04	منخفضة
1.	أصدرت الجهات المعنية نشرات توعية بخصوص نظام العقوبات حسب قانون الخدمة المدنية.	779	2.27	1.08	منخفضة
3.	بنود العقوبات الخاصة بقانون الخدمة المدنية عادلة وشاملة.	779	2.19	0.93	منخفضة

يتضح من الجدول رقم (6.4) أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات تمثلت في (تتيح نصوص قانون الخدمة المدنية للمدراء الحق باتخاذ أي عقوبة بحقي إذا كنت مخطئاً) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.46) مع انحراف معياري (0.97)، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (بنود العقوبات الخاصة بقانون الخدمة المدنية عادلة وشاملة) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.19) مع انحراف معياري (0.93).

6. تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم؟

قام الباحث باستخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم لدى معلمي محافظة الخليل وبيت لحم وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (7.4).

جدول رقم (4-7): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم.

الرقم	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
6.	أعطت نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالتظلم مساحة أكثر من الحرية في تسيير عمل العاملين في قطاع التعليم.	779	2.30	0.91	منخفضة
5.	ساهمت نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالتظلم في الحد من الإجراءات التعسفية بحق العاملين في قطاع التعليم.	779	2.28	0.96	منخفضة
4.	أشعر بالإنصاف عندما أتظلم ضد بعض القرارات التي أرى بأنها مجحفة حسب نصوص قانون الخدمة المدنية.	779	2.25	0.94	منخفضة
1.	نصوص قانون الخدمة المدنية بخصوص حق التظلم عادلة.	779	2.22	1.02	منخفضة
2.	طريقة التظلم في قانون الخدمة المدنية واضحة.	779	2.17	0.99	منخفضة
3.	إجراءات التظلم في قانون الخدمة المدنية سهلة وميسرة.	779	2.14	0.94	منخفضة

يتضح من الجدول رقم (7.4) أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم تمثلت في (أعطت نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالتظلم مساحة أكثر من الحرية في تسيير عمل العاملين في قطاع التعليم) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.30) مع انحراف معياري (0.91)، بينما تبين أن أقل الفقرات

أهمية لدى المعلمين (إجراءات التظلم في قانون الخدمة المدنية سهلة وميسرة) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.14) مع انحراف معياري (0.94).

2.1.4 السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة).
للإجابة عن هذا السؤال سيتم تحويله إلى فرضيات صفرية على النحو التالي:

1.2.1.4 نتائج الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى استخدم الباحث اختبار ت (t-test)، كما هو مبين في الجدول رقم (8.4).

جدول رقم (4-8): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لواقع تقييم

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الجنس.

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	ذكر	348	2.37	0.85	2.000	777	0.046*
	أنثى	431	2.27	0.59			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	ذكر	348	2.48	0.86	3.659	777	0.000**
	أنثى	431	2.27	0.72			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات	ذكر	348	2.19	0.80	4.041	777	0.000**
	أنثى	431	1.98	0.70			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	ذكر	348	2.26	0.91	3.101	777	0.002**
	أنثى	431	2.08	0.70			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	ذكر	348	2.40	0.85	3.047	777	0.002**
	أنثى	431	2.22	0.79			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتنظيم	ذكر	348	2.36	0.89	4.289	777	0.000**
	أنثى	431	2.11	0.75			
الدرجة الكلية	ذكر	348	2.34	0.77	3.853	777	0.000**
	أنثى	431	2.15	0.61			

تبين من الجدول رقم (8.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في جميع

أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت

لحم تبعاً إلى متغير الجنس، حيث كانت هذه الفروق لصالح الذكور، وبلغ المتوسط الحسابي على

الدرجة الكلية للذكور (2.34) بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث (2.15) كما بلغت قيمة (ت)

(3.853) عند مستوى دلالة (0.000)، مما يعني أنها كانت أقل من (0.05) وتبعاً لوجود فروق في

الدرجة الكلية وجميع أبعاد التقييم فإن هذا يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية الأولى.

وهذا لا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج دراسة أبو سنيينة (2008)⁽¹⁾ التي بينت وجود فروق نحو تأثير

حوافز العمل على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير

الجنس ولصالح الإناث.

2.2.1.4 نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات واقع تقييم

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى

متغير الحالة الاجتماعية.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية استخدم الباحث اختبار ت (t-test)، كما هو واضح في الجدول رقم

(9.4).

1. أبو سنيينة، مرجع سابق، ص ي.

جدول رقم (4-9): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لواقع تقييم

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية حسب متغير الحالة الاجتماعية.

الأبعاد	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	أعزب/ عزباء	106	2.36	0.76	0.847	769	0.397
	متزوج/ة	665	2.30	0.70			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	أعزب/ عزباء	106	2.39	0.87	0.488	769	0.626
	متزوج/ة	665	2.35	0.77			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلوات	أعزب/ عزباء	106	2.18	0.82	1.696	769	0.090
	متزوج/ة	665	2.05	0.74			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	أعزب/ عزباء	106	2.22	0.82	1.042	769	0.298
	متزوج/ة	665	2.14	0.76			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	أعزب/ عزباء	106	2.35	0.91	0.727	769	0.467
	متزوج/ة	665	2.29	0.80			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم	أعزب/ عزباء	106	2.20	0.87	-0.222	769	0.824
	متزوج/ة	665	2.22	0.80			
الدرجة الكلية	أعزب/ عزباء	106	2.28	0.77	0.927	769	0.354
	متزوج/ة	665	2.21	0.67			

يتبين من الجدول رقم (9.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في

جميع أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل

وببيت لحم تبعاً إلى متغير الحالة الاجتماعية، وكذلك في الدرجة الكلية للتقييم، حيث بلغ المتوسط

الحسابي على الدرجة الكلية للموظفين وللموظفات الذين حالتهم الاجتماعية أعزب/ عزباء (2.28)،

بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتزوجين (2.21)، كما بلغت قيمة ت (0.927) عند مستوى دلالة

(0.354)، مما يعني أنها كانت أكبر من (0.05) وتبعاً لعدم وجود فروق في الدرجة الكلية وجميع

أبعاد التقييم فإن هذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الثانية.

وهذا لا يتفق مع كشفت عنه نتائج دراسة أبو سنينة (2008)⁽¹⁾ التي أظهرت وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية في مجال أهمية الحوافز لصالح (أعزب).

3.2.1.4 نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (10.4).

1. أبو سنينة، مرجع سابق، ص ي.

جدول رقم (4-10): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	الأبعاد
0.69	2.47	121	دبلوم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء
0.73	2.31	616	بكالوريوس	
0.57	1.91	35	ماجستير فأعلى	
0.75	2.74	121	دبلوم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات
0.79	2.32	616	بكالوريوس	
0.63	1.97	35	ماجستير فأعلى	
0.73	2.28	121	دبلوم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات
0.76	2.06	616	بكالوريوس	
0.60	1.62	35	ماجستير فأعلى	
0.88	2.44	121	دبلوم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز
0.78	2.13	616	بكالوريوس	
0.69	1.89	35	ماجستير فأعلى	
0.80	2.57	121	دبلوم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات
0.82	2.27	616	بكالوريوس	
0.70	2.08	35	ماجستير فأعلى	
0.87	2.42	121	دبلوم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالنظم
0.82	2.20	616	بكالوريوس	
0.69	2.06	35	ماجستير فأعلى	
0.68	2.48	121	دبلوم	الدرجة الكلية
0.69	2.21	616	بكالوريوس	
0.56	1.89	35	ماجستير فأعلى	

يتضح من الجدول رقم (10.4) وجود فروق في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية

ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي. ولفحص

الفرضية تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول (11.4).

جدول رقم (4-11): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of)

(Variance) للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى

متغير المؤهل العلمي.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	بين المجموعات	8.525	2	4.263	8.242	0.000**
	داخل المجموعات	397.714	769	0.517		
	المجموع	406.239	771			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	بين المجموعات	23.878	2	11.939	19.525	0.000**
	داخل المجموعات	470.232	769	0.611		
	المجموع	494.110	771			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات	بين المجموعات	12.381	2	6.190	10.984	0.000**
	داخل المجموعات	433.409	769	0.564		
	المجموع	445.790	771			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	بين المجموعات	12.512	2	6.256	9.811	0.000**
	داخل المجموعات	490.363	769	0.638		
	المجموع	502.875	771			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	بين المجموعات	11.262	2	5.631	8.373	0.000**
	داخل المجموعات	517.158	769	0.673		
	المجموع	528.420	771			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتنظيم	بين المجموعات	6.258	2	3.129	4.601	0.010*
	داخل المجموعات	522.923	769	0.680		
	المجموع	529.181	771			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	11.963	2	5.981	12.542	0.000**
	داخل المجموعات	366.726	769	0.477		
	المجموع	378.689	771			

يتضح من الجدول رقم (11.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، وقد كانت الفروق في مختلف الأبعاد وكذلك في الدرجة الكلية، حيث كانت قيمة (ف= 8.242) عند مستوى الدلالة (0.000) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء)، كما وكانت قيمة (ف= 19.525) عند مستوى الدلالة (0.000) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات)، وأيضاً كانت قيمة (ف= 10.984) عند مستوى الدلالة (0.000) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات)، وكانت قيمة (ف= 9.811) عند مستوى الدلالة (0.000) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز)، كما وكانت قيمة (ف= 8.373) عند مستوى الدلالة (0.000) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات)، وأيضاً كانت قيمة (ف= 4.601) عند مستوى الدلالة (0.010) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتنظيم)، وفي الدرجة الكلية كانت قيمة (ف= 12.542) عند مستوى الدلالة (0.000) وهذا يدعو إلى رفض الفرضية على هذه الأبعاد وعلى الدرجة الكلية. ولمعرفة مصدر الفروق واختبار اتجاه الدلالة قام الباحث باستخدام اختبار (Tukey) وكانت نتائج هذا الاختبار كما هي في الجدول رقم (12.4).

جدول رقم (4-12): نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات واقع تقييم

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير

المؤهل العلمي

الأبعاد	المؤهل العلمي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	دبلوم		0.1545	0.5568*
	بكالوريوس			0.4023*
	ماجستير فأعلى			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	دبلوم		0.4221*	0.7715*
	بكالوريوس			0.3494*
	ماجستير فأعلى			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات	دبلوم		0.2153*	0.6598*
	بكالوريوس			0.4445*
	ماجستير فأعلى			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	دبلوم		0.3087*	0.5512*
	بكالوريوس			0.2425
	ماجستير فأعلى			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	دبلوم		0.3048*	0.4911*
	بكالوريوس			0.1864
	ماجستير فأعلى			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم	دبلوم		0.2271*	0.3665*
	بكالوريوس			0.1394
	ماجستير فأعلى			
الدرجة الكلية	دبلوم		0.2746*	0.5898*
	بكالوريوس			0.3153*
	ماجستير فأعلى			

تشير المعطيات الثنائية البعدية في الجدول رقم (12.4) أن الفروق في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، كانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء) بين المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية دبلوم وبين الذين مؤهلاتهم العلمية ماجستير فأعلى لصالح الذين مؤهلاتهم (دبلوم)، بين المعلمين الذين مؤهلاتهم بكالوريوس والمعلمين الذين مؤهلاتهم ماجستير فأعلى لصالح المعلمين الذين مؤهلاتهم بكالوريوس. وكانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات) وكذلك في الدرجة الكلية كانت بين المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم) وبين الذين مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس لصالح (دبلوم) وبين المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم) وبين الذين مؤهلاتهم ماجستير فأعلى لصالح الذين مؤهلاتهم (دبلوم)، وكذلك بين المعلمين الذين مؤهلاتهم بكالوريوس والمعلمين الذين مؤهلاتهم ماجستير فأعلى لصالح المعلمين الذين مؤهلاتهم بكالوريوس.

وكانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم) بين المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم) وبين الذين مؤهلاتهم العلمية (بكالوريوس، وماجستير فأعلى) لصالح المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم).

4.2.1.4 نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير المديرية.

للتحقق من صحة الفرضية الرابعة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المديرية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (13.4).

جدول رقم (4-13): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير المديرية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المديرية	الأبعاد
0.69	2.20	172	مديرية تربية بيت لحم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء
0.68	2.28	198	مديرية تربية وسط الخليل	
0.79	2.40	134	مديرية تربية شمال الخليل	
0.73	2.36	275	مديرية تربية جنوب الخليل	
0.72	2.23	172	مديرية تربية بيت لحم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات
0.75	2.27	198	مديرية تربية وسط الخليل	
0.93	2.49	134	مديرية تربية شمال الخليل	
0.78	2.46	275	مديرية تربية جنوب الخليل	
0.66	2.03	172	مديرية تربية بيت لحم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات
0.75	1.95	198	مديرية تربية وسط الخليل	
0.76	2.22	134	مديرية تربية شمال الخليل	
0.80	2.12	275	مديرية تربية جنوب الخليل	

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المديرية	الأبعاد
0.69	2.09	172	مديرية تربية بيت لحم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز
0.73	2.03	198	مديرية تربية وسط الخليل	
0.83	2.24	134	مديرية تربية شمال الخليل	
0.88	2.26	275	مديرية تربية جنوب الخليل	
0.71	2.10	172	مديرية تربية بيت لحم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات
0.86	2.24	198	مديرية تربية وسط الخليل	
0.88	2.35	134	مديرية تربية شمال الخليل	
0.80	2.45	275	مديرية تربية جنوب الخليل	
0.74	2.08	172	مديرية تربية بيت لحم	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتنظيم
0.78	2.12	198	مديرية تربية وسط الخليل	
0.85	2.29	134	مديرية تربية شمال الخليل	
0.87	2.36	275	مديرية تربية جنوب الخليل	
0.59	2.13	172	مديرية تربية بيت لحم	الدرجة الكلية
0.66	2.14	198	مديرية تربية وسط الخليل	
0.75	2.33	134	مديرية تربية شمال الخليل	
0.74	2.32	275	مديرية تربية جنوب الخليل	

يتضح من الجدول رقم (13.4) وجود فروق في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية

ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المديرية. ولفحص الفرضية

تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول رقم (14.4).

جدول رقم (4-14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في

واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير المديرية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	بين المجموعات	4.053	3	1.351	2.579	0.053
	داخل المجموعات	405.918	775	0.524		
	المجموع	409.971	778			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	بين المجموعات	9.536	3	3.179	5.037	0.002**
	داخل المجموعات	489.074	775	0.631		
	المجموع	498.609	778			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات	بين المجموعات	6.619	3	2.206	3.872	0.009**
	داخل المجموعات	441.605	775	0.570		
	المجموع	448.223	778			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	بين المجموعات	7.744	3	2.581	4.011	0.008**
	داخل المجموعات	498.693	775	0.643		
	المجموع	506.436	778			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	بين المجموعات	14.476	3	4.825	7.213	0.000**
	داخل المجموعات	518.456	775	0.669		
	المجموع	532.932	778			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالنظم	بين المجموعات	11.203	3	3.734	5.562	0.001**
	داخل المجموعات	520.291	775	0.671		
	المجموع	531.494	778			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	7.306	3	2.435	5.043	0.002**
	داخل المجموعات	374.243	775	0.483		
	المجموع	381.549	778			

يتضح من الجدول رقم (14.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المديرية، وقد كانت الفروق في معظم الأبعاد وكذلك في الدرجة الكلية، باستثناء بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء)، حيث كانت قيمة $(F=2.579)$ عند مستوى الدلالة (0.053) وهي غير دالة، في حين كانت قيمة $(F=5.037)$ عند مستوى الدلالة (0.002) في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات)، وكانت قيمة $(F=3.872)$ عند مستوى الدلالة (0.009) في بعد (تقييم اللوائح الخاصة بالرواتب والعلاوات)، وكانت قيمة $(F=4.011)$ عند مستوى الدلالة (0.008) في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز)، كما وكانت قيمة $(F=7.213)$ عند مستوى الدلالة (0.000) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات)، وأيضاً كانت قيمة $(F=5.562)$ عند مستوى الدلالة (0.001) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم)، وفي الدرجة الكلية كانت قيمة $(F=5.043)$ عند مستوى الدلالة (0.002) وهذا يدعو إلى رفض الفرضية على هذه الأبعاد وعلى الدرجة الكلية. في حين تم قبولها على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء)، ولمعرفة مصدر الفروق واختبار اتجاه الدلالة قام الباحث باستخدام اختبار (Tukey) وكانت نتائج هذا الاختبار كما هي في الجدول رقم (15.4).

جدول رقم (4-15): نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات واقع تقييم

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى

متغير المديرية.

الأبعاد	المديرية	بيت لحم	وسط الخليل	شمال الخليل	جنوب الخليل
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	بيت لحم		-0.0353	-0.2543*	-0.2309*
	وسط الخليل			-0.2190	-0.1955*
	شمال الخليل				0.0234
	جنوب الخليل				
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات	بيت لحم		0.0854	-0.1829	-0.0822
	وسط الخليل			-0.2683*	-0.1678
	شمال الخليل				0.1006
	جنوب الخليل				
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	بيت لحم		0.0583	-0.1515	-0.1700
	وسط الخليل			-0.2098	-0.2284*
	شمال الخليل				-0.0185
	جنوب الخليل				
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	بيت لحم		-0.1334	-0.2527*	-0.3519*
	وسط الخليل			-0.1193	-0.2185*
	شمال الخليل				-0.0992
	جنوب الخليل				
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتنظيم	بيت لحم		-0.0384	-0.2058	-0.2778*
	وسط الخليل			-0.1673	-0.2393*
	شمال الخليل				-0.0719
	جنوب الخليل				
الدرجة الكلية	بيت لحم		-0.0108	-0.2059*	-0.1964*
	وسط الخليل			-0.1855	-0.1950*
	شمال الخليل				0.0946
	جنوب الخليل				

تشير المعطيات الثنائية البعدية في الجدول رقم (15.4) أن الفروق في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المديرية، كانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات)، وكذلك في الدرجة الكلية كانت بين معلمي مديرية (بيت لحم) وبين معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل) لصالح معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل)، وكانت بين معلمي مديرية (وسط الخليل) وبين معلمي مديرية (جنوب الخليل) لصالح معلمي مديرية (جنوب الخليل).

كما وكانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات) بين معلمي مديرية (وسط الخليل) وبين معلمي مديرية (شمال الخليل) لصالح معلمي مديرية (شمال الخليل)، أيضاً كانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز) بين معلمي مديرية (وسط الخليل) وبين معلمي مديرية (جنوب الخليل) لصالح معلمي مديرية (جنوب الخليل).

وكانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم) بين معلمي مديرتي (بيت لحم ووسط الخليل) وبين معلمي مديرية (جنوب الخليل) لصالح معلمي مديرية (جنوب الخليل).

تختلف نتائج هذا البحث مع نتائج دراسة أبو سنيينة (2008)⁽¹⁾ التي بينت عدم وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المديرية.

1. أبو سنيينة، مرجع سابق، ص ي.

5.2.1.4 نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير الراتب الشهري.

للتحقق من صحة الفرضية الخامسة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الراتب الشهري، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (16.4).

جدول رقم (4-16): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الراتب الشهري	الأبعاد
0.72	2.30	127	أقل من 2000 شيكل	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء
0.71	2.33	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
0.81	2.22	106	أكثر من 3000 شيكل	
0.86	2.36	127	أقل من 2000 شيكل	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات
0.77	2.39	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
0.84	2.21	106	أكثر من 3000 شيكل	
0.82	2.05	127	أقل من 2000 شيكل	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات
0.72	2.09	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
0.82	1.99	106	أكثر من 3000 شيكل	
0.77	2.13	127	أقل من 2000 شيكل	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز
0.80	2.19	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
0.85	2.08	106	أكثر من 3000 شيكل	

0.89	2.37	127	أقل من 2000 شيكل	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات
0.80	2.32	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
0.88	2.13	106	أكثر من 3000 شيكل	
0.76	2.20	127	أقل من 2000 شيكل	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم
0.80	2.25	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
0.98	2.13	106	أكثر من 3000 شيكل	
0.73	2.22	127	أقل من 2000 شيكل	الدرجة الكلية
0.67	2.25	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
0.79	2.12	106	أكثر من 3000 شيكل	

يتضح من الجدول رقم (16.4) وجود تقارب في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الراتب الشهري. ولفحص الفرضية تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول رقم (17.4).

جدول رقم (4-17): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في

واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	بين المجموعات	1.032	2	0.516	0.965	0.382
	داخل المجموعات	404.910	757	0.535		
	المجموع	405.942	759			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	بين المجموعات	3.071	2	1.535	2.403	0.091
	داخل المجموعات	483.688	757	0.639		
	المجموع	486.759	759			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب العلاوات	بين المجموعات	.836	2	0.418	0.726	0.484
	داخل المجموعات	435.744	757	0.576		
	المجموع	436.579	759			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	بين المجموعات	1.316	2	0.658	1.004	0.367
	داخل المجموعات	496.035	757	0.655		
	المجموع	497.351	759			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	بين المجموعات	3.973	2	1.986	2.879	0.057
	داخل المجموعات	522.404	757	0.690		
	المجموع	526.377	759			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم	بين المجموعات	1.300	2	0.650	0.948	0.388
	داخل المجموعات	518.991	757	0.686		
	المجموع	520.291	759			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.555	2	0.777	1.578	0.207
	داخل المجموعات	372.938	757	0.493		
	المجموع	374.493	759			

يتضح من الجدول رقم (17.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الراتب الشهري، سواء على الدرجة الكلية أو باقي الأبعاد الأخرى للتقييم، حيث كانت قيمة (ف= 0.965) عند مستوى الدلالة (0.382) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء)، كما وكانت قيمة (ف= 2.403) عند مستوى الدلالة (0.091) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات)، وأيضاً كانت قيمة (ف= 0.726) عند مستوى الدلالة (0.484) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات)، وكانت قيمة (ف= 1.004) عند مستوى الدلالة (0.367) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز)، كما وكانت قيمة (ف= 2.879) عند مستوى الدلالة (0.057) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات)، وأيضاً كانت قيمة (ف= 0.948) عند مستوى الدلالة (0.388) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم)، وفي الدرجة الكلية كانت قيمة (ف= 1.578) عند مستوى الدلالة (0.207) وهذا يدعو إلى قبول الفرضية على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية.

وهذا يتفق مع جاءت به دراسة (أبو سنينة 2008)⁽¹⁾ التي بينت عدم وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الدخل الشهري.

1. أبو سنينة، مرجع سابق، ص ي.

6.2.1.4 نتائج الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية السادسة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، وذلك كما هو واضح في الجدول (18.4).

جدول رقم (4-18): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة	الأبعاد
0.71	2.31	200	أقل من 5 سنوات	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء
0.71	2.33	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.65	2.26	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.80	2.32	215	15 سنة فما فوق	
0.82	2.34	200	أقل من 5 سنوات	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات
0.83	2.44	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.70	2.28	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.81	2.39	215	15 سنة فما فوق	

0.79	2.09	200	أقل من 5 سنوات	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات
0.72	2.10	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.68	1.96	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.79	2.10	215	15 سنة فما فوق	
0.79	2.18	200	أقل من 5 سنوات	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز
0.82	2.21	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.68	2.08	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.87	2.16	215	15 سنة فما فوق	
0.88	2.36	200	أقل من 5 سنوات	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات
0.77	2.32	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.81	2.16	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.83	2.32	215	15 سنة فما فوق	
0.80	2.18	200	أقل من 5 سنوات	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتنظيم
0.79	2.29	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.82	2.14	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.87	2.27	215	15 سنة فما فوق	
0.72	2.23	200	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
0.68	2.28	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.61	2.14	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.75	2.25	215	15 سنة فما فوق	

يتضح من الجدول رقم (18.4) وجود تقارب في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة. ولفحص الفرضية تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول رقم (19.4).

جدول رقم (4-19): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في

واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	بين المجموعات	0.497	3	0.166	0.312	0.817
	داخل المجموعات	406.472	764	0.532		
	المجموع	406.969	767			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	بين المجموعات	2.462	3	0.821	1.275	0.282
	داخل المجموعات	491.777	764	0.644		
	المجموع	494.239	767			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات	بين المجموعات	2.133	3	0.711	1.244	0.293
	داخل المجموعات	436.756	764	0.572		
	المجموع	438.890	767			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	بين المجموعات	1.618	3	0.539	0.830	0.477
	داخل المجموعات	496.178	764	0.649		
	المجموع	497.796	767			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات	بين المجموعات	3.800	3	1.267	1.838	0.139
	داخل المجموعات	526.425	764	0.689		
	المجموع	530.225	767			
تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالنظم	بين المجموعات	2.885	3	0.962	1.412	0.238
	داخل المجموعات	520.445	764	0.681		
	المجموع	523.330	767			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.737	3	0.579	1.180	0.316
	داخل المجموعات	374.987	764	0.491		
	المجموع	376.725	767			

يتضح من الجدول رقم (19.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، سواء على الدرجة الكلية أو باقي الأبعاد الأخرى للتقييم، حيث كانت قيمة (ف= 0.312) عند مستوى الدلالة (0.817) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء)، كما وكانت قيمة (ف= 1.275) عند مستوى الدلالة (0.282) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات)، وأيضاً كانت قيمة (ف= 1.244) عند مستوى الدلالة (0.293) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات)، وكانت قيمة (ف= 0.830) عند مستوى الدلالة (0.477) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز)، كما وكانت قيمة (ف= 1.838) عند مستوى الدلالة (0.139) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات)، وأيضاً كانت قيمة (ف= 1.412) عند مستوى الدلالة (0.238) على بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم)، وفي الدرجة الكلية كانت قيمة (ف= 1.180) عند مستوى الدلالة (0.316) وهذا يدعو إلى قبول الفرضية على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية.

اتفقت نتائج دراسة (أبو سنية 2008)⁽¹⁾ التي بينت عدم وجود فروق نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

1. أبو سنية، مرجع سابق، ص ي.

المبحث الثاني

تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي

2.1.4 السؤال الثالث:

ما تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي؟

للإجابة عن السؤال الثالث استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتوسط تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي على الدرجة الكلية وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (20.4).

جدول رقم (4-20): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الأبعاد
منخفضة	0.82	2.29	779	تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي

يتضح من الجدول (20.4) أن تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي جاء بصورة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للاستبانة (2.29) مع انحراف معياري (0.82).

وهذا يتفق مع ما كشفت عنه دراسة (الجمال، 2006)⁽¹⁾ التي بينت أن مستوى الرضا الوظيفي العام في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية كان دون المتوسط.

1. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

ونتايج دراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽¹⁾ التي بينت أن درجة الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء أقل من المتوسط. ونتائج دراسة (ريسي وجونسون وتشامبل، 2001)⁽²⁾ التي أظهرت أن غالبية المعلمين المهرة والنشيطين في العمل غير راضين عن أعمالهم، بعكس الغالبية العظمى من الموظفين الآخرين في الوظائف الأخرى، حين عبروا عن رضاهم الوظيفي.

بينما اختلفت مع نتائج دراسة (القاسم، 2005)⁽³⁾ التي بينت أن درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات كانت كبيرة.

وفيما يلي تفصيل لنتائج الرضا الوظيفي تبعاً لتأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية:

قام الباحث باستخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (21.4).

1. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

2. Reese, Shirley Green, Johnson, Dewayne J, Campbell, Wilburn A, (previous reference) p 247.

3. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

جدول رقم (4-21): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي.

رقم الفقرة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
6	تطوير وتقنين نظام العقوبات حسب قانون الخدمة المدنية أدى إلى الارتقاء بالعمل بالشكل ملحوظ.	779	2.37	1.00	منخفضة
8	وضح قانون لخدمة المدنية مهام العمل المناطة بالعاملين في قطاع التعليم مما انعكس ايجابياً على الأداء.	779	2.35	0.99	منخفضة
1	أشعر أن إجراءات وقوانين تقييم الأداء حسب قانون الخدمة المدنية لها تأثير إيجابي على سير عملي.	779	2.34	1.01	منخفضة
.7	وجود نظام النظم في قانون الخدمة المدنية زاد من الأمان الوظيفي لقطاع العاملين في التربية مما انعكس إيجابياً على الشعور بالرضا الوظيفي.	779	2.33	0.99	منخفضة
.9	ساهم قانون الخدمة المدنية في تحسين الصورة الاجتماعية للعاملين في قطاع التعليم.	779	2.27	0.99	منخفضة
.4	ساهمت نصوص العلاوات التي يتضمنها قانون الخدمة المدنية بشكل كبير في تحسين أداء العاملين في قطاع التعليم.	779	2.27	0.91	منخفضة
.3	إن نظام الترقيات المعمول به ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية زاد من شعوري بالرضا عن عملي.	779	2.23	0.95	منخفضة
5	نظام الحوافز الموجود ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ساهم في زيادة فاعلية العملية التعليمية.	779	2.21	0.92	منخفضة
2	إن نظام الترقيات المعمول به ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية دفعني للعمل بجد أكثر.	779	2.20	0.96	منخفضة

يتضح من الجدول رقم (21.4) أن أهم فقرات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تمثلت في (تطوير وتقنين نظام العقوبات حسب قانون الخدمة المدنية أدى إلى الارتقاء بالعمل بالشكل الملحوظ) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط

الحسابي لهذه الفقرة (2.37) مع انحراف معياري (1.00)، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (إن نظام الترقيات المعمول به ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية دفعني للعمل بجد أكثر) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة أيضاً، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.20) مع انحراف معياري (0.96).

4.1.4 السؤال الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمديرية، والراتب الشهري، وسنوات الخبرة).

للإجابة عن هذا السؤال سيتم تحويله إلى فرضيات صفرية على النحو التالي:

1.4.1.4 نتائج الفرضية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية السابعة استخدم الباحث اختبار ت (t-test)، كما هو واضح في الجدول رقم (22.4).

جدول رقم (4-22): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لواقع تأثير

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الجنس.

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	ذكر	348	2.34	0.90	1.741	777	0.082
	أنثى	431	2.24	0.75			

يتبين من الجدول رقم (22.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الجنس، حيث بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية للذكور (2.34) بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث (2.24). كما بلغت قيمة (ت) (1.741) عند مستوى دلالة (0.082)، مما يعني أنها كانت أقل من (0.05) وتبعاً لعدم وجود فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي فإن هذا يدعُ إلى قبول الفرضية الصفرية السابعة.

وهذا يتفق مع ما كشفت عنه دراسة (الجمال، 2006)⁽¹⁾ التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغير الجنس. ودراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽²⁾.

بينما اختلفت مع نتائج دراسة (مينون وباباناستاسيو وزمبيلاس، 2008)⁽³⁾ التي بينت أن الرضا الوظيفي للرجال أعلى من النساء، كما اختلفت مع نتائج دراسة (القاسم، 2005)⁽⁴⁾ التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين المعلمين والمعلمات تعزى إلى متغير الجنس لصالح المعلمات، كما اختلفت مع نتائج دراسة (الحوامدة والكساسبة، 2000)⁽⁵⁾ التي بينت أن هناك اختلافاً بين تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة حول الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور.

1. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص ٥.

2. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

3. Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, (previous reference), p 75.

4. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

5. الحوامدة والكساسبة، نضال ومحمد، مرجع سابق، ص 141.

2.4.1.4 نتائج الفرضية الثامنة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

للتحقق من صحة الفرضية الثامنة استخدم الباحث اختبار ت (t-test)، كما هو واضح في الجدول

رقم (23.4).

جدول رقم (4-23): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لواقع

تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الحالة

الاجتماعية.

المتغير	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	أعزب/ عذباء	106	2.42	0.94	1.850	769	0.065
	متزوج/ة	665	2.26	0.79			

يتبين من الجدول رقم (23.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في

متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير

الحالة الاجتماعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية للذكور (2.42) بينما بلغ المتوسط

الحسابي للإناث (2.26)، كما بلغت قيمة ت (1.850) عند مستوى دلالة (0.065)، مما يعني أنها

كانت أقل من (0.05) وتبعاً لعدم وجود فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية

ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي فإن هذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الثامنة.

3.4.1.4 نتائج الفرضية التاسعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية التاسعة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتأثير

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي،

وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (24.4).

جدول رقم (4-24): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	المتغير
0.78	2.49	121	دبلوم	تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي
0.83	2.27	616	بكالوريوس	
0.64	1.91	35	ماجستير فأعلى	

يتضح من الجدول رقم (24.4) وجود فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية

ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي. ولفحص الفرضية تم استخراج

نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول رقم (25.4).

جدول رقم (4-25): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of

Variance) للفروق في تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا

الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	بين المجموعات	9.789	2	4.895	7.311	0.001**
	داخل المجموعات	514.815	769	0.669		
	المجموع	524.604	771			

يتضح من الجدول رقم (25.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، حيث كانت قيمة (ف = 7.311) عند مستوى الدلالة (0.000) على الدرجة الكلية. ولمعرفة مصدر الفروق واختبار اتجاه الدلالة قام الباحث باستخدام اختبار (Tukey)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما هي في الجدول رقم (26.4).

جدول رقم (4-26): نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي.

المتغير	المؤهل العلمي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	دبلوم		*0.2126	0.5729*
	بكالوريوس			*0.3603
	ماجستير فأعلى			

تشير المعطيات الثنائية البعدية في الجدول رقم (26.4) أن الفروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، كانت بين المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم)، وبين الذين مؤهلاتهم العلمية (بكالوريوس) لصالح (دبلوم)، وبين المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم)، وبين الذين مؤهلاتهم العلمية (ماجستير فأعلى) لصالح الذين مؤهلاتهم (دبلوم)، وكذلك بين المعلمين الذين مؤهلاتهم بكالوريوس والمعلمين الذين مؤهلاتهم (ماجستير فأعلى) لصالح المعلمين الذين مؤهلاتهم بكالوريوس.

تتفق نتائج هذا البحث مع ما كشفت عنه دراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽¹⁾ التي أظهرت فروقاً تعزى لمتغير المؤهل العلمي،

بينما لا يتفق هذا مع ما كشفت عنه دراسة (الجمال، 2006)⁽²⁾ التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً إلى متغير المؤهل العلمي.

1. بني سلامة والجعيني، امتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

2. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

4.4.1.4 نتائج الفرضية العاشرة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المديرية.

للتحقق من صحة الفرضية العاشرة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتأثير

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية، وذلك

كما هو واضح في الجدول رقم (27.4).

جدول رقم (4- 27): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتأثير نصوص قانون

الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المديرية	الأبعاد
0.7574	2.1925	172	مديرية تربية بيت لحم	تأثير نصوص قانون
0.8039	2.1970	198	مديرية تربية وسط الخليل	الخدمة المدنية ولائحته
0.8970	2.3731	134	مديرية تربية شمال الخليل	التنفيذية على الرضا
0.8311	2.3782	275	مديرية تربية جنوب الخليل	الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (27.4) وجود فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية

وللائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية. ولفحص الفرضية تم استخراج نتائج

تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول رقم (28.4).

جدول رقم (4-28): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of)

(Variance) للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى

متغير المديرية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	بين المجموعات	6.413	3	2.138	3.176	0.024*
	داخل المجموعات	521.673	775	0.673		
	المجموع	528.085	778			

يتضح من الجدول رقم (28.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية، حيث كانت قيمة (ف=3.176) عند مستوى الدلالة (0.024) ولمعرفة مصدر الفروق واختبار اتجاه الدلالة قام الباحث باستخدام اختبار (Tukey) وكانت نتائج هذا الاختبار كما هي في الجدول رقم (29.4).

جدول رقم (4-29): نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات تأثير اللوائح

والنصوص القانونية لقانون الخدمة المدنية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية.

المتغير	المديرية	بيت لحم	وسط الخليل	شمال الخليل	جنوب الخليل
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	تربية بيت لحم		-0.0446	-0.1806*	-0.1857*
	تربية وسط الخليل			-0.1762*	-0.1812*
	تربية شمال الخليل				-0.0504
	تربية جنوب الخليل				

تشير المعطيات الثنائية البعدية في الجدول رقم (29.4) أن الفروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية، كانت بين معلمي مديرتي (بيت لحم، ووسط الخليل) وبين معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل) لصالح معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل).

وهذا يتفق مع ما كشفت عنه دراسة (الجمال، 2006)⁽¹⁾ التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغير المديرية (مكان العمل).

5.4.1.4 نتائج الفرضية الحادية عشر:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الراتب الشهري. للتحقق من صحة الفرضية الحادية عشر تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الراتب الشهري، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (30.4).

جدول رقم (30-4): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الراتب الشهري	الأبعاد
0.90	2.44	127	أقل من 2000 شيكل	تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي
0.78	2.29	527	بين 2000 - 3000 شيكل	
0.88	2.07	106	أكثر من 3000 شيكل	

1. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

يتضح من الجدول رقم (30.4) وجود فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الراتب الشهري. ولفحص الفرضية تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول رقم (31.4).

جدول رقم (4-31): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of

Variance) للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى

متغير الراتب الشهري.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	بين المجموعات	8.199	2	4.099	6.087	0.002**
	داخل المجموعات	509.796	757	0.673		
	المجموع	517.995	759			

يتضح من الجدول رقم (31.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الراتب الشهري، حيث كانت قيمة (ف=6.087) عند مستوى الدلالة (0.002) ولمعرفة مصدر الفروق واختبار اتجاه الدلالة قام الباحث باستخدام اختبار (Tukey)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما هي في الجدول رقم (32.4).

جدول رقم (4-32): نتائج اختبار (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة في متوسطات تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الراتب الشهري.

المتغير	المديرية	أقل من 2000 شيكل	بين 2000 - 3000 شيكل	أكثر من 3000 شيكل
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	أقل من 2000 شيكل		0.1524	*0.3754
	بين 2000 - 3000 شيكل			*0.2231
	أكثر من 3000 شيكل			

تشير المعطيات الثنائية البعدية في الجدول رقم (32.4) أن الفروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية، كانت بين المعلمين الذين رواتبهم الشهرية (أقل من 2000 شيكل) وبين المعلمين الذين رواتبهم (أكثر من 3000 شيكل) لصالح المعلمين الذين رواتبهم الشهرية (أقل من 2000 شيكل)، وكانت بين المعلمين الذين رواتبهم الشهرية (بين 2000 - 3000 شيكل) وبين المعلمين الذين رواتبهم (أكثر من 3000 شيكل) لصالح المعلمين الذين رواتبهم الشهرية (بين 2000 - 3000 شيكل).

وهذا يتفق مع ما كشفت عنه دراسة (عدوي، 2005)⁽¹⁾ التي بينت أن أكثر فئات الموظفين تأثراً هي فئة الموظفين ذوي الدخل المتدني (1601-2000).

1. عدوي، محمد، مرجع سابق، ص 3.

6.4.1.4 نتائج الفرضية الثانية عشر:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات تأثير نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية عشر تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتأثير

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وذلك

كما هو واضح في الجدول رقم (33.4).

جدول رقم (4-33): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة	المتغير
0.86	2.33	200	أقل من 5 سنوات	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء
0.79	2.36	198	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.76	2.21	155	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.84	2.24	215	15 سنة فما فوق	

يتضح من الجدول رقم (33.4) وجود تقارب في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية

ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة. ولفحص الفرضية تم استخراج

نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول رقم (34.4).

جدول رقم (4-34): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance)

للفروق في واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية تبعاً إلى

متغير سنوات الخبرة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	بين المجموعات	3.055	3	1.018	1.501	0.213
	داخل المجموعات	518.140	764	0.678		
	المجموع	521.194	767			

يتضح من الجدول رقم (33.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، حيث كانت قيمة (ف= 1.501) عند مستوى الدلالة (0.213) وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الثانية عشر.

وهذا يتفق مع ما كشفت عنه دراسة (الجمال، 2006)⁽¹⁾ التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغير سنوات الخبرة.

1. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

في حين اختلفت نتائج هذا البحث مع دراسة (القاسم، 2005)⁽¹⁾ التي بينت وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الخبرة لصالح أصحاب الخبرة (أقل من 5 سنوات)، ودراسة (بني سلامة والجعيني، 2000)⁽²⁾ التي أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة العملية، ودراسة (الحوامدة والكاسبية، 2000)⁽³⁾ التي أظهرت أن هناك اختلافات بين تصورات أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة حول الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات سنوات الخدمة داخل الجامعة، وسنوات الخدمة خارج الجامعة.

5.1.4 نتائج السؤال الخامس:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة الخليل وبيت لحم؟

وانبثق عن هذا السؤال الفرضية الصفرية الثالثة عشر:

1.5.1.4 نتائج الفرضية الثالثة عشر:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة الخليل وبيت لحم.

1. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

2. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، مرجع سابق، ص 437.

3. الحوامدة والكاسبية، نضال ومحمد، مرجع سابق، ص 141.

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة عشر استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية ، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (35.4).

جدول رقم (4-35): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين واقع

تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية ، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا

الوظيفي لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم.

المتغيرات	الخاص بالأداء	الخاص بالترقيات	الخاص بالعلاوات	الخاص بالحوافز	الخاص بالعقوبات	الخاص بالتنظم	الدرجة الكلية لواقع التقييم	الدرجة الكلية (لتأثير اللوائح على الرضا الوظيفي)
الخاص بالأداء	1	0.768**	0.751**	0.667**	0.613**	0.668**	0.842**	0.661**
الخاص بالترقيات	0.000	1	0.822**	0.752**	0.724**	0.758**	0.920**	0.767**
الخاص بالعلاوات	0.000	0.000	1	0.814**	0.707**	0.753**	0.928**	0.732**
الخاص بالحوافز	0.000	0.000	0.000	1	0.739**	0.758**	0.891**	0.754**
الخاص بالعقوبات	0.000	0.000	0.000	0.000	1	0.782**	0.840**	0.742**
الخاص بالتنظم	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1	0.878**	0.808**
الدرجة الكلية لواقع التقييم	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1	0.837**
الدرجة الكلية (لتأثير اللوائح على الرضا الوظيفي)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1

يتضح من الجدول السابق رقم (35.4) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$

بين جميع الأبعاد لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية ، وبين تأثير هذه

النصوص على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم، حيث تراوحت قيم معامل

الارتباط بين المجالات المختلفة لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، وبين تأثير هذه النصوص على الرضا الوظيفي بين (0.613) عند مستوى دلالة (0.000) و(0.928) عند مستوى دلالة (0.000)، وتبعاً لوجود علاقة إيجابية، فقد تم رفض الفرضية الصفرية الثالثة عشر. وهذا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج دراسة (أبو سنينة، 2008)⁽¹⁾ التي كشفت عن وجود علاقة بين حوافز العمل والرضا الوظيفي لدى مهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، كذلك نتائج (الجمال، 2006)⁽²⁾، والتي بينت وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي ودافعية العمل لدى الموظفين، ودراسة (الحوامدة، 2004)⁽³⁾ التي بينت وجود علاقة معنوية وموجبة بين إدراك العاملين لفاعلية نظام تقويم الأداء وبين كل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية، كذلك دراسة (القاسم، 2005)⁽⁴⁾ التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين النمط الديمقراطي والرضا الوظيفي، ودراسة (الحوامدة والكساسبة، 2000)⁽⁵⁾ التي بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية، ورضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، ودراسة (الحاج يحيى، وبارجال، وبترمان، 2000)⁽⁶⁾ التي أظهرت أن هناك ارتباطاً إيجابياً عند الأخصائيين العرب بين الرضا الوظيفي، وتحديات العمل واستقلاليته وإتقانه وقوته، كذلك وجود ارتباط إيجابي بين الرغبة في ترك العمل من ناحية الدور الغامض له، وحجم العمل من ناحية أخرى، وأخيراً دلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين فاعلية الخدمة من ناحية، وتحديات العمل واستقلاليته وإتقانه من ناحية أخرى.

1. أبو سنينة، مرجع سابق، ص ي.

2. الجمل، سمير، مرجع سابق، ص هـ.

3. الحوامدة، نضال، مرجع سابق، ص 61.

4. القاسم، عبد الكريم، مرجع سابق، ص 87.

5. الحوامدة والكساسبة، نضال ومحمد، مرجع سابق، ص 141.

6. Haj-Yahia, MM, Bargal, David, Guterman, Neil B, (previous reference), p 201.

في حين لا تتفق مع جاءت به دراسة (بيراشيون، وروسير، وبيتيرون، 2008)⁽¹⁾ التي بينت أنه لا توجد علاقة بين الارتياح والعمل في التدريس، ودراسة (بيراسون وموماو، 2005)⁽²⁾ التي بينت أن هناك علاقة قليلة بين استقلالية المنهاج والرضا الوظيفي، كذلك دراسة (ويجي، 2007)⁽³⁾ التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية في الغياب عن العمل، حيث أنه كلما كان الرضا الوظيفي أقل كان هناك غياب كثير والعكس صحيح، وكذلك بينت الدراسة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والتوجه نحو العمل.

6.1.4 نتائج السؤال السادس:

1.6.1.4 ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء والترقيات و(الرواتب والعلاوات) والحوافز والعقوبات والتظلم؟

وسيتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال الأسئلة الفرعية (1-6).

1. ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء؟

للبحث في تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء في هذا البحث، تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل استجابة من استجابات المبحوثين على السؤال المفتوح، والجدول رقم (36.4) يبين ذلك.

1. Perrachione, Beverly A, Rosser, Vicki J, Peterson, George J, (previous reference), p 1.

2. Pearson, L Carolyn, Moomaw, William, (previous reference), p 37.

3. Wegge, Jurgen, (previous reference), p 77.

جدول رقم (4-36): يبين التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية

ولائحته التنفيذية على الأداء.

الرقم	الأداء	التكرارات	النسبة المئوية
1	قيم ناقصة.	183	23.5
2	يسهم في التحفيز والدفع نحو الأداء الأفضل.	107	13.7
3	تحسن الأداء.	91	11.7
4	سليبي.	56	7.2
5	لا تأثير.	49	6.3
6	لم يطبق حتى يكن هناك تأثير.	49	6.3
7	لا أدري.	45	5.8
8	يؤدي إلى تنظيم المسار الوظيفي للموظف.	37	4.7
9	بدون تطبيقه لا يوجد أداء جيد.	25	3.2
10	لم ينعكس إيجاباً على الأداء.	23	3.0
11	إذا كان عادلاً سيؤدي إلى الارتقاء بالأداء.	19	2.4
12	عملية قياس الأداء يصعب قياس تأثيرها في ظل عدم تطبيق القانون.	14	1.8
13	يساعد الموظف على التطوير الذاتي المستمر.	13	1.7
14	الأداء الحسن واجب على المعلم.	13	1.7
15	مراعاة الوصف الوظيفي المحدد لعملي.	11	1.4
16	حبر على ورق.	9	1.2
17	مراعاة الوصف الوظيفي المحدد لعملي.	8	1.0
18	ساهم في زيادة الإحباط لدى العاملين.	7	1.9
19	لا يؤثر لأن الأداء ليس مرتبطاً بأي قانون.	7	1.9
20	تعزير مواطن القوة في الأداء.	4	1.5
21	لا يتأثر الأداء لان الله رقيب.	3	1.4
22	يساعد المعلم على التحضير والعمل بشكل أفضل لأنه لا يفكر في عمل آخر.	3	1.4
23	يؤدي إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للموظف لتحسين و ترقية الأداء.	2	1.3
24	يؤدي إلى مراجعة الأداء دورياً والإسهام في التطوير الوظيفي للأفراد.	1	1.1
25	تحفيز الموظفين لترقية أدائهم الوظيفي و السلوكي.	3	0.3
26	إعلاء روح الحوار البناء.	2	0.2
100	المجموع	779	

يتضح من الجدول رقم (36.4) أن هناك (107) معلمين أكدوا على أن هناك تأثيراً لتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء حيث أكدوا أنه (يسهم في التحفيز والدفع نحو الأداء الأفضل)، حيث بلغت النسبة المئوية لعدد التكرارات (13.7%) من العينة الكلية، وجاء في المرتبة الثانية (تحسن الأداء) حيث بلغ عدد التكرارات فيها (91) أي ما يعادل (11.7%). بينما أكد (56) معلماً أي ما نسبته (7.2%) من المبحوثين بأن تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على الأداء (سلبي)، وأيضاً أكد (49) معلماً بنسبة (6.3%) من المبحوثين عدم وجود تأثير لتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء، وبين (49) معلماً أي ما نسبته (6.3%) من المعلمين المستطلع آراؤهم أن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لم يطبق بعد من وجهة نظرهم حتى يقاس تأثيره.

2.6.1.4 ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الترقيات؟

للبحث في تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الترقيات في هذا البحث تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل استجابة من استجابات المبحوثين على السؤال المفتوح، والجدول رقم (37.4) يبين ذلك.

جدول رقم (4-37): يبين التكرارات والنسب المئوية لتأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته

التنفيذية على الترقيات.

الرقم	الترقيات	التكرارات	النسبة المئوية
1	قيم ناقصة.	211	27.1
2	لا يوجد تأثير.	106	13.6
3	ضرورة لدفع الموظف نحو التقدم.	89	11.4
4	تساهم في تحسين الأداء.	68	8.7
5	تزيد من شعوري بالرضا عن عملي.	55	7.1
6	سلبي.	52	6.7
7	أجحفت بحق الكثير من الموظفين، مجحفة.	42	5.4
8	إذا كان ذلك للجميع يؤدي إلى أخذ كل حقه.	35	4.5
9	يحدد لكل موظف مستوى الترقيات التي يمكن أن يصل إليها.	22	2.8
10	لا أعتقد بوجود ترقيات حتى بوجود القانون.	21	2.7
11	تعمل على تشجيع المعلم وإعطاء حافز للتقدم.	17	2.2
12	يؤثر بشكل ايجابي.	16	2.1
13	لها أناس.	16	2.1
14	سهولة الترقية.	6	0.8
15	إذا كان هناك عدلاً في تطبيقها ولمن يستحقها سيكون لها تأثير ايجابي.	4	0.5
16	لا يوجد تعزيز والترقيات عشوائية.	4	0.5
17	الترقية وسيلة فعالة لمعالجة الاستقرار والدوران الوظيفي.	4	0.5
18	تتيح الفرصة للترقي على السلم الوظيفي بشكل مفتوح لجميع الموظفين.	3	0.4
19	إذا تمت على أسس موضوعية وفقاً لمبدأ العدالة والمساواة تكون ذات قيمة.	3	0.4
20	ارتباط الترقيات بأداء الموظفين يؤدي إلى مراجعة الأداء دورياً والإسهام في التطوير الوظيفي للأفراد.	2	0.3
21	تحفيز الموظفين لترقية أدائهم الوظيفي و السلوكي.	2	0.3
22	إعلاء روح الحوار البناء	1	0.1
	المجموع	779	100

يتضح من الجدول رقم (37.4) أن هناك (106) معلمين أكدوا على أن أنه لا يوجد تأثير لتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الترقيات، أي ما يعادل (13.6%) من عينة البحث، بينما أكد (89) معلماً على أن الترقيات (ضرورية لدفع الموظف نحو التقدم) أي ما يعادل (11.4%) من عينة البحث، كما أكد (68) معلماً على أن الترقيات (تساهم في تحسين الأداء) أي ما نسبته (8.7%) من عينة البحث. أيضاً بين (55) من المعلمين أن الترقيات (تزيد من الشعور بالرضا عن العمل) أي ما نسبته (7.1%).

في حين بين (52) معلماً أن تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الترقيات (سلبي) أي ما نسبته (6.7%) من عينة البحث، وكذلك بين (42) معلماً أن تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الترقيات (أجحف بحق الكثير من الموظفين) أي ما نسبته (5.4%) من عينة البحث.

3.6.1.4 ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرواتب والعلاوات؟

للبحث في تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرواتب والعلاوات لهذا البحث تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل استجابة من استجابات المبحوثين على السؤال المفتوح، والجدول رقم (38.4) يبين ذلك.

جدول رقم (4-38): يبين التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية

ولائحته التنفيذية على الرواتب والعلاوات.

الرقم	العلاوات	التكرارات	النسبة المئوية
1	قيم ناقصة.	293	37.6
2	لا يوجد تأثير.	88	11.3
3	لا تغيير ولم تحدث تغييراً.	82	10.5
4	ملائمة العلاوات بغلاء المعيشة تزيد من العمل.	53	6.8
5	تدفعني للعمل بصورة أفضل.	51	6.5
6	زيادة العلاوات أمر مستحيل، غير ممكن.	41	5.3
7	سلبي.	38	4.9
8	تساعد على تحديد سقف العلاوات.	27	3.5
9	غير مرضية.	26	3.3
10	في وقتها وليس في فترة زمنية بعيدة.	20	2.6
11	ضئيلة ولا تفي بالغرض.	17	2.2
12	مرتبطة بالمحسوبية والواسطة.	14	1.8
13	لا بد من وجود العلاوة الإشرافية وعلوة المخاطر.	13	1.7
14	هناك نقص في الرواتب ولا يوجد علاوات.	11	1.4
15	لا بد من وجود علاوة الاختصاص والإشراف.	5	0.6
	المجموع	779	100

يتضح من الجدول رقم (38.4) أن هناك (88) معلماً أكدوا على أن أنه لا يوجد تأثير لتطبيق

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرواتب والعلاوات، أي ما يعادل (11.3%) من

عينة البحث، بينما أكد (82) معلماً على أن الرواتب والعلاوات (لم تحدث تغييراً) أي ما يعادل (10.5%) من عينة البحث، كما أكد (53) معلماً على أن (ملاءمة الرواتب والعلاوات لغلاء المعيشة تزيد من العمل) أي ما نسبته (6.8%) من عينة البحث، أيضاً بين (51) من المعلمين أن الرواتب والعلاوات (تدفع الموظف للعمل بصورة أفضل) أي ما نسبته (6.5%).

في حين بين (41) معلماً أن (زيادة الرواتب والعلاوات أمر مستحيل، غير ممكن) أي ما نسبته (5.3%)، كما بين (38) معلماً أن تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرواتب والعلاوات (سلبى) أي ما نسبته (4.9%) من عينة البحث.

4.6.1.4 ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الحوافز؟

للبحث في تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الحوافز في هذا البحث تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل استجابة من استجابات المبحوثين على السؤال المفتوح، والجدول رقم (39.4) يبين ذلك.

جدول رقم (39.4): يبين التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية

وللائحته التنفيذية على الحوافز.

الرقم	الحوافز	التكرارات	النسبة المئوية
1	قيم ناقصة.	349	44.8
2	تحسين الأداء.	99	12.7
3	الارتقاء بالعملية التربوية.	92	11.8
4	إنجاز العمل بصورة أفضل.	60	7.7
5	تحمل مسؤولياتي في العمل.	55	7.1
6	يساعد على وجود روح العمل والتنافس.	32	4.1
7	لا تأثير.	27	3.5
8	سلبى وغير مجدي.	18	2.3
9	تشجيع وتحفيز العاملين لتحسين الأداء.	15	1.9

الرقم	الحوافز	التكرارات	النسبة المئوية
10	تحرك قدرات المعلمين.	9	1.2
11	تزيد من أداء الموظف ذو الضمير المتردد.	8	1.0
12	ستدفع الجميع إلى الارتقاء بالأداء.	6	0.8
13	لا يوجد أي حوافز لا يوجد محفزات.	5	0.6
14	تعتبر الحوافز من أهم العوامل والأساليب التي تحفز العاملين إلى بذل الجهد الأكبر.	2	0.3
15	تزيد من كفاءة المعلمين وتدفعهم لتحقيق أهداف المؤسسات التابعين لها.	1	0.1
16	تؤدي إلى العمل بصورة أفضل.	1	0.1
المجموع		779	100

يتضح من الجدول رقم (39.4) أن هناك (99) معلماً أكدوا على أن تطبيق نظام الحوافز ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى تحسين الأداء أي ما نسبته (12.7%) من عينة البحث، وبين (92) معلماً أن تطبيق نظام الحوافز ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (الارتقاء بالعملية التربوية) أي ما نسبته (11.8%) من عينة البحث، وأكد (60) معلماً أن تطبيق نظام الحوافز ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (إنجاز العمل بصورة أفضل) أي ما نسبته (7.7%) من عينة البحث، وأظهر (55) معلماً أن تطبيق نظام الحوافز ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (تحمل مسؤولياتهم في العمل) أي ما نسبته (7.1%) من عينة البحث، أيضاً أشار (32) معلماً أن تطبيق نظام الحوافز ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيساعد على (وجود روح العمل والتنافس) أي ما نسبته (4.1%) من عينة البحث.

في حين بين (27) معلماً أن تطبيق نظام الحوافز ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية (لا تأثير له وغير مجدي) أي ما نسبته (3.5%)، كما بين (18) معلماً أن تأثير تطبيق

نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرواتب والعلاوات (سلبى) أي ما نسبته (2.3%) من عينة البحث.

5.6.1.4 ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على العقوبات؟

للبحث في تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على العقوبات في هذا البحث تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل استجابة من استجابات المبحوثين على السؤال المفتوح، والجدول رقم (40.4) يبين ذلك.

جدول رقم (4-40): يبين التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية

ولائحته التنفيذية على العقوبات.

الرقم	العقوبات	التكرارات	النسبة المئوية
1	قيم ناقصة.	369	47.4
2	الارتقاء بالعمل.	113	14.5
3	لا تأثير.	88	11.3
4	سلبى.	60	7.7
5	عند الضرورة ومراعاة العدل فيها.	52	6.7
6	إنجاز العمل بصورة أفضل.	30	3.9
7	تعمل على تعديل وتصحيح الأخطاء وتقادي التقصير في العمل.	27	3.5
8	الارتقاء بالعملية التربوية إذا كانت عادلة.	18	2.3
9	ردع المتهاونين والمخالفين.	15	1.9
10	على المعلم وليست على الطالب.	4	0.5
11	على فئة معينة.	2	0.3
12	سندفع الجميع إلى محاسبة نفسه والوقوف عند كل قضية.	1	0.1
	المجموع	779	100

يتضح من الجدول رقم (40.4) أن هناك (113) معلماً أكدوا على أن تطبيق نظام العقوبات ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (الارتقاء بالعمل) أي ما نسبته (14.5%)

من عينة البحث، وبين (88) معلماً أنه لا تأثير لتطبيق نظام العقوبات ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية أي ما نسبته (11.3%) من عينة البحث، وأكد (60) معلماً أن تطبيق نظام العقوبات ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيكون له تأثير (سلبى) أي ما نسبته (7.7%) من عينة البحث، وأظهر (52) معلماً أن تطبيق نظام العقوبات ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية يجب أن يكون (عند الضرورة ومراعاة العدل فيها) أي ما نسبته (6.7%) من عينة البحث، أيضاً أشار (30) معلماً أن تطبيق نظام العقوبات ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (انجاز العمل بصورة أفضل) أي ما نسبته (3.9%) من عينة البحث. وأظهر (27) معلماً أن تطبيق نظام العقوبات ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية (تعمل على تعديل وتصحيح الأخطاء وتقادي التقصير في العمل) أي ما نسبته (3.5%) من عينة البحث.

6.6.1.4 ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على التظلم؟

للبحث في تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على التظلم في هذا البحث تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل استجابة من استجابات المبحوثين على السؤال المفتوح، والجدول رقم (41.4) يبين ذلك.

جدول رقم (4-41): يبين التكرارات والنسب المئوية لتأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية

وللائحه التنفيذية على التظلم.

الرقم	التظلم	التكرارات	النسبة المئوية
1	قيم ناقصة.	376	48.3
2	الارتقاء بالعمل.	114	14.6
3	لا تأثير.	70	9.0
4	سلبى.	53	6.8
5	تزيد من الأمان الوظيفي.	50	6.4

الرقم	التظلم	التكرارات	النسبة المئوية
6	تساهم في الحد من الإجراءات التعسفية بحق العاملين في قطاع التعليم.	37	4.7
7	إعطاء مساحة أكثر من الحرية في تسيير العمل.	34	4.4
8	غير مسموح به.	26	3.3
9	إعطاء الحقوق.	11	1.4
10	الحصول على الإنصاف.	3	0.4
11	إيصال صوتك إلى أي جهة رسمية.	2	0.3
12	لا أحد يسمع صوتك.	2	0.3
13	إذا كان هناك من يسمع سيكون الأمر جيد.	1	0.1
المجموع		779	100

يتضح من الجدول رقم (41.4) أن هناك (114) معلماً أكدوا على أن تطبيق نظام التظلم ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (الارتقاء بالعمل) أي ما نسبته (14.6%) من عينة البحث، وبين (70) معلماً أنه لا تأثير لتطبيق نظام التظلم ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية أي ما نسبته (9.0%) من عينة البحث، وأكد (53) معلماً أن تطبيق نظام التظلم ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيكون له تأثير (سلبى) أي ما نسبته (6.8%) من عينة البحث، وأظهر (50) معلماً أن تطبيق نظام التظلم ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية (يزيد من الأمان الوظيفي) أي ما نسبته (6.4%) من عينة البحث، أيضاً أشار (37) معلماً أن تطبيق نظام التظلم ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية (تساهم في الحد من الإجراءات التعسفية بحق العاملين في قطاع التعليم) أي ما نسبته (4.7%) من عينة البحث. وأظهر (34) معلماً أن تطبيق نظام التظلم ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية يؤدي إلى (إعطاء مساحة أكثر من الحرية في تسيير العمل) أي ما نسبته (4.4%) من عينة البحث.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

في هذا الفصل تم بحث النتائج والتوصيات كما يلي:

1- المبحث الأول: ملخص النتائج.

2- المبحث الثاني: التوصيات.

المبحث الأول: ملخص النتائج

تمهيد:

هدف هذا البحث إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم، وفيما يلي ملخص لنتائج هذا البحث:

1.5 النتائج:

1. إن بعد تقييم اللوائح الخاصة بالترقيات جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، وجاء في المرتبة الثانية بعد تقييم اللوائح الخاصة بالأداء، وفي المرتبة الثالثة بعد تقييم اللوائح الخاصة بالعقوبات، ثم بعد تقييم اللوائح الخاصة بالنظم، ثم جاء تقييم اللوائح الخاصة بالحوافز في المرتبة الخامسة، في حين جاء بعد تقييم اللوائح الخاصة بالرواتب والعلاوات أقل هذه الأبعاد أهمية لدى المعلمين، حيث جاءت جميع الأبعاد بدرجة منخفضة، كما جاءت الدرجة الكلية للتقييم بدرجة منخفضة.

2. تبين أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات تمثلت في (نظام الترقيات وفقاً لنصوص قانون الخدمة المدنية يكون ضمن المعايير وليس عشوائياً) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة متوسطة، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (أشعر بأن هناك عدالة في نظام الترقيات) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة.

3. تبين أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء تمثلت في الفقرة (راعت نصوص الأداء في قانون الخدمة المدنية الوصف الوظيفي المحدد لعملي)، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (تناسب المكافآت الممنوحة للعاملين وأداء المهام ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية)، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة أيضاً.

4. تبين أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات تمثلت في (تتيح نصوص قانون الخدمة المدنية للمدراء الحق باتخاذ أي عقوبة بحقي إذا كنت مخطئاً) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (بنود العقوبات الخاصة بقانون الخدمة المدنية عادلة وشاملة) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة.

5. تبين أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم تمثلت في (ساهمت نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالتظلم في الحد من الإجراءات التعسفية بحق العاملين في قطاع التعليم) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (إجراءات التظلم في قانون الخدمة المدنية سهلة وميسرة) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة.

6. تبين أن أهم فقرات تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز تمثلت في (تدفعني الحوافز لإنجاز عملي بشكل أكثر فاعلية) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالحوافز مرضية) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة.

7. تبين أن أهم فقرات تقييم اللوائح الخاصة بالرواتب والعلاوات تمثلت في (نظام الرواتب والعلاوات في قانون الخدمة المدنية لم يتضمن تغييراً جوهرياً عن الحال قبل وضع القانون) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة متوسطة، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (هناك ملاءمة بين العلاوات وجدول غلاء المعيشة) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة.

8. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الجنس، حيث كانت هذه الفروق لصالح الذكور.

وأيضاً تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، وقد كانت الفروق في مختلف الأبعاد وكذلك في الدرجة الكلية، فقد كانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء) لصالح الذين مؤهلاتهم (دبلوم وبكالوريوس)، وكانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات) وبعد (تقييم نصوص

قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالنظم) وكذلك في الدرجة الكلية لصالح المعلمين الذين مؤهلهم العلمية (دبلوم).

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير المديرية، وقد كانت الفروق في معظم الأبعاد وكذلك في الدرجة الكلية، باستثناء بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء)، حيث تبين أن الفروق كانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات) وبعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالعقوبات) وكذلك في الدرجة الكلية كانت لصالح معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل)، كما وكانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات) لصالح معلمي مديرية (شمال الخليل)، أيضاً كانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز) لصالح معلمي مديرية (جنوب الخليل)، وكانت في بعد (تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالنظم) لصالح معلمي مديرية (جنوب الخليل).

9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الحالة الاجتماعية وكذلك في الدرجة الكلية للتقييم.

كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير الراتب الشهري، سواء على الدرجة الكلية أو باقي الأبعاد الأخرى للتقييم.

وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، سواء على الدرجة الكلية أو باقي الأبعاد الأخرى للتقييم.

10. تبين أن تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي جاء بصورة منخفضة.

11. تبين أن أهم فقرات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تمثلت في (تطوير وتقنين نظام العقوبات حسب قانون الخدمة المدنية أدى إلى الارتقاء بشكل ملحوظ بالعمل) والتي جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة منخفضة، بينما تبين أن أقل الفقرات أهمية لدى المعلمين (إن نظام الترقيات المعمول به ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية دفعني للعمل بجد أكثر) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة منخفضة أيضاً.

12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الجنس.

كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الحالة الاجتماعية.

وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة.

13. وجود فروق في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، حيث تبين أن الفروق كانت بين المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم) وبين الذين مؤهلاتهم العلمية (بكالوريوس) لصالح (دبلوم). وبين المعلمين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم) وبين الذين مؤهلاتهم (ماجستير فأعلى) لصالح الذين

مؤهلاتهم (دبلوم)، وكذلك بين المعلمين الذين مؤهلاتهم بكالوريوس والمعلمين الذين مؤهلاتهم (ماجستير فأعلى) لصالح المعلمين الذين مؤهلاتهم بكالوريوس.

كما وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير المديرية، حيث تبين أن الفروق كانت بين معلمي مديرتي (بيت لحم، ووسط الخليل) وبين معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل) لصالح معلمي مديرتي (شمال وجنوب الخليل).

ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الراتب الشهري، حيث تبين أن الفروق لصالح المعلمين الذين رواتبهم الشهرية (أقل من 2000 شيكل) و (بين 2000 – 3000 شيكل).

14. وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جميع الأبعاد لواقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية ، وبين تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظتي الخليل وبيت لحم.

• وبالنسبة لنتائج إجابات للسؤال المفتوح فهي كما يلي:

15. أكد (107) معلمين على أن هناك تأثير لتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الأداء حيث أكدوا أنه (يسهم في التحفيز والدفع نحو الأداء الأفضل).

16. فيما وجد أن هناك (106) معلمين أصرروا على أنه لا يوجد تأثير لتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الترقيات.

17. وأن هناك (88) معلماً أكدوا على أنه لا يوجد تأثير لتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرواتب والعلاوات.

18. أكد (99) معلماً على أن تطبيق نظام الحوافز ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (تحسين الأداء).

19. أكد (113) معلماً على أن تطبيق نظام العقوبات ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (الارتقاء بالعمل).

20. أن هناك (114) معلماً أكدوا على أن تطبيق نظام التظلم ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية سيؤدي إلى (الارتقاء بالعمل).

2.5 المبحث الثاني: التوصيات وآلية تنفيذها

في ضوء ما توصلت إليه نتائج البحث من خلال إجابات المبحوثين، فقد استطاع الباحث من خلال هذه النتائج تحديد مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم، وبناء عليه يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات وذلك على النحو الآتي:

1.2.5 توصيات لأصحاب القرار:

1. دعوة أصحاب القرار في السلطة الوطنية الفلسطينية إلى العمل على زيادة الرضا الوظيفي لدى المعلمين، من خلال تذليل الصعوبات التي تواجههم في العمل، مثل وضوح المهام، واللامركزية، وتفويض الصلاحيات وغيرها.
2. العمل على أن يكون الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام المعنيين بالعملية التعليمية، بعد أن اتضحت علاقته بتطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية، فزيادة الرضا الوظيفي لدى المعلمين سيسهم في تحسين أدائهم، ورفع إنتاجيتهم، كما أن زيادة الإنتاجية تؤدي بالتالي إلى رفع نسبة الرضا الوظيفي حسبما أثبتت النتائج.
3. دعوة المسؤولين وأصحاب القرار لإتاحة الفرصة الكاملة لمن يرغب من المعلمين في التظلم وذلك بتسهيل إجراءاته والعمل على حمايته.
4. الاستفادة من نتائج هذا البحث في مجال البحث العلمي، خاصة من وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. وأخذها بعين الاعتبار والعمل على متابعة الخلل وتقويمه.
5. توفير المزيد من الاستقرار الوظيفي، وإشعار المعلم بالأمن الوظيفي والطمأنينة في عمله، وذلك من خلال اعلامه واستشارته بشكل مستمر عن ما يصدر بحقه من إجراءات.

6. ضرورة مراجعة قانون الخدمة المدنية فيما يتعلق بالأمور المالية بخصوص الحوافز، والعلاوات، والترقيات، والدرجات الوظيفية والمالية، وربطها بجدول غلاء المعيشة، زيادة الأداء الوظيفي.
7. دعوة المهتمين من قانونيين وحقوقيين لإعادة النظر ببند العقوبات وطرق تطبيق هذا البند، والحد من تفعيله إلا بصورة تكون مناسبة للجرم المرتكب.

1.2.5 توصيات لنقابات المعلمين:

1. ضرورة العمل على تضافر الجهود بين التربويين والإداريين والحقوقيين وأصحاب القرار لمعرفة أين الخلل في تطبيق القانون وإبداء الحلول وطرحها لتكون قيد البحث والتنفيذ.
2. ضرورة إبراز نتائج هذا البحث التي تظهر مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم، وذلك من خلال نشرها.
3. في ضوء التذمر الظاهر من قبل المعلمين حول تطبيق نظام العقوبات، وحرمانهم من الحوافز والترقيات، فإن الباحث يوصي بعمل أبحاث على قطاعات أخرى من المجتمع لعلهم أيضاً يعانون من نفس المشاكل بنفس الدرجة أو أكبر.
4. الاهتمام ببند المزايا الأخرى بخلاف الراتب كبديل الساعات الإضافية، والابتكار، أو العطاء المتميز وهذا يدعو إلى إتاحة الفرصة للابتكار وتطوير طرق وأساليب الأداء.
5. الاهتمام بتكافؤ الفرص بين الزملاء للترقية في العمل، والأولوية حسب تميز الأداء الوظيفي.
6. وضع برنامج لمراجعة العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بين الفترة والأخرى وخصوصاً الجانب المادي لدى العاملين بقطاع التعليم لما لها من دور بارز في زيادة الأداء الوظيفي.

3.2.5 مقترحات البحث المستقبلية

في ضوء ما ذكر فان الباحث يقترح ما يلي:

1. يقترح الباحث إجراء دراسات على البيئة الفلسطينية التي تتضمن تأثير قانون الخدمة المدنية على العمل، والرضا الوظيفي، على شرائح مختلفة من الموظفين، والتعرف على تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على متغيرات أخرى ذات أهمية في حياة الموظفين كالاحتراق الوظيفي، والانتماء الوظيفي، والدافعية، والرضا عن العمل، والرضا عن الواقع وغيرها.
2. يقترح الباحث إجراء المزيد من الدراسات التي تتعلق بالرضا الوظيفي عامة، ولدى المعلمين على وجه الخصوص، ولاسيما أن تأثير تطبيق قانون الخدمة أو عدم تطبيقه قد لا يكون سبب رئيسي في انخفاض الرضا في مجتمعنا أو زيادته.
3. يقترح الباحث إجراء دراسات لمعرفة مدى معرفة الموظفين العموميين بنود قانون الخدمة المدنية (ما لهم وما عليهم) في قطاعات مجتمعية أخرى من جهة، واستقصاء العلاقة بين تطبيق قانون الخدمة المدنية، ودرجة الإنجاز في العمل من جهة أخرى.
4. يقترح الباحث ضرورة توفير مادة ورقية مطبوعة تتضمن بنود قانون الخدمة المدنية، وتوفيرها لكل موظف حكومي.
5. ضرورة قيام الباحثين من أكاديميين ومهنيين بإجراء المزيد من البحوث والدراسات للوصول إلى أفضل صيغة لتطبيق قانون الخدمة المدنية.
6. العمل على دراسة العلاقة بين الحوافز ودافعية الإنجاز في العمل وتأثيرها على جوانب التوافق المختلفة في حياة الأفراد ومدى ارتباطها بالمشكلات التي يواجهها الفرد.

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم.

أولاً: المراجع العربية:

1. بلال، محمد اسماعيل، "السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق"، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005.
2. جريترج وبارون، جيرالد وروبرت، "إدارة السلوك في المنظمات"، ترجمة رفاعي وبسيوني، رفاعي واسماعيل، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004.
3. حجازي، محمد حافظ، "إدارة الموارد البشرية"، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2005.
4. حريم، حسين، "السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
5. حسن، راوية، "السلوك التنظيمي المعاصر"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.
6. ربابعة، علي محمد، "إدارة الموارد البشرية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2003.
7. شاويش، مصطفى نجيب، "إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة عمان، 2005.
8. شهيب، محمد علي، "السلوك الإنساني في التنظيم"، دار الفكر العربي، مصر، 1990.
9. صيرفي، محمد، "السلوك التنظيمي"، مؤسسة حورس الدولية، الطبعة الأولى الإسكندرية، مصر، 2005.

10. عباس، سهيلة، "إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، 2006.
11. عبد الباقي، صلاح الدين محمد، "السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2004.
12. عديلي، ناصر محمد، "السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة"، دار الفجر للنشر، بدون طبعة، مصر، 1982.
13. عمرو، عدنان، "شرح قانون الخدمة المدنية الفلسطيني لعام 1998"، دار الحق، رام الله - فلسطين، 1999.
24. ماهر، أحمد، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الدار الجامعية، مصر، الاسكندرية، بدون تاريخ.
25. مغربي، عبد الحميد، "المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2007.
26. منشورات جامعة القدس المفتوحة، "السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى، عمان - الأردن، 1995.
27. منشورات جامعة القدس المفتوحة، "مناهج البحث العلمي"، الطبعة الأولى، عمان - الأردن، 1994.

الرسائل الجامعية:

1. أبو سنيينة، تغريد سليمان، " أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية "، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2008.

2. بني سلامة والجعيني، إمتياز ونعيم، "الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء"، رسالة ماجستير، مجلة دراسات، المجلد السابع والعشرون، العدد الثاني، 2000.
3. جمل، سمير، "مستوى الرضا الوظيفي لدى إداريي مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وعلاقته بدافعية العمل/دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2006.
4. حوامدة، نضال، "العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقويم الأداء وكل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية (دراسة ميدانية)"، رسالة ماجستير، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد السادس عشر، العلوم الإدارية، العدد الأول، 2004.
5. حوامدة والكساسبة، نضال ومحمد، "أثر الثقة التنظيمية في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة (دراسة ميدانية)"، رسالة ماجستير، مجلة جامعة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، المجلد الخامس عشر، العدد السادس، 2000.
6. صرايرة ويونس، ياسين وأحمد، "إتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية الأردنية نحو دور المواطن في تعميق مفهوم الخدمة المدنية"، رسالة ماجستير، مجلة الإدارة العامة، المجلد التاسع والثلاثون، العدد الثالث، 1999.
7. عدوي، محمد جمعة، "أثر صدور قانون الخدمة المدنية على التحاق العاملين في المؤسسات الحكومية بمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني"، رسالة ماجستير، القدس، فلسطين، 2005.

8. علمي، صباح سعد الدين، "أثر قانون الخدمة المدنية والعمليات الإدارية على الأداء الإداري في فلسطين، دراسة وصفية تحليلية"، رسالة دكتوراة في الإدارة العامة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2005.

9. قاسم، عبد الكريم، "أثر الأنماط القيادية لمديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية تربية نابلس في الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين معهم من وجهة نظر المعلمين والمعلمات"، رسالة ماجستير، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد الخامس والأربعون، 2005.

10. ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Bavendam, J, "Managing Job Satisfaction", Bavendam Research Incorporated, Special Reports, Vol. 6, Effective Management Through Measurement.
2. Brown, Michael, " **School Psychologists' Job Satisfaction A 22-Year Perspective in the USA** ", Vol. 27, Issue. 2, May, USA, 2006.
3. Eliophotou Maria, Menon, "**Satisfaction of Pre-service and In-service Teachers with Primary School Organization**", Educational Management Administration and Leadership, Vol. 34, No. 3, July, University of Cyprus, 2006.
4. Haj-Yahia, MM, Bargal, David, Guterman, Neil B, "**Perception pf Job Satisfaction, service effectiveness and burnout among Arab social workers in Israel**", Blackwell Publishers International Journal of Social Welfare, Oxford, United Kingdom, 2000.
5. Maria E, Menon and Constantinos Christou, "**Perception of future and current teachers on the organization of elementary schools: a dissonance approach to the investigation of job satisfaction**", Journal of Education Research, Vol. 44, No. 1, United Kingdom, Spring 2002.
6. Menon, Eliophotou Maria, Papanastasiou, Elena, Zembylas, Michalinos, "**Examining the Relationship of Job Satisfaction Variables: Evidence from Cyprus**", International Studies in Educational Administration, Vol. 36, No. 3, Cyprus, 2008.
7. Pearson, L Carolyn, Moomaw, William, " **The Relationship between Teacher Autonomy and Stress, Work Satisfaction, Empowerment, and Professional Is** ", Journal of Educational Research Quarterly, Vol. 29, No. 1, USA, 2005.

8. Perrachione, Beverly A, Rosser, Vicki J, Peterson, George J, " **Why Do They Stay? Elementary Teachers Perception of Job Satisfaction and Retention** ", The Professional Educator, Vol. 32, No. 2, USA, 2008.
9. Reese, Shirley Green, Johnson, Dewayne J, Campbell, Wilburn A, "**Teacher Job Satisfaction and Teacher Job Stress: School Size, Age and Teaching Experience**", Journal of Education, Vol. 112, No. 2, USA, 2001.
10. Wegge, Jurgen, "**Job Satisfaction and job involvement as interactive predictors of absenteeism in public organization**", Journal of Occupational and Organization Psychology), Vol. 80, Britain, 2007.

ثالثاً: المراجع الإلكترونية:

1- www.bavedam.com

رابعاً: قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية:

1- قانون الخدمة المدنية الفلسطيني، رقم (4)، لسنة 1998، المعدل سنة 2005.

2- اللائحة التنفيذية، الصادرة عن مجلس الوزراء الفلسطيني، بتاريخ 2005/8/15.

الملاحق

ملحق رقم 1 قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

1- د. شريف أبو كرش/ أ. مساعد إدارة مالية وتمويل (عميد كلية التمويل والإدارة في جامعة الخليل).

2- د. راتب الجعبري/ أ. مساعد قانون (عضو هيئة تدريس في جامعة الخليل).

3- د. يوسف أبو فارة/ أ. مشارك إدارة أعمال (مدير برنامج العلوم الإدارية والاقتصادية في جامعة القدس المفتوحة).

4- د. محمد عمرو/ أ. مساعد إدارة أعمال (عضو هيئة تدريس في جامعة القدس المفتوحة).

5- د. عادل ريان/ أ. مساعد إدارة تربوية (عضو هيئة تدريس في جامعة القدس المفتوحة).

6- د. محمد حسونة/ أ. مساعد إدارة أعمال (عضو هيئة تدريس في جامعة بوليتكنك فلسطين).

7- د. مروان جلعود/ أ. مساعد إدارة مصادر بشرية (عضو هيئة تدريس في جامعة بوليتكنك فلسطين).

8- د. سهيل سلطان/ أ. مساعد إدارة أعمال (عضو هيئة تدريس في جامعة بوليتكنك فلسطين).

9- د. رفيق أبو عياش/ أ. مساعد قانون (عضو هيئة تدريس في جامعة القدس).

10- أ. أكرم القواسمي/ ماجستير لغة عربية (المساعد الأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة).

ملحق رقم 2

بسم الله الرحمن الرحيم



استبانة

أخي المعلم / أختي المعلمة :-

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان (مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم) .

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الدراسات العليا بجامعة الخليل.

يأمل الباحث من حضرتكم إجابة فقرات الاستبانة بموضوعية علماً بأن المعلومات الواردة ستستخدم لأغراض البحث العلمي، وستحاط بالسرية التامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

طارق موسى بحيص

إشراف

الدكتور راتب الجعبري

القسم الأول : بيانات عامة.

يرجى الإجابة بوضع إشارة (x) داخل المربع الملائم والذي يعكس وجهة نظرك بدقة لما يلي:-

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- الحالة الاجتماعية أعزب /عزباء متزوج/ة
- 3- المؤهل العلمي دبلوم بكالوريوس ماجستير فأعلى
- 4- المديرية : مديرية تربية بيت لحم مديرية تربية الخليل
- مديرية تربية شمال الخليل مديرية تربية جنوب الخليل
- 5- الراتب الشهري أقل من 2000 شيكل 2000-3000 شيكل أكثر من 3000 شيكل
- 6- عدد سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فما فوق

القسم الثاني/ الباب الأول: واقع تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية.

بعد قراءتك لكل فقرة من فقرات الباب الأول، نأمل أن تعبر عن وجهة نظرك (رأيك) واضعاً علامة

(√) في المكان المخصص أمام كل فقرة من الفقرات التالية:-

درجة الموافقة					العبارة	رقم الفقرة
لا	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالأداء	أولاً:
					أهداف تقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية واضحة.	1-
					نصوص قانون الخدمة المدنية بخصوص تقييم الأداء شاملة.	2-
					درجات تقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية عادلة.	3-
					إستناداً إلى نتائج تقييم الأداء فإن فرص التطور من نتائج تقييم الأداء عادلة في قانون الخدمة المدنية.	4-
					ساهمت نصوص تقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية في تحسين أدائي.	5-
					راعت نصوص تقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية الوصف الوظيفي المحدد لعملي.	6-
					تتناسب المكافآت الممنوحة للعاملين وأداء المهام ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية.	7-
درجة الموافقة					العبارة	رقم الفقرة
لا	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالترقيات	ثانياً
					تصوري واضح حول أحكام الترقية في قانون الخدمة المدنية.	1-
					نصوص قانون الخدمة المدنية شاملة لأحكام الترقية.	2-
					يعتبر ربط الترقية بتقييم الأداء في قانون الخدمة المدنية أمر ايجابي.	3-
					ساهمت نصوص الترقية في قانون الخدمة المدنية في تحسين مستوى أداء الموظف.	4-
					نظام الترقيات وفقاً لنصوص قانون الخدمة المدنية يكون ضمن المعايير وليس عشوائياً.	5-

					6- تعزز نصوص أحكام الترقيات في قانون الخدمة المدنية الالتزام في العمل.	
					7- أشعر بأن هناك عدالة في نظام الترقيات.	
					8- نصوص قانون الخدمة المدنية المتعلقة بالترقيات تتيح فرصاً عادلة لترشيح المعلمين للترقيات .	
					9- يتخذ مدراء قراراتهم المتعلقة بالترقيات وفقاً لمعايير واضحة وموضوعية حسب نصوص قانون الخدمة المدنية.	
درجة الموافقة					العبارة	رقم الفقرة
لا	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالرواتب والعلاوات	ثالثاً
أوافق بشدة	أوافق				1- نصوص قانون الخدمة المدنية بخصوص الرواتب والعلاوات شاملة.	-1
					2- هناك توسع في نظام العلاوات وتفصيلاتها ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية بشكل واضح.	-2
					3- إن تطبيق قانون الخدمة المدنية عالج موضوع العلاوات والرواتب بشكل دقيق.	-3
					4- نظام الرواتب والعلاوات في قانون الخدمة المدنية لم يتضمن تغييراً جوهرياً عن الحال قبل وضع القانون.	-4
					5- ساهمت الرواتب والعلاوات في قانون الخدمة المدنية في تحسين أدائي الوظيفي.	-5
					6- إن قانون الخدمة المدنية ساهم في حصولي على علاوتي في وقتها المحدد.	-6
					7- العلاوة السنوية في سلم الرواتب مرضية.	-7
					8- هناك ملائمة بين العلاوات وجدول غلاء المعيشة.	-8
					9- علاوة (الزوجة/الأبناء) مرضية ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية.	-9
					10- العلاوة التي أحصل عليها تدفعني للعمل بصورة أفضل.	-10

درجة الموافقة					العبارة	رقم الفقرة
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالحوافز	رابعاً
					نصوص قانون الخدمة المدنية بشأن الحوافز شاملة.	1-
					ساهمت نصوص قانون الخدمة المدنية بشأن الحوافز في تحسين أدائي لعملي.	2-
					نصوص قانون الخدمة المدنية المتعلقة بالحوافز مرضية.	3-
					ساهم تطبيق احكام ونصوص الحوافز في قانون الخدمة المدنية بالارتقاء في العملية التعليمية.	4-
					نصوص قانون الخدمة المدنية بشأن الحوافز عادلة للجميع.	5-
					تدفعني الحوافز لانجاز عملي بشكل أكثر فاعلية.	6-
					الحوافز المعمول بها في قانون الخدمة المدنية تدفعني إلى تحمل مسؤولياتي في العمل.	7-
درجة الموافقة					العبارة	رقم الفقرة
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتأديب	خامساً
					أصدرت الجهات المعنية نشرات توعية بخصوص نظام العقوبات حسب قانون الخدمة المدنية.	1-
					بنود العقوبات الخاصة في قانون الخدمة المدنية واضحة.	2-
					بنود العقوبات الخاصة في قانون الخدمة المدنية عادلة وشاملة.	3-
					تتماشى بنود العقوبات الخاصة في قانون الخدمة المدنية والفكر الإداري الحديث.	4-
					تتيح نصوص قانون الخدمة المدنية للمدراء الحق باتخاذ أي عقوبة بحقي إذا كنت مخطئاً.	5-

درجة الموافقة					العبرة	رقم الفقرة
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
					تقييم نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية الخاصة بالتظلم	سادساً
					نصوص قانون الخدمة المدنية بخصوص حق التظلم عادلة.	1-
					طريقة التظلم في قانون الخدمة المدنية واضحة.	2-
					إجراءات التظلم في قانون الخدمة المدنية سهلة وميسرة.	3-
					أشعر بالإنصاف عندما أتظلم ضد بعض القرارات التي أرى بأنها مجحفة حسب نصوص قانون الخدمة المدنية.	4-
					ساهمت نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالتظلم في الحد من الإجراءات التعسفية بحق العاملين في قطاع التعليم.	5-
					أعطت نصوص قانون الخدمة المدنية الخاصة بالتظلم مساحة أكثر من الحرية في تسيير عمل العاملين في قطاع التعليم.	6-

الباب الثاني: تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي.

بعد قراءتك لكل فقرة من فقرات الباب الثاني، نأمل أن تعبر عن وجهة نظرك (رأيك) واضعاً علامة

(√) في المكان المخصص أمام كل فقرة من الفقرات التالية:-

درجة الموافقة					العبرة	رقم الفقرة
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
					تأثير نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على الرضا الوظيفي	
					أشعر أن إجراءات وقوانين تقييم الأداء حسب قانون الخدمة المدنية لها تأثير إيجابي على سير عملي.	1-
					إن نظام الترقيات المعمول به ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية دفعني للعمل بجد أكثر.	2-
					إن نظام الترقيات المعمول به ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية زاد من شعوري بالرضا عن عملي.	3-
					ساهمت نصوص العلاوات التي يتضمنها قانون الخدمة المدنية بشكل كبير في تحسين أداء العاملين في قطاع التعليم.	4-

					نظام الحوافز الموجود ضمن نصوص قانون الخدمة المدنية ساهم في زيادة فاعلية العملية التعليمية.	-5
					تطوير وتقنين نظام العقوبات حسب قانون الخدمة المدنية أدى إلى الارتقاء بالعمل بشكل ملحوظ.	-6
					وجود نظام التظلم في قانون الخدمة المدنية زاد من الأمان الوظيفي لقطاع العاملين في التربية مما انعكس إيجابياً على الشعور بالرضا الوظيفي.	-7
					وضح قانون الخدمة المدنية مهام العمل المناطة بالعاملين في قطاع التعليم مما انعكس إيجابياً على الأداء.	-8
					ساهم قانون الخدمة المدنية في تحسين الصورة الإجتماعية للعاملين في قطاع التعليم.	-9

• القسم الثالث: ما تأثير تطبيق نصوص قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية على:

1. الأداء
2. الترقيات :
3. العلاوات :
4. الحوافز
5. العقوبات :
6. التظلم :

إنتهت الاستبانة

الباحث

طارق بحيص

Ref. ملحق رقم 3

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم: 74/د/2010م

Date

السلطة الوطنية الفلسطينية
الجامعة الخليل
مديرية التعليم العالي
29-04-2010
من السيد
إلى
رقم الوثيقة

التاريخ: 28/04/2010م

إلى من يهمة الأمر

تحية طيبة وبعد ،

الموضوع: البحث العلمي

نحيطكم علما بأن الطالب طارق موسى بحيص ، والذي يحمل الرقم الجامعي (20619008) هو أحد طلاب كلية الدراسات العليا برنامج إدارة الأعمال (MBA) للعام الجامعي 2010/2009م، وهو حاليا يصعد الإعداد لرسالة الماجستير بعنوان: "مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع العاملين جنوب الضفة الغربية"

لذا نرجو تسهيل مهمة توزيع استبانته الدراسة، وتزويده بكافة ما يلزمه من بيانات من أجل إكمال بحثه علما أن البيانات المعطاة لن تستخدم إلا لأغراض البحث والمعرفة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وما فيه خدمة العلم والمعرفة،

مع الاحترام والتقدير

د. شريف أبو كرش

د. شريف أبو كرش

رئيس لجنة الدراسات العليا

و عميد كلية التمويل والإدارة

sharifk@hebron.edu



السيد / د. شريف أبو كرش
رئيس لجنة الدراسات العليا
و عميد كلية التمويل والإدارة
29/4/2010

الخزينة
مستلمة
على الإفادة
29.4.2010

ملحق رقم 4

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Palestinian National Authority
Ministry of Education & HE
Directorate of Education \Bethlehem



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم العالي
مديرية التربية والتعليم/بيت لحم

الرقم: ب/1/3

التاريخ: 5/2010

الموافق: 22/جمادى الأولى/1431هـ

مديري ومديرات المدارس الحكومية المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،،



الموضوع: تسهيل مهمة

لا مانع من تسهيل مهمة الطالب طارق موسى بحيص والسماح له بتعبئة الاستبانة بعنوان (مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين) من قبل معلمي ومعلمات مدارسكم على ألا يؤثر ذلك على سير العملية التعليمية.

مع الاحترام

أ.عبد الله شكارنة

مدير التربية والتعليم



التعليم العام

ب-ع-ب-ر

هاتف: (00970-2-2741271/2) /فاكس: (00970-2-2744392)



عاصمة الثقافة العربية
Capital of Arab Culture
AL-COUIDS





ملحق رقم 5

الرقم: بش.ش.خ/١٩/٢/١٣٥

التاريخ: ٢٠١٠/٠٥/٠٦

الموافق: ١٤٣١/٠٥/٢٣هـ

حضرات مديري ومديرات المدارس المحترمين..

الموضوع: تسهيل مهمة (توزيع استبيان)

نهديكم أطيب التحيات و بخصوص الموضوع أعلاه ، أرجو السماح للدارس : (طارق موسى بحيص) بتوزيع استبيان بعنوان 'مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين جنوب الضفة الغربية'، على أن لا يؤثر ذلك على سير العملية التعليمية.

مع الاحترام

أ. بسام طهيبوب

مدير التربية والتعليم



ح.ع.د. / (التعليم العام)



ملحق رقم 6

الرقم: ت.ح/ ٩٩٦١١١٩
التاريخ: ١١ / ١٤٣٠ هـ
الموافق: ٩ / ٥ / 201٥ م

حضرات مديري/ات المدارس الحكومية المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: تطبيق استبانة

أرجو مساعدة المدارس/ة طالبين القادم/ة إلينا من
..... تخصص
من أجل تطبيق استبانته/ها المرفقة وهي بعنوان
مدى تأثر تطبيقها في جودة الخدمة المقدمة من قبلها. بعد طيبين. لمطابق المعايير

مع الاحترام

أ. نسرين ياسر عمرو

مديرة التربية والتعليم



أ. عاتق / ٥ / التعميم العام

عاطق

عاطق

الرقم	اسم المدرسة	عدد المعلمين/ذكور	عدد المعلمين/إناث	عدد الإداريين/ذكور	عدد الإداريين/إناث
56	بنات بيت فجار الثانوية	0.00	26.00	0.00	3.00
57	بنات الشوارة الثانوية	0.00	13.00	0.00	2.50
58	بنات حيفا الأساسية	0.00	17.25	0.00	2.75
59	بنات جورة الشمعة الثانوية	0.00	15.75	0.00	2.75
60	بنات الوفاء الأساسية	0.00	11.50	0.00	2.50
61	بنات العبيدية الثانوية	0.00	23.00	0.00	3.00
62	بنات حوسان الثانوية	0.00	19.75	0.00	2.75
63	بنات نحالين الثانوية	0.00	17.50	0.00	3.00
64	بنات الحضر الثانوية	0.00	24.00	0.00	2.50
65	بنات فرحات الأساسية	0.00	6.00	0.00	1.00
66	بنات فرحات الثانوية	0.00	26.75	0.00	2.75
67	بنات دار صلاح الثانوية	0.00	9.00	0.00	2.50
68	بنات التعامرة الثانوية	0.00	18.00	0.00	3.00
69	بنات روابي القدس الثانوية	0.00	23.50	0.00	3.00
70	بنات ذات النطاقين الأساسية	0.00	9.75	0.00	2.75
71	بنات القروص الثانوية	0.00	26.00	0.00	3.00
72	كهنان الأساسية المختلطة	6.88	6.00	1.12	1.00
73	ذكور عباد الرحمن الأساسية	3.88	3.00	1.62	0.00
74	بنات زعتر الأساسية	0.00	12.50	0.00	2.50
75	بنات ارمطاس الأساسية	0.00	12.25	0.00	2.75
76	ذكور ام الشهداء الأساسية	10.50	6.00	3.00	0.00
77	ابو عبيدة الأساسية المختلطة	0.00	6.50	0.00	2.50
78	المنشية الأساسية المختلطة	9.75	5.00	2.25	0.00
79	خليل الوز الأساسية المختلطة	0.00	9.88	0.00	1.12
80	ثيرة الأساسية المختلطة	4.88	5.00	1.12	0.00
81	بنات الكرم الأساسية	0.00	13.50	0.00	2.50
82	الخاص والنعمان الأساسية المختلطة	0.00	11.50	0.00	2.50
83	ذكور الصديق الأساسية	12.00	0.00	2.50	0.00
84	بنات الاستقلال الأساسية م	0.00	19.50	0.00	3.00
85	ذكور الشال حمزة الأساسية	14.25	0.00	2.75	0.00
86	راس الواد الأساسية المختلطة	0.00	12.88	0.00	1.62
87	ام سلموية الأساسية المختلطة	0.00	7.38	0.00	1.12
88	بنات تل الربيع الأساسية	0.00	19.00	0.00	3.00
89	الحرية الأساسية المختلطة	0.00	16.75	0.00	2.75
90	بوابة الأمل الأساسية المختلطة	0.00	12.25	0.00	2.75
91	الطلي الأساسية المختلطة	0.00	10.38	0.00	1.62
92	ذكور العبيات الأساسية	17.25	0.00	2.75	0.00
93	اللي زكريا الأساسية المختلطة	0.00	5.63	0.00	0.87
94	بنات الصخرة الأساسية	0.00	10.00	0.00	2.50
95	ذكور العرفوب الأساسية	6.75	3.75	1.50	1.00
96	بنات العامرية الأساسية	0.00	8.50	0.00	2.50
97	بنات الرشيدة الأساسية	0.00	13.88	0.00	2.12
98	ابو صرار الأساسية المختلطة	2.00	6.50	1.00	1.50
99	ذكور القاهرة الأساسية	0.00	9.75	1.00	1.25
100	التوافق الأساسية المختلطة/الجمعة	0.00	13.25	0.00	1.75
101	ب حطين الأساسية س	2.00	9.50	1.50	0.50
102	بنات نقوع الأساسية	0.00	8.50	0.00	2.50
103	البراق الأساسية المختلطة	0.00	16.00	0.00	3.00
104	ذكور ارمطاس الأساسية	7.75	0.00	2.25	0.00
105	ذكور بنير الثانوية	11.25	0.00	2.75	0.00
106	خلة الحداد م.م	3.00	3.00	1.00	0.00
107	بنات مراح رياح الأساسية	0.00	9.38	0.00	1.62
108	الشوارة س.م	0.00	3.63	0.87	0.00
109	ذكور الحضر الأساسية	12.50	0.00	2.50	0.00
110	بنات بنير الثانوية	0.00	8.38	0.00	1.62

الرقم	اسم المدرسة	عدد المعلمين/ذكور	عدد المعلمين/إناث	عدد الإداريين/ذكور	عدد الإداريين/إناث
111	بنات واد رجال الأساسية	0.00	8.88	0.00	1.12
112	ذكور أشبال الثورة الأساسية	5.00	3.00	2.00	0.00
113	ذكور الدوحة الأساسية	8.50	2.00	2.50	0.00
114	طبريا الأساسية المختلطة	0.00	6.75	0.00	1.75
115	ذكور يافا الأساسية	0.50	8.75	1.50	0.25
116	بنات أولى القلعتين الأساسية	0.00	8.75	0.00	2.75
117	بنات الجرمق الأساسية	0.00	12.00	0.00	2.50
	المجموع الكلي	742.15	1040.68	150.47	140.20

مديرة التعليم

شمال الخليل / اسم المدرسة	عدد المعلمين/لاذكور	عدد المعلمين/إناث
1- بني نعيم الثانوية للبنين	26	0
2- ماريما القبطية الأساسية للبنات	0	19
3- عمر بن عبد العزيز الثانوية للبنات	0	18
4- الشيوخ الثانوية للبنين	19	0
5- سعير الثانوية للبنات	0	22
6- شهداء حلحول الأساسية للبنات	0	23
7- شيوخ العروب الأساسية المختلطة	2	10
8- بيت أولا الأساسية للبنين	19	0
9- زهرة المدائن الأساسية للبنات	0	20
10- الفتوى الأساسية للبنين	13	0
11- عمر احمد التميمي الأساسية للبنين "ب"	17	0
12- القادسية الثانوية للبنات	0	20
13- شهداء الشيوخ الأساسية للبنين	10	0
14- بيت أولا الثانوية للبنات	0	18
15- بيت امر الثانوية للبنين	25	0
16- موسى بن نصير الأساسية / للبنين	13	0
17- عربية الأساسية المختلطة	8	9
18- بني نعيم الأساسية للبنين	16	3
19- الصحابة الأساسية للبنات	0	27
20- الحسن بن الهيثم الأساسية للبنين	14	0
21- ينادية بني نعيم الأساسية المختلطة	5	0
22- الدوارة الأساسية للبنين	13	0
23- بني نعيم الأساسية للبنات	0	20
24- صفية الأساسية للبنات	0	22
25- اسماعيل احمد الفروخ الثانوية للبنين	16	0
26- شهداء بني نعيم الأساسية للبنات	0	23
27- الشهيد عبد القادر جرادات الأساسية للبنين	24	0
28- عمر احمد التميمي "أ"	12	0
29- حقا الأساسية المختلطة	0	8
30- حيفا الأساسية المختلطة	0	6
31- دلال المغربي الثانوية للبنات	0	25
32- يافا الأساسية للبنات	0	9
33- الرشيد الأساسية للبنين	26	0
34- الصفا الأساسية المختلطة	0	9
35- الكندي الأساسية للبنين	17	0
36- صوريث الثانوية للبنات	1	15
37- نوبا الثانوية للبنين	22	0
38- اليرموك الأساسية للبنات	0	15
39- الشيوخ الأساسية للبنات	0	16
40- الدوارة الأساسية للبنات	0	17
41- صافا الأساسية للبنات	0	11
42- حلحول الثانوية للبنين	22	0
43- الحاج علي اسعيفان الأساسية للبنين	9	0
44- حمزة بن عبد المطلب الأساسية للبنين	15	0
45- سعير الأساسية/ للبنات	0	29
46- سعير الأساسية للبنين	10	0
47- المروة الأساسية المختلطة	0	8
48- بيت أولا الثانوية للبنين	28	0
49- وادي الريم الأساسية المختلطة	10	0
50- العديسة الأساسية للبنات	0	13
51- خراس الثانوية للبنات	0	23
52- فلسطين الأساسية للبنات	0	19
53- طارق بن زياد الأساسية للبنين	8	5
54- بني نعيم الثانوية للبنات	0	29
55- شهداء خراس الأساسية للبنين	15	2

مدرسة شمال الخليل

0	13	بخر القوس الأساسية للبنين	٥٤
7	4	جابر بن حيان الأساسية للبنين	٥٥
0	14	محمود القوايه الأساسية للبنين	٥٦
0	13	صرو بن العاص الأساسية للبنين	٥٩
9	0	الشفاء الأساسية المختلطة	٦٠
13	0	مصعب بن عمير الأساسية للبنات	٦١
0	9	بلال بن رباح الأساسية للبنين	٦٢
14	0	الفروق الثانوية للبنات	٦٤
20	0	نوبا الثانوية للبنات	٦٤
14	0	المعصم الأساسية للبنات	٦٥
13	0	كوزيبا الأساسية للبنات	٦٦
0	15	خار اس الثانوية للبنين	٦٧
5	1	ياقين الأساسية للبنات	٦٨
0	8	الدير الأساسية المختلطة	٦٩
2	11	كوزيبا الأساسية للبنين	٧٠
3	12	صوريث الأساسية للبنين	٨١
0	23	شهداء صوريث الأساسية للبنين	٨٢
0	20	صوريث الثانوية للبنين	٨٤
0	30	سعير الثانوية للبنين	٨٤
0	14	عيسى المشني الأساسية للبنين	٨٥
0	22	بيت امر الأساسية للبنين	٨٦
6	0	بيت امر الأساسية المختلطة	٨٧
1	3	جالا الأساسية المختلطة	٨٨
8	0	شهداء بيت امر الأساسية المختلطة	٨٩
0	16	العروب الثانوية للبنين	٨٩
18	3	بيت امر الثانوية للبنات	٩١
0	18	نوبا - خار اس الأساسية للبنين	٩٢
5	1	ابو عبيدة الأساسية للبنين	٩٣
0	15	العديسة الثانوية للبنين	٩٤
9	0	نوبا / خار اس الأساسية للبنات	٩٥
8	0	الهدى الأساسية للبنات	٩٦
23	0	بيت امر الأساسية للبنات	٩٧
5	6	خالد بن الوليد الأساسية للبنين	٩٨
19	0	خار اس الأساسية للبنات	٩٩
14	0	العروب الثانوية للبنات	٩٩
0	12	صافا الأساسية للبنين	٩٩
21	0	حلحول الثانوية للبنات	٩٩
0	27	صلاح الدين الأساسية للبنين	٩٩

744

739
1483المجموع
المجموع الكلي

مستلمة
الشيخ / شمس الدين
29/04/2015

ملحق رقم 10

الرقم	اسم المدرسة	عدد المعلمين/ذكور	عدد المعلمين/إناث	عدد الإداريين/ذكور	عدد الإداريين/إناث
1	ابراهيم ابو ديه الاساسيه للبنين	15.50	0.00	2.50	0.00
2	ابن المقفع الاساسيه للبنين	16.50	0.00	2.50	0.00
3	ابن خلدون الاساسيه للبنين	18.50	0.00	2.00	0.00
4	ابن رشد الاساسيه للبنين	18.00	0.00	3.00	0.00
5	احمد سدر الاساسيه للبنات	0.00	22.00	0.00	2.50
6	اسامه بن المنقذ الاساسيه للبنين	14.50	0.00	2.00	0.00
7	اسماء بنت ابي بكر الاساسيه / للبنات	0.00	8.88	0.00	1.62
8	اسماء بنت ابي بكر الاساسيه /ب للبنات	0.00	7.50	0.00	1.50
9	الابراهيمية الاساسيه للبنين	15.88	0.00	2.63	0.00
10	الاخوة الثانوية للبنات	2.00	20.00	0.00	3.00
11	الامير محمد الاساسيه للبنين	17.00	0.00	2.00	0.00
12	الايوبية الاساسيه للبنين	9.00	0.00	2.00	0.00
13	الاقصى الاساسيه للبنات	0.00	17.50	0.00	2.50
14	الأمير قيس الاساسيه للبنات	0.00	14.25	0.00	2.75
15	الأمير محمد الاساسيه ب للبنين	18.50	0.00	2.00	0.00
16	الإمام علي الاساسيه / للبنين	10.50	0.00	2.00	0.00
17	الإمام علي الاساسيه /ب للبنين	10.50	0.00	2.00	0.00
18	الجزائر الاساسيه للبنين	11.00	0.00	2.00	0.00
19	الجعيري الثانوية للبنين	22.50	0.00	2.50	0.00
20	الحاج ابراهيم ابو الضيعات الثانوية للبنات	0.00	20.00	0.00	2.50
21	الحاج ابراهيم بركات الاساسيه للبنات	0.00	20.25	0.00	2.75
22	الحاج ابراهيم حسونة الاساسيه/البنات	0.00	17.00	0.00	2.00
23	الحاج اسحق القواسمي الثانوية للبنات	0.25	28.50	0.00	3.25
24	الحاج خالد الزعترى الاساسيه للبنين	22.00	0.00	3.00	0.00
25	الحاج طالب سلهب الاساسيه للبنات	0.00	22.00	0.00	1.50
26	الحسين بن علي الثانوية للبنين	35.50	0.00	3.00	0.00
27	الخليل الاساسيه للبنين	18.50	0.00	2.50	0.00
28	الخليل الثانوية الصناعية المختلطة	24.50	4.50	7.50	0.50
29	الخنساء الاساسيه المختلطة	0.00	8.50	0.00	2.00
30	الخوارزمي الاساسيه للبنات	0.00	20.50	0.00	2.00
31	الخوارزمي الاساسيه للبنين	8.00	0.00	1.50	0.00
32	الراشدين الثانوية للبنين	30.50	0.00	2.00	0.00
33	الرضوان الاساسيه للبنات	0.00	9.00	0.00	1.50
34	الريان الاساسيه للبنات	0.00	29.75	0.00	3.75
35	الزهراء الاساسيه للبنات	0.00	24.00	0.00	2.00
36	السيد الاساسيه للبنين	31.50	0.00	2.50	0.00
37	السيدة زينب الاساسيه للبنات	0.00	22.00	0.00	2.00
38	السيدة سارة الثانوية للبنات	0.00	31.75	0.00	3.25
39	السيدة هاجر الاساسيه للبنات	0.00	17.50	0.00	2.00
40	الشافعي الاساسيه للبنين	24.00	0.00	2.50	0.00
41	الشهيد داود العطاونة الثانوية للبنين	22.75	0.00	3.25	0.00
42	الشهيد عبد العزيز ابو اسئنة الثانوية للبنات	0.00	23.00	0.00	3.00
43	الصدقي الاساسيه للبنين	7.00	11.00	2.50	0.00
44	الصفاء الاساسيه للبنات	0.00	12.50	0.00	2.50
45	الغزالي الاساسيه للبنين	23.75	0.00	2.75	0.00
46	الفاروق الاساسيه للبنين	2.00	8.00	2.50	0.00
47	الفيحاء الاساسيه للبنات	0.00	12.00	0.00	2.50
48	القدس الاساسيه للبنين	26.50	0.00	2.00	0.00
49	المتنبي الاساسيه للبنين	9.50	0.00	2.00	0.00
50	المحمدية الاساسيه للبنين	0.00	12.00	0.00	2.00
51	المعارف الاساسيه للبنات	0.00	27.00	0.00	2.50
52	الملك خالد الثانوية للبنين	28.50	0.00	2.50	0.00

٥٢,٦٧ ٥١,٤٩ ٤٦٧ ٤٧,٥٨٨

1.75	0.00	-10.25	0.00	النصر الأساسية للنبات	53
0.00	2.75	0.00	23.75	النهضة الأساسية للنبين	54
0.00	3.00	0.00	22.50	النور الأساسية للنبين	55
2.50	0.00	21.00	0.00	الهجرية الأساسية للنبات	56
2.00	0.00	16.50	0.00	اليعقوبية الأساسية للنبات	57
0.00	2.50	0.00	18.00	البيظة الأساسية للنبين	58
3.00	0.00	26.50	0.00	ام سلمة الأساسية للنبات	59
1.50	0.00	7.50	0.00	ام عمار بن ياسر الأساسية للنبات	60
2.75	0.00	15.25	0.00	امنة بنت وهب الأساسية / للنبات	61
2.38	0.00	9.63	0.00	امنه بنت وهب الأساسية لب للنبات	62
0.00	2.00	0.00	10.50	بنر السبع الأساسية للنبين	63
0.00	3.13	0.00	20.38	بيت كاحل الأساسية للنبين	64
2.00	0.00	10.00	0.00	بيت كاحل الأساسية/ للنبات	65
2.25	0.00	9.75	0.00	بيت كاحل الأساسية/ب للنبات	66
1.87	0.00	7.13	0.00	ترقوميا الأساسية للنبات	67
0.00	2.50	0.00	23.00	ترقوميا الأساسية للنبين	68
2.50	0.00	20.00	0.00	ترقوميا الثانوية للنبات	69
0.00	2.00	0.00	29.00	ترقوميا الثانوية للنبين	70
3.00	0.00	19.50	0.00	تفوح الأساسية للنبات	71
3.00	0.00	29.50	0.00	تفوح الثانوية للنبات	72
0.00	4.75	0.00	21.25	تفوح الثانوية للنبين	73
2.50	0.00	22.50	0.00	تيسير مرفة الأساسية للنبات	74
2.50	0.00	20.00	0.00	تيسير مسودي الأساسية للنبات	75
0.00	2.50	7.50	15.00	جواد الهشلمون الأساسية للنبين	76
2.25	0.00	11.75	0.00	جوهر الأساسية للنبات	77
0.00	2.50	0.00	19.00	حربي ابو الضيعات الأساسية للنبين	78
0.00	3.00	0.00	18.00	حكمت المحتسب الثانوية للنبين	79
1.50	0.00	7.50	0.00	حليمة السعدية الأساسية للنبات	80
2.50	0.00	18.00	0.00	خديجة بنت خويلد الأساسية للنبات	81
3.00	0.00	23.50	0.00	خديجة عابدين الثانوية للنبات	82
3.00	0.00	18.50	0.00	خولة بنت الازور الثانوية للنبات	83
1.75	0.00	5.75	0.00	ذو النورين الأساسية للنبات	84
2.25	0.00	15.25	0.00	رابعة العدوية الأساسية للنبات	85
2.75	0.00	21.25	0.00	راضي النشأة الأساسية للنبات	86
2.75	0.00	18.25	0.00	ربعي الشريف الأساسية للنبات	87
0.50	2.00	8.50	6.00	ربيحة الدجاني الأساسية للنبين	88
3.00	0.00	23.50	0.00	رجب عبد الرزاق المحتسب الأساسية للنبات	89
2.50	0.00	15.00	0.00	رشدية المحتسب الأساسية للنبات	90
2.50	0.00	14.00	0.00	سعاد النشأة الأساسية للنبات	91
0.00	3.75	0.00	28.75	سيدنا ابراهيم الخليل الأساسية للنبين	92
1.00	0.00	9.00	0.00	شجرة الدر الأساسية للنبات	93
2.00	0.00	9.00	0.00	شهداء الأقصى الأساسية للنبين	94
0.00	2.00	0.00	12.50	شهداء الحرم الابراهيمي الأساسية للنبين	95
2.00	0.00	14.50	0.00	شهداء الحرم الأساسية للنبات	96
0.00	2.75	0.00	18.25	شهداء ترقوميا الأساسية للنبين	97
0.00	2.25	2.00	11.75	شهداء تفوح الأساسية للنبين	98
2.50	0.00	9.00	0.00	صدقية ابو الضيعات الأساسية للنبات	99
0.00	3.00	0.00	28.50	طارق بن زياد الثانوية للنبين	100
3.00	0.00	17.50	0.00	عائشة ام المؤمنين الأساسية للنبات	101
0.50	2.50	8.50	11.50	عبد الحي شاهين الأساسية/ للنبين	102
0.00	2.50	7.00	13.00	عبد الحي شاهين الأساسية/ب للنبين	103
2.50	0.00	17.50	0.00	عبد القادر القواسمة الأساسية المختلطة	104
0.00	2.00	5.00	12.50	عبد المهدي السراحنه الأساسية للنبين	105

الرقم الوطني	اسم المدرسة	عدد المعلمين/ذكور	عدد المعلمين/إناث	عدد الإداريين/ذكور	عدد الإداريين/إناث
1	بنات دورا الثانوية	0.00	23.25	0.00	3.00
2	ذكور صلاح الدين الثانوية	18.75	0.00	3.00	0.00
3	ذكور الرازي	12.00	11.50	2.75	0.00
4	بنات يطا الاساسية	0.00	20.50	0.00	2.75
5	بنات الهدى الاساسية	0.00	21.50	0.00	2.50
6	ذكور سعد بن ابي وقاص	17.25	0.00	2.25	0.00
7	بنات دار السلام الثانوية	0.00	23.00	0.00	2.75
8	شهداء دورا الاساسية للبنات	0.50	16.50	0.00	2.50
9	بنات حواء الثانوية	0.00	26.25	0.00	2.50
10	بنات رقعة الاساسية	0.00	24.50	0.00	2.50
11	بنات الصخرة الاساسية	0.00	12.75	0.00	2.25
12	بنات النظامية الثانوية	0.00	25.25	0.00	2.75
13	بنات يطا الثانوية	2.50	24.00	0.00	2.75
14	ذكور يطا الاساسية	17.25	0.00	2.75	0.00
15	ذكور المنصور الاساسية	23.25	0.00	2.75	0.00
16	ذكور الامين الاساسية	14.00	8.00	2.00	0.00
17	ذكور السامون الاساسية	26.75	0.00	3.00	0.00
18	ذكور المثني الثانوية	23.75	0.00	3.00	0.00
19	ذكور يطا الثانوية	24.25	0.00	3.00	0.00
20	الشهيد ماجد ابو شرار الثانوية للبنين	22.25	0.00	3.00	0.00
21	بنات ام سلمة الاساسية	0.00	22.00	0.00	2.50
22	ذكور ضرار بن الازور الاساسية	21.50	3.00	3.00	0.00
23	فلسطين الاساسية المختلطة	0.00	13.75	0.00	2.50
24	ذكور ابن سينا / س	26.25	0.00	3.00	0.00
25	اليرموك المختلطة	0.00	9.75	1.00	1.25
26	القاسية المختلطة	1.00	4.00	0.00	1.00
27	بنات ذات النطاقين/س	0.00	21.50	0.00	2.75
28	بنات شهداء يطا الاساسية	0.00	27.50	0.00	3.00
29	القدس الاساسية المختلطة	0.00	16.75	0.00	2.50
30	بنات الاقصى الاساسية	0.00	21.25	0.00	3.50
31	بنات نل الصمود الاساسية	0.00	24.50	0.00	2.50
32	ذ ابو علي ايام الاساسية	22.50	0.00	2.00	0.00
33	كنار الاساسية المختلطة	13.00	0.00	2.50	0.00
34	جبل طاروسه المختلطة	1.00	6.50	1.00	0.00
35	بنات دورا المهنية الثانوية	0.00	13.00	0.00	4.00
36	ذ فة الرجعي الاساسية	12.75	0.00	2.50	0.00
37	بنات عائشه بنت ابي بكر الاساسية	0.00	19.50	0.00	2.75
38	بنات الطاهرية الاساسية	0.00	11.25	0.00	2.25
39	بنات المجد الثانوية	0.00	18.25	0.00	3.00
40	بنات الاندلس الاساسية	0.00	17.50	0.00	3.00
41	بنات الروح الثانوية	1.50	17.50	0.00	2.75
42	ذكور اذنا الاساسية	29.25	0.00	1.25	0.00
43	ذكور امريش الاساسية	11.00	3.00	2.00	0.00
44	ذكور الصرة الثانوية	22.75	0.00	3.00	0.00
45	كرمه الاساسية المختلطة	13.00	1.00	2.00	0.00
46	ابو العرفان الاساسية المختلطة	7.50	3.00	1.00	0.00
47	ذكور دوما الاساسية	20.75	0.00	2.50	0.00
48	دير رازح الاساسية المختلطة	5.63	3.00	0.87	0.00
49	ذكور اذنا الثانوية	21.75	0.00	3.00	0.00
50	ذكور الرجعية الثانوية	21.25	0.00	3.00	0.00
51	ذكور الطاهرية الثانوية	24.75	0.00	2.75	0.00

0.00	3.00	0.00	14.75	ذكور ابو عبدة الاساسية	52
0.00	3.00	0.00	22.25	ذكور دير سامت الثانوية	53
0.00	3.00	0.00	21.50	ذكور السموع الثانوية	54
4.00	0.00	27.00	3.00	بنات بيت عوا الثانوية	55
1.00	0.00	8.00	2.00	بيت مرسم الاساسية المختلطة	56
0.00	2.50	0.00	15.50	ذكور الفاروق الاساسية	57
0.00	2.50	1.00	19.25	ذكور البرج الثانوية	58
0.00	2.50	3.00	12.25	بيت الروش الاساسية المختلطة	59
0.00	2.50	2.50	16.75	ذكور الشهيد ياسر عرفات الثانوية	60
1.00	1.75	5.50	8.00	السيما الاساسية المختلطة	61
1.00	0.50	6.25	4.00	دير العسل التحقا الاساسية	62
0.00	2.50	1.00	15.75	ذكور كرزنا الثانوية	63
0.00	1.00	0.00	11.50	التوانة الاساسية المختلطة	64
0.00	2.25	0.00	23.50	ذكور المجد الثانوية	65
0.00	3.00	0.00	21.75	ذكور بيت عوا الاساسية	66
0.00	2.00	5.00	10.00	سكة الاساسية المختلطة	67
0.00	2.75	0.00	23.50	ذكور بيت عوا الثانوية	68
2.50	0.00	14.25	2.00	المنقة الاساسية المختلطة	69
0.00	2.25	0.00	17.25	ذكور عذاب الصغيرة الاساسية	70
0.00	2.50	0.00	25.50	ذكور ابن تيمه الاساسية	71
0.00	3.00	0.00	18.00	احزين الاساسية المختلطة	72
2.50	0.00	16.00	0.00	بنات بيت عمرة الثانوية	73
3.00	0.00	26.75	0.00	بنات مودة الاساسية	74
2.50	0.00	24.50	4.00	بنات السموع الثانوية	75
2.25	0.00	15.25	0.00	بنات دير سامت الاساسية	76
3.00	0.00	24.25	0.00	بنات الشيبلية الاساسية	77
3.00	0.00	22.25	1.50	بنات الطاهرية الثانوية	78
2.00	0.00	19.50	0.00	بنات الرجحية الثانوية	79
0.00	2.25	0.00	22.50	ذكور دير سامت الاساسية	80
3.00	0.00	22.00	0.00	بنات خليل الوزير الاساسية	81
2.25	0.00	13.75	0.00	بنات السموع الاساسية	82
2.50	0.00	20.50	0.00	بنات خرسا الثانوية	83
1.00	1.00	2.00	12.50	الزويدين الاساسية المختلطة	84
0.00	2.75	0.00	20.25	زيت الاساسية المختلطة	85
0.00	2.50	0.00	16.75	ذكور بيت عمرة الثانوية	86
0.00	2.75	0.00	24.00	ذكور الكومل الثانوية	87
0.00	2.00	1.00	10.50	الكعانية الاساسية المختلطة	88
0.00	2.25	0.00	27.75	ذكور رقعة الثانوية	89
0.00	1.00	3.00	9.50	الهداليل الاساسية	90
0.00	2.00	0.00	14.00	منيزل الثانوية المختلطة	91
0.00	2.00	0.00	16.50	الصرايبة الثانوية المختلطة	92
0.00	2.75	0.00	22.00	ذكور حلة الحية الاساسية	93
0.25	2.00	9.50	4.00	زيد بن حارثة الاساسية المختلطة	94
0.00	2.75	0.00	17.50	ذكور خرسا الثانوية	95
0.00	2.50	8.00	14.50	دير العسل الفوقا الاساسية المختلطة	96
2.75	0.00	23.00	3.50	بنات اذنا الثانوية	97
0.00	2.50	0.00	24.50	ذكور بلي حارث الاساسية	98
0.00	3.00	0.00	18.25	ذ جعفر بن ابي طالب الاساسية	99
0.00	2.75	0.00	17.00	ذكور رافات الثانوية	100
2.25	0.00	12.50	0.50	بنات الكوم الثانوية	101
2.50	0.00	18.25	0.00	بنات كريمة الاساسية	102
0.00	2.50	0.00	20.50	ذكور السموع الاساسية	103

2.75	0.00	17.50	1.50	بنات كرزى الثانوية	104
0.00	2.50	6.00	19.25	عثمان بن عفان الاساسية	105
0.00	2.75	0.00	23.50	ذكور الشهيد ابو جهاد الثانوية	106
0.00	2.25	7.25	7.50	رايون الاساسية المختلطة	107
0.00	3.00	0.00	25.25	ذكور الظاهرية الاساسية	108
0.00	2.25	0.50	8.75	ذكور الغزالى الاساسية	109
2.75	0.00	24.50	0.00	بنات دومة الثانوية	110
0.00	3.00	0.00	20.25	ذكور البخارى الاساسية	111
2.75	0.00	18.25	0.00	سكينة بنت الحسين الاساسية	112
2.50	0.00	21.50	1.50	بنات دير سماعت الثانوية	113
2.50	0.00	21.75	0.00	بنات حفصة الاساسية	114
2.25	0.00	13.75	0.00	بنات اذنا الاساسية	115
0.00	2.25	0.00	20.25	ذكور العودة الاساسية	116
1.50	0.00	9.50	2.00	اولصفه الاساسية المختلطة	117
2.25	0.00	22.25	0.00	بنات بيت عوا الاساسية	118
2.75	0.00	18.00	0.00	بنات الصرة الثانوية	119
2.50	0.00	19.25	0.00	بنات تل الربيع الاساسية	120
3.00	0.00	16.50	0.00	بنات رافات الاساسية	121
0.00	2.00	4.00	13.00	ذكور الكرامة س	122
0.00	2.00	5.00	8.00	غاب الكبيرة س المختلطة	123
2.75	0.00	22.00	0.00	بنات الكرمل الثانوية	124
0.00	1.00	0.00	12.00	اليوب الاساسية المختلطة	125
0.00	2.00	8.00	9.50	الحذب الاساسية المختلطة	126
1.00	1.00	6.00	7.00	ابو الغزالان الاساسية المختلطة	127
0.00	2.00	0.00	19.00	ذكور شهداء اذنا الاساسية	128
2.25	0.00	12.75	1.00	بنات شهداء السموع/س	129
0.00	2.00	4.50	5.00	الحيلة الساسية المختلطة	130
0.00	2.75	2.25	12.25	الرماضين الثانوية المختلطة	131
0.00	2.00	6.00	5.50	البيادر الاساسية المختلطة	132
2.50	0.00	23.50	0.00	بنات رفعات	133
2.50	0.00	19.50	1.00	بنات خلة المية الثانوية	134
1.00	0.00	9.00	1.00	خلة صالح/س	135
2.00	1.00	7.00	4.00	بنات الحرمين	136
0.00	2.25	9.25	0.00	ذكور الظاهر بيبيرس الاساسية	137
1.25	0.00	7.50	1.00	خالد بن الوليد الاساسية المختلطة	138
2.50	0.00	19.25	0.00	بنات الضياء الاساسية	139
0.00	1.00	4.00	8.00	ابو العسجا المختلطة	140
0.00	2.00	3.00	9.00	عرب الفريجات الاساسية المختلطة	141
1.00	1.00	10.00	0.50	انكوم الاساسية المختلطة	142
2.50	0.00	23.50	0.00	الشهيد كمال الصريع الاساسية المختلطة	143
3.00	0.00	22.25	0.00	بنات شهداء الظاهرية الثانوية	144
2.00	0.00	11.00	0.00	بنات بيت الروش الاساسية	145
0.00	1.00	3.50	5.50	بيت الروش المتحفا المختلطة	146
0.00	1.00	7.00	5.00	البيرة الاساسية المختلطة	147
2.25	0.00	11.75	0.00	بنات الريحية الاساسية	148
0.00	2.00	6.00	6.50	شويكة الاساسية المختلطة	149
2.25	0.00	14.25	0.00	بنات حليلة السعيدة الاساسية	150
1.00	1.00	12.00	0.00	المجد الاساسية المختلطة	151
0.00	1.00	4.50	1.00	ذكور كريمة الاساسية	152
0.00	2.50	0.00	15.00	ذكور ابن خلدون الاساسية	153
3.00	0.00	18.50	0.00	ب خولة بنت الاوزر الاساسية	154
2.75	0.00	12.75	0.00	بنات خرما الاساسية الجديدة	155

2.00	0.00	13.00	0.00	بنات كرمة الاساسية	156
0.00	2.50	3.00	15.00	ذكور المعتصم الاساسية	157
2.25	0.00	9.75	0.00	بنات الامراء الاساسية	158
2.00	0.00	12.50	0.00	بنات الزهراء الاساسية	159
0.00	1.00	0.50	9.50	التبويض الاساسية المختلطة	160
0.00	2.50	0.00	17.25	كرم الاشراف م	161
2.00	0.25	7.50	2.75	الكرمل المختلطة	162
1.50	0.00	11.00	0.00	بنات امريش	163
0.25	1.50	2.75	7.50	واد السلطان	164
2.00	0.00	14.00	0.00	ب. عسقلان الاساسية	165
2.25	0.00	8.75	0.00	بنات بيسان الاساسية	166
0.00	1.00	0.00	6.00	الدفقة الاساسية المختلطة	167
0.00	2.00	0.00	15.50	ذكور شهداء الفوار الثانوية	168
0.00	0.00	0.00	3.00	مساكن بطا	169
2.25	0.00	19.75	0.00	ب. الفوار بث	170
191.25	208.87	1518.50	1465.63	المجموع	

ملحق رقم 12 تقرير المدقق اللغوي

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الدكتور راتب الجعبري المحترم،

المبحث: تدقيق رسالة الطالب طارق موسى محمد بحيص بعنوان:

مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي
الخليل وبيت لحم.

لقد قمت بقراءة الرسالة كلها وتدقيقها لغياً ونحواً وإملاءً. ومن خلال التدقيق وجدت الباحث يتميز في
طرح المادة وعرضها بمنهج تعبيرى متين، وأسلوب لغوي سليم، وكان هناك بعض الملاحظات اللغوية
والإملائية التي أخذت بعين الاعتبار وتم تصحيحها.

مع تقديري واحترامي،،،

أ. أكرم أحمد عبدالله القواسمي

جامعة القدس المفتوحة