



جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

أثر جودة الحياه الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على أخلاقيات  
العمل / دراسة تطبيقية لوزارة الحكم المحلي في فلسطين

اعداد

الاء محمد احمد عبد الحق

اشراف

أ. د. عبد الناصر نور

د. سائد الكوني

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المنازعات الضريبية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

2022

أثر جودة الحياه الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على أخلاقيات  
العمل / دراسة تطبيقية لوزارة الحكم المحلي في فلسطين

اعداد

الاء محمد احمد عبد الحق

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2022/09/12م، وأجيزت:

 التوقيع	أ. د. عبد الناصر نور المشرف الرئيسي
 التوقيع	د. سائد الكوني المشرف الثاني
 التوقيع	أ. د. طارق المبيضين الممتحن الخارجي
 التوقيع	د. سامح العطوط الممتحن الداخلي

## الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"يرفع الله الذين امنوا والذين اوتوا العلم درجات \* والله بما تعملون خبير"

إلى أرواح الشهداء الأبرار الذين ضحوا من أجل رفعة هذا الوطن...

إلى أمي الحنون رضي الله عنها وأمد في عمرها...

إلى أبي الغالي أمد الله في عمره ورزقه الصحة والعافية...

إلى إخوتي وأختي...

إليكم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع

## شكر وعرّفان

اللهم لك حَمْدٌ كَثِيرًا طَيِّبًا مَبْرُكًا، فيه ملء السماوات وملء الأرض وملء ما شئتَ من شيء بعد، الحمد لله ربّ العالمين وبه نستعين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين حبيبنا وسيدنا محمد صلّى الله عليه وسلّم.

لا يسعني بعد أن أنجزتُ هذه الدراسة، بعون الله وتوفيقه، إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والاحترام للمشرفين على رسالتي

**الأستاذ الدكتور عبد الناصر نور**

**ومعالي الدكتور سائد كوني**

الذان تفضّلا بالإشراف على هذه الرسالة، ومتابعة تفاصيل العمل بها، مقدّمان ملاحظاتها وتوجيهاتها القيمة التي أسهمت في إنجاز هذه الدراسة.

والشكر موصول كذلك إلى د. سامح عطوط والدكتور طارق مبيضين نائب عميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الزرقاء، وذلك لتفضلهما بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة.

والشكر والعرّفان أيضًا إلى جميع الأساتذة العاملين في كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، وبرنامج ماجستير المنازعات الضريبية في جامعة النجاح الوطنية، لما قدّموه لي من معرفة ومعلومات قيمة، وجزيل الشكر لإدارة جامعة النجاح، وجميع العاملين فيها.

وأشكر أيضًا كلّ من ساعدني من قريب أو بعيد على إنجاز هذه الرسالة.

ولله الحمد من قبلُ و من بعدُ...

## الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

### أثر جودة الحياه الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على أخلاقيات العمل / دراسة تطبيقية لوزارة الحكم المحلي في فلسطين

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

الاء محمد أحمد عبد الحق

اسم الطالب:

الاء محمد أحمد عبد الحق

التوقيع:

2022/09/12

التاريخ:

## قائمة المحتويات

ج	الإهداء .....
د	شكر و عرفان .....
هـ	الإقرار .....
و	قائمة المحتويات .....
ط	قائمة الجداول .....
ك	قائمة الاشكال .....
ل	قائمة الملاحق .....
م	الملخص .....
1	الفصل الاول: الاطار العام للدراسة .....
1	1.1 المقدمة .....
3	1.3 اهمية الدراسة النظرية .....
4	1.5 أهداف الدراسة .....
4	1.6 هيكل الدراسة .....
5	1.7 نموذج الدراسة .....
7	الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة .....
7	2.1 جودة الحياة الوظيفية .....
7	2.1.1 تعريف جودة الحياة الوظيفية .....
9	2.1.2 أهمية جودة الحياة الوظيفية للعاملين .....
9	2.1.3 أهداف جودة الحياة الوظيفية للعاملين .....

10.....	2.1.4 عناصر وأبعاد جودة الحياة الوظيفية
16.....	2.1.5 معوقات جودة الحياة الوظيفية
19.....	2.2 اخلاقيات العمل
19.....	2.2.1 المقدمة
20.....	2.2.2 اهداف اخلاقيات العمل
21.....	2.2.3 اهمية اخلاقيات العمل في المؤسسة
21.....	2.2.4 الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها الموظف في الوظيفة العامة
24.....	2.2.5 مصادر أخلاقيات العمل
25.....	2.2.6 الإشكاليات الأخلاقية في بيئة عمل المؤسسات العربية
26.....	2.2.7 العوامل المؤثرة في اخلاقيات العمل في المؤسسات
27.....	2.2.8 التدريب لتعزيز وترسيخ اخلاقيات العمل
30.....	2.2.9 العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل
31.....	2.3 الدراسات السابقة
40.....	2.4 وزارة الحكم المحلي
40.....	2.4.1 نشأة وزارة الحكم المحلي
41.....	2.4.2 واجبات الوزارة
41.....	2.4.3 قيم الوزارة
41.....	2.4.3 غايات الوزارة
42.....	2.4.4 الأهداف الاستراتيجية
42.....	2.4.5 أهمية وزارة الحكم المحلي

44.....	الفصل الثالث: المنهج والإجراءات
44.....	3.1 منهج الدراسة
44.....	3.2 مجتمع الدراسة وعينتها
46.....	3.3 أداة الدراسة
47.....	3.3.1 صدق الأداة
48.....	3.3.2 ثبات الأداة
48.....	3.4 إجراءات الدراسة
49.....	3.5 متغيرات الدراسة
50.....	3.6 المعالجات الإحصائية
52.....	الفصل الرابع: عرض النتائج
52.....	4.1 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة وفرضياتها
63.....	الفصل الخامس: مناقشة النتائج وأهم التوصيات
63.....	5.1 المقدمة
63.....	5.2 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة وفرضياتها
70.....	5.3 التوصيات
71.....	قائمة المصادر العلمية
74.....	الملاحق
b.....	Abstract

## قائمة الجداول

- جدول (1): وزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الدخيلة.....45
- جدول (2): مفتاح تصحيح فقرات أداة الدراسة حسب مقياس ليكرت الخماسي.....47
- جدول (3): فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها.....47
- جدول (4): معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha.....48
- جدول (5): نتائج تحليل الانحدار (Regression) لاختبار أثر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها .....53
- جدول (6): مصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix) .....54
- جدول (7): مصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix) .....55
- جدول (8): مصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix).....56
- جدول (9): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل حسب متغير الجنس.....57
- جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات العمر .....58
- جدول (11): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات العمر.....79
- جدول (12): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.....79
- جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.....80

- جدول (14): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.....81
- جدول (15): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.....81
- جدول (16): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول أخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.....82
- جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.....82
- جدول (18): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.....83
- جدول (19): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.....83
- جدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.....84
- جدول (21): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.....84
- جدول (22): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.....85

## قائمة الاشكال

شكل (1): نموذج الدراسة ..... 6

شكل (2): الهيكل الاداري والتنظيمي لوزارة الحكم المحلي ..... 43

## قائمة الملاحق

ملحق (أ): استبانة لإجراء دراسة ..... 74

ملحق (ب): محكمين الاستبانة ..... 78

ملحق (ج): الجداول ..... 79

# أثر جودة الحياه الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على اخلاقيات العمل / دراسة تطبيقية لوزارة الحكم المحلي في فلسطين

اعداد

الاء محمد احمد عبد الحق

اشراف

أ. د. عبد الناصر نور

د. سائد الكوني

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف أثر جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على أخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي) من خلال الإجابة على السؤال الرئيس: ما أثر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها؟ ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات تكونت من قسمين القسم الأول متعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين والقسم الثاني متعلق بمحاور متغيرات الدراسة المستقل والتمثل بأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب التنظيمية والوظيفية، الجوانب المادية والمعنوية، الجوانب المالية والاقتصادية) والتابع المتمثل بأخلاقيات العمل تم توزيعها على عينة من مجتمع الدراسة المتمثل بجميع موظفي وزارة الحكم المحلي في القطاع الحكومي مؤلفة من (220) من مجتمع الدراسة مستخدمة طريقة العينة العشوائية البسيطة، مثلت العينة ما نسبته (58.6%) من مجتمع الدراسة وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة الى وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها. بمعنى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تزيد بمقدار 39.8% من أخلاقيات العمل. وفي نهاية الدراسة أوصت الباحثة بعدة توصيات أبرزها:

1- استحداث آليات وممارسات عملية تؤمن بتبادل المعلومات وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اهتمام المسؤولين بالوزارة بكافة المقترحات والافكار المقدمة من العاملين ومنح الصلاحيات للعاملين ليساهموا بشكل اكبر في نجاح العمل بالوزارة.

2- تطوير الوزارة لبرامج وانظمة عمل مرنة بحيث توفر بيئة عمل صحية وآمنة داخل الوزارة وخارجها نظرا لطبيعة عمل الوزارة المكتبي والميداني وبما يشمل تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الحياه الوظيفية؛ اخلاقيات العمل؛ الحكم المحلي.

## الفصل الاول

### الاطار العام للدراسة

#### 1.1 المقدمة

ان ما تشهده مؤسسات القطاع العام في فلسطين من التطور العام، وهو أحد العوامل للاهتمام بالأداء الوظيفي للعاملين، فمديرو اليوم يشاركون في تطوير موظفيهم، ومساعدتهم في إنجاز أعمالهم، وتحقيق أهدافهم. (العمرى واليافي، 2017، ص65) ومما لاشك فيه أن هذا يتطلب توافر كوادر بشرية مؤهلة تستطيع القيام بذلك، وهذا ما يدفع الجميع نحو الاهتمام والتركيز على الموارد البشرية المختلفة وتوفير بيئة عمل وجودة حياة وظيفية ملائمة لهم تمكنهم من تطوير وتنمية أدائهم بما يضمن توجه السلوك والأخلاق نحو تحقيق الهدف المطلوب منهم في سبيل تحسين مستوى الأداء الكمي لهذه المنظمات ومن ثم تقديم أفضل الخدمات وفي شتى المجالات ولكافة شرائح المجتمع الفلسطيني، (الشنطي، 2016، ص3).

ولما تفرضه اخلاقيات العمل على أي مسؤول يتركز في درجة التزامه بمهنته، واحترامه للجميع، في سبيل توفير اسس العدل والمساواة بين الجميع وفقا للقوانين، والانظمة، والتعليمات، والاصول الإدارية المتبعة، وهذا يتطلب منه ادارة وقته لاستثمار جهده من خلال اوقات العمل لأداء المهام والواجبات المكلف بها، (محمد، 2018، ص4) من هنا يجب أن نشير إلى أن تقدم المجتمعات التي تزداد عالميتها كل يوم ولا يعتمد على إمكانياتها المادية والتكنولوجية فقط بل و يعتمد على إمكانياتها البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات الوظيفية، كما أن جودة الخدمات التي تقدمها أجهزة الخدمة المدنية مرهونة بمدى تمسك الموظف العام بهذه الأخلاق وتتأثر أخلاقيات الفرد بعوامل عديدة قد تكون من المجتمع الذي يعيش فيه، أو من القيم التي يتمسك بها الفرد، كما قد تتأثر بالظروف السائدة في مكان العمل الذي يعمل به، وكما قد تؤدي إلى أن يسلك الفرد السلوك الإيجابي أو السلوك السلبي في تصرفاته، (الشنطي، 2016، ص3) وبما أن المؤسسات الحكومية الفلسطينية تلعب دورا هاما في استثمار وتنمية

الامكانيات المادية والبشرية والمالية في فلسطين، وتعتبر الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وترتبط بتقديم الدولة وقدرتها على تقديم الخدمات للفرد والمجتمع، ومما لاشك فيه أن هذا يتطلب توافر كوادر بشرية مؤهلة تستطيع القيام بذلك، وهذا ما يدفع الجميع نحو الاهتمام والتركيز على الموارد البشرية المختلفة وتوفير بيئة عمل وجودة حياة وظيفية ملائمة لهم تمكنهم من تطوير وتنمية أدائهم وتسخير سلوكهم وأخلاقهم لتحقيق الهدف المطلوب منهم في سبيل تحسين مستوى الأداء الكمي لهذه المنظمات ومن ثم تقديم أفضل الخدمات في شتى المجالات ولكافة شرائح المجتمع الفلسطيني.

ومما سبق لاحظت الباحثة أهمية وحيوية هذا الموضوع في الواقع الحالي لوزارة الحكم المحلي الفلسطينية ومساعدتها في تحقيق رسالتها وأهدافها، ومساعدة صناع القرار من أجل تطوير الأداء المؤسسي الشامل لهذه الوزارة.

## 1.2 مشكلة وأسئلة الدراسة

تتناول هذه الدراسة كيفية تهيئة العمل وتحسين جودتها، كما تأتي هذه الدراسة كنتيجة لتزايد اهتمام المؤسسات العامة والخاصة بأهمية النظر في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى موظفيها والعاملين فيها والذي يناط بهم التفكير والابداع والانتاج وتحسين صورة هذه المؤسسات أمام المواطن والمجتمع. وتلقى الممارسات الأخلاقية اهتمام أكبر، حيث تعد من أهم الركائز لنجاح المنظمة، ولا يخفى على احد ما نمر به من ازمات مالية تؤثر على انتظام رواتب القطاع العام وبشكل خاص موظفي وزارة الحكم المحلي وحيث ان هذه الوزارة لها دور بارز وجلي في النهوض بمستوى الاقتصاد وتوفير خدمات جلييلة للمواطنين خاصة في هذه الفترة التي نواجه فيها تحديات الاحتلال والوباء مما أثر على جودة الخدمات المقدمة للجمهور. الأمر الذي دفع الباحثة للاهتمام بدراسة اثر جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي في وزارة الحكم المحلي ومدى تأثيرها على اخلاقيات العمل.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما هو الاثر المترتب لجودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على اخلاقيات العمل لدى العاملين فيها؟

كما يتفرع من السؤال الرئيسي التساؤلات التالية:

1. هل يوجد علاقة بين المؤثرات الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة

الحكم المحلي؟

2. هل يوجد علاقة بين المؤثرات المادية والمعنوية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة

الحكم المحلي؟

3. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في وزارة الحكم المحلي حول

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل يعزي للمتغيرات الضابطة (الجنس - العمر -

المسمى الوظيفي - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخدمة)؟

4. هل هناك علاقة بين العوامل المالية والاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة

الحكم المحلي؟

### 1.3 أهمية الدراسة النظرية

1. ندرة وحدائة هذا الموضوع في المكتبة الفلسطينية والعربية والعالمية، وبالتالي ما ستسهم به هذه

الدراسة من سد للفجوة بهذا المجال والتي يمكن أن تمثل إضافة للتراكم المعرفي من خلال تزويد

المكتبات الأكاديمية ببحث بهذا المجال.

2. اختيارها لمجتمع الدراسة وهم وزارة الحكم المحلي والذي لم يتعرض لها الباحثون بالدراسة والتحليل

وخاصة بجودة حياة العمل وأثرها على أخلاقيات العمل.

3. أهمية المؤسسة التي طبقت عليها الدراسة، حيث تقدم وزارة الحكم المحلي نسبة كبيرة من الخدمات التي يحتاجها المواطن الفلسطيني.

#### 1.4 الأهمية التطبيقية للدراسة

1. لفت أنظار صناع القرار في الإدارة العليا في الوزارة إلى أهمية تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية لما لها من أثر وفعالية في الارتقاء بقدرات هذه المؤسسة والقيام بمهامها المطلوبة.
2. الالتفات الى جوانب القصور ان وجدت والعمل على تلافيها للارتقاء بجودة الحياة الوظيفية من خلال النتائج التي يمكن التوصل اليها وبالتالي تجنب تأثيرها السلبي على اخلاقيات العمل.

#### 1.5 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة لتحقيق الهدف الرئيس وهو التعرف إلى أثر جودة الحياة الوظيفية على اخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي إضافة لتحقيق الاهداف الفرعية التالية:

1. الكشف عن مستوى العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الحكم المحلي.
2. تحديد الفروق بين متوسطات استجابات العاملين فيما يتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية أخلاقيات العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
3. تقديم توصيات ومقترحات تساعد المؤسسات التابعة لوزارة الحكم المحلي لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين فيها.

#### 1.6 هيكل الدراسة

تتكون هذه الدراسة من خمسة فصول، تم تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها وأهميتها وأهدافها في الفصل الاول، والفصل الثاني يتضمن الاطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة اضافة الى

تطوير فرضيات الدراسة ونبذة مختصرة عن وزارة الحكم المحلي مكان الدراسة. اما الفصل الثالث فيتمحور حول منهجية الدراسة، حيث يتم وصف مجتمع وعينة الدراسة ومصادر البيانات وادوات جمعها ومتغيرات الدراسة وطرق قياسها بالإضافة الى الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة. ويتناول الفصل الرابع التحليل الاحصائي للدراسة واختبار فرضياتها ومناقشة النتائج التي يتم التوصل اليها، اما الفصل الخامس والاخير فيتناول الاستنتاجات التي خلصت اليها هذه الدراسة، والتوصيات التي تتقدم بها ومحددات الدراسة ومجالات البحث المقترحة.

## 1.7 نموذج الدراسة

### المتغيرات المستقلة:

جودة الحياة الوظيفية والتنظيمية ويتضمن 3 ابعاد رئيسيه و10 ابعاد فرعيه وهي:

- الابعاد المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية: (المشاركة في اتخاذ القرارات، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والامان الوظيفي).
- الابعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية: (توازن الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، العلاقات الاجتماعية).
- الابعاد المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية: (الاجور والمكافآت المادية والمعنوية، فرص الترقى والتقدم الوظيفي).

المتغير التابع: اخلاقيات العمل.

المتغيرات الضابطة: (وتشمل المتغيرات الشخصية والوظيفية).

الحدود المكانية: مقر وزارة الحكم المحلي ومديرياتها في فلسطين باستثناء قطاع غزة لصعوبة الوصول إليه بسبب الظروف الراهنة.

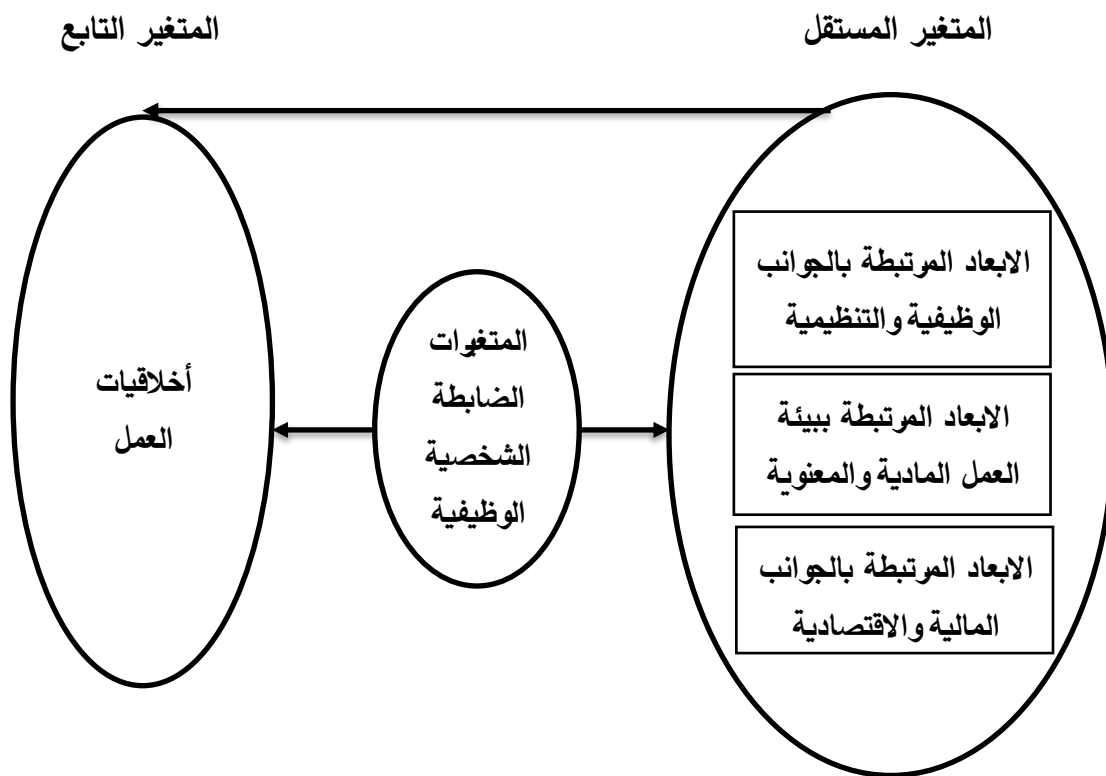
الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية بتطبيق هذه الدراسة على وزارة الحكم المحلي ومديرياتها وأثرها على اخلاقيات العمل لدى موظفيها.

الحدود البشرية: موظفين وزارة الحكم المحلي ومديرياتها في فلسطين باستثناء قطاع غزة.

الشكل التالي يوضح نموذج الدراسة:

### شكل (1)

نموذج الدراسة



## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

في هذا الفصل سيتم التعرف على الإطار النظري الذي يتناول جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها في اخلاقيات العمل، إضافة للدراسات السابقة العربية منها والأجنبية التي تناولت المتغيرات قيد الدراسة.

#### 2.1 جودة الحياة الوظيفية

##### 2.1.1 تعريف جودة الحياة الوظيفية

ان ما دفع معظم المؤسسات والمنظمات إلى التركيز بقوة على العنصر البشري حيث تواجه كافة المؤسسات على مختلف الأصعدة تغيرات كبيرة ومستمرة، وهو ما يلعب دورا كبيرا في رفع معدل التوتر والإجهاد وضغوط العمل، وهو ما وجه الاهتمام نحو تحديد الأساليب والطرق التي تعنى بتنمية جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين والموظفين، كما تعكس جودة الحياة الوظيفية رضا الموظفين عن بيئة العمل التي يعملون بها، وقدرتها على تلبية احتياجاتهم المتنوعة على المستوى الشخصي والمهني، (نصر، 2020، ص15) ولهذا فإننا سنتطرق لمفهوم جودة الحياة الوظيفية، إضافة إلى عناصر وعوامل جودة الحياة الوظيفية، وأهميتها وأهدافها، وكذلك عوائق تطبيقها، ثم نتطرق إلى برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية.

أن مفهوم جودة حياة العمل ظهر كمصطلح جديد ليوازن بين المستجدات التي تحدث في المؤسسة من جهة والمحافظة على العاملين وزيادة فعالية أدائهم من جهة اخرى في كل المراحل وزاد الاهتمام ببرامج جودة حياة العمل للعديد من الاسباب التي بعضها داخلي يتعلق بالعمال داخل المنظمة وبعضها الاخر خارجي يتعلق بالنجاح التي ستحققه المنظمة بإشباع حاجات العمال والزبائن والنظر اليها كاستراتيجية تنافسية بين المنظمات، (بهاللي، 2019، ص17) حيث لا يوجد تعبير موحد ومشترك لجودة حياة العمل Quality of work life ويرمز لها بـ(QWL) والتي يطلق عليها كذلك جودة بيئة العمل إذ تعددت

التعاريف التي تناولت هذا المصطلح واختلفت احيانا باختلاف وجهة النظر إلى موضوع جودة حياة العمل، وإن كان مضمونها يصب في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها.

وقد تناولت التعريفات جودة حياة العمل من وجهات مختلفة كما يلي:

#### **2.1.1.1 جودة حياة العمل كفلسفة**

والتي تؤكد على ضرورة النظر للأفراد العاملين كأصول يحاولون الالتزام ولديهم المعرفة التامة والمهارات والخبرات اللازمة لتحقيق اهداف المؤسسة والمجتمع وبذلك، عرفت بأنها مدخل أو فلسفة للتطوير و لتحقيق التنمية للعاملين.

#### **2.1.1.2 جودة حياة العمل كهدف**

يرى(ديوب) من دراسة (الشنطي، 2016، ص17)أنها عملية فعلية تهدف للتغيير وتمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين او إحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية تؤمن بالمقدرة الاستراتيجية والأداء التنافسي للمنظمة.

#### **2.1.1.3 جودة حياة العمل كعملية**

وتشمل الجهود اللازمة لتحقيق الأهداف المرسومة من خلال مشاركة الأفراد في العمل ومدى شعورهم بالرضا والفخر عن انجازات المؤسسة.

## 2.1.2 أهمية جودة الحياة الوظيفية للعاملين

تسعى المؤسسات لخلق بيئة العمل والتي من شأنها تحقيق أكبر قدر من رضا العاملين بالمؤسسة، وكذلك تحقيق توقعات المجتمع الخارجي والمستفيدين من مخرجات هذه المؤسسات، ومن هنا رأى العديد من المؤسسات أن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في أي مؤسسة أصبح حاجة ملحة، حيث تكمن هذه الأهمية كما يرى (Sinha, 2012, 31,34) من دراسة، (نصر، 2020، ص35) في أنها:

- توفير بيئة عمل جيدة تشمل رواتب ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحقق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية.
- تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين و المرتبطين بالعمل معها وهو ما يزيد من مستوى الولاء والانتماء والثقة بالمؤسسة.
- تهيئة المناخ التنظيمي الذي تسود فيه روح التعاون والإيجابية بين العاملين وتبادل الخبرات والمعرفة فيما بينهم، وهو ما يقلل الصراعات، ويزيد من إنتاجية المؤسسة.

وذكر (نصر، 2020، ص36) أن البرامج المتخصصة لجودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل تعمل على:

- جعل العاملين أكثر سعادة ورغبة في العمل مما يزيد من إنتاجية المؤسسة.
- إعطاء العاملين فرصة للنمو والتطور وهو ما يعطي للمؤسسة فرصة للحصول والاحتفاظ بنوعيات تتسم بالكفاءة والمعرفة المتجددة.

## 2.1.3 أهداف جودة الحياة الوظيفية للعاملين

تسعى برامج جودة الحياة الوظيفية نحو تحقيق مجموعة من الأهداف، حيث أنها تعود بالنفع والمزايا على القيادات والمؤسسة وبيئة العمل، ويمكن إجمال هذه الأهداف في النقاط التالية:

- زيادة الإنتاجية الفردية والمساءلة والالتزام.

- تحسين العمل الجماعي وعملية التواصل بين العاملين.
- تحسين الحالة المعنوية للعاملين.
- الحد من الإجهاد التنظيمي.
- توفير ظروف عمل صحية وآمنة للعاملين.
- تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- تعزيز التعلم داخل بيئة العمل.
- توفير برامج كافية لتنمية الموارد البشرية.

ويرى البلبيسي أن برامج جودة الحياة الوظيفية تعود بالنفع على العاملين والمؤسسة، حيث أنها تساعد على: (البلبيسي، 2012، ص50) من دراسة، (نصر، 2020، ص35):

- إتاحة فرص الترقى والتقدم أمام الجميع.
- تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة.
- توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.

#### 2.1.4 عناصر وأبعاد جودة الحياة الوظيفية

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية لا تختلف أهميته وتأثيره من مؤسسة إلى أخرى، لكن الاختلاف في اتساع أو ضيق التطبيق فبعض المؤسسات تقتصر على تطبيق أو اثنين مثل المشاركة، بناء فرق العمل، والبعض الآخر يتوسع ويضيف لجان المشاركة ولجان حل المشكلات، برامج مميزة من حيث الأجور والحوافز، التدريب، التطوير، تخطيط المسار الوظيفي ولهذا نستعرض عناصر جودة الحياة الوظيفية التطبيقية:

#### 2.1.4.1 العناصر المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية

##### (1) المشاركة في اتخاذ القرار

وقد عرفت بانها ذلك النشاط الاداري الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المنظمة في العمليات المتعلقة بسياسة المنظمة ومهامها ومشكلاتها وبذلك فان النمط التشاركي يتطلب توافر شرطين ضروريين هما:

- توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المنظمة، إضافة إلى الثقة بالنفس لدى المديرين أو العاملين.
- توفر مستوى عال من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية، وصناعة القرار على أساس تعاوني.
- يساعد بشكل كبير في تحسين إنتاجية المنظمة.

ويرى جاد الرب من دراسة، (بهاللي، 2019، ص26) "أنه بمشاركة العاملين تزداد فرص تطبيق جودة حياة العمل فالمشاركة لها آثار ونتائج إيجابية، حيث تعتبر عنصر أساسي لنجاح مبادرات وبرامج جودة حياة العمل في بيئة العمل. كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة والذي ينشأ نتيجة تقارب القرارات، والمركزية في اتخاذها. بالمقابل عدم إشراك الموظف في اتخاذ القرارات يؤدي به إلى الشعور للاعتراب والصراع الداخلي لعدم الاقتناع التام ببعضها، أو عدم مبالاته بتنفيذها لأنه لم يشارك في صنعها (بهاللي، 2019، ص26).

##### (2) الالتزام التنظيمي

ويعني حرص الموظف على القيام بمهام عمله بداية من الحضور في الوقت المحدد، ومرور بإنجاز مهام العمل اليومي دون تعطيل، ونهاية بالمغادرة في وقت الدوام المحدد، وهو التزام بأداء وإنجاز مهام العمل مهما كانت صعوبته، ومهما كانت المشكلات التي تواجه العاملين، وهو ما يعني بشكل عام حرص

الموظف أو العامل على نجاح المنظمة ومشاركته بفاعلية في تحقيق أهدافها، وعليه فإن الالتزام التنظيمي يتضمن ما يلي:

- ارتباط الفرد الشديد وتعلقه بالمنظمة التي يعمل بها.
- إيمان الفرد بالمنظمة التي يعمل بها وقيمتها وأهدافها.
- اعتزاز الفرد بالمنظمة وفخره بالانتماء إليها.
- تكريس جل وقته وجهده لإنجاز العمل المنوط به.
- بذل الفرد قصارى جهده لتحقيق أهداف المنظمة.

ويعتبر بذلك الالتزام وجهاً آخر لجودة الحياة الوظيفية، كما ويمثل الدعم الذي تقدمه المؤسسة بكافة أشكاله المختلفة والذي يشعر عنده العاملون أن المنظمة تضمن إسهامهم وتعنتي برفاهيتهم، وبالتالي يعتبر عاملاً هاماً يؤثر على التزام الموظف نحو المنظمة، ومن ثم على رضا الموظف وأدائه الوظيفي وإنتاجيته داخل العمل، وهو ما يعكس فوائد الالتزام التنظيمي من خلال سلوك الأفراد الذين لديهم الالتزام التنظيمي عن غيرهم من الأفراد وهي:

- الأشخاص الذين لديهم الالتزام التنظيمي أقل احتمالاً لترك العمل أو الغياب وهو مؤشر للاستقرار في العمل.
- بالإضافة إلى الرغبة في الاستمرار بالمنظمة فإن الموظف الذي لديه الالتزام التنظيمي يكون أكثر استعداداً للتضحية من أجل بقاء المنظمة واستمراريتها، (بهاللي، 2019، ص26).

### (3) الاستقرار والامان الوظيفي

يعرف المغربي من دراسة (الشنطي، 2016، ص26.25) الأمن الوظيفي: بأنه مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي بتطلبها العاملون مثلاً الأمن من فقدان الوظيفة أو إجراءات تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي ينعكس تبعاً على الأداء وتوثيق الولاء للمنظمة.

كما أكد العميان من دراسة (الشنطي، 2016، ص26.25) على أن الاستقرار الوظيفي هو المحافظة على الأفراد الأكفاء في المنظمة والحد من دوران العمل وتسرب العمالة.

ويعتبر الاستقرار والأمن الوظيفي في الإدارة اليابانية هو ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة، إذ لا تلجا المؤسسات اليابانية إلى الاستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الاقتصادية وهو ما كان له أكبر الأثر على إبداعه و إنتاجيته، (الشنطي، 2016، ص26.25)

#### 2.1.4.2 الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

##### 1- توازن الحياة الوظيفية

عرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية على أنها: مجموعة من الترتيبات التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتصف بمرونة أكثر، وتتمثل الأهداف النهائية في الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة، حيث يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياته الوظيفية أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني استراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية، حيث صاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة تتمثل في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل. وذكر (Tang & Chenug (2009 من دراسة (البياري، 2018، ص15).

##### 2- العلاقات الاجتماعية

إن علاقات العمل السائدة داخل المنظمة تتيح المجال للعاملين لاستخدام القدرات العقلية والابتكارات، وتقديم فرص الإبداع والشعور بالسعادة عند انجاز هذه الأعمال، كما توفر مكان مناسب للتنافس الشريف بين الأفراد العاملين ضمن بيئة عمل ملائمة، ومن خلال العلاقات الإنسانية والوظيفية ما يحقق العامل حاجاته

من الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي بصفته عضوا في جماعات عمل مستمرة بعلاقات متبادلة، كما أن احترام الفرد لذاته واستغلال المواهب، والوصول إلى أعلى مراكز من خلال أفكاره وجهوده، يقود إلى توفير بيئة توجه العلاقات الإنسانية في المنظمة باتجاه سليم يتيح إشباع حاجات الأفراد، ويمكن إيجاز أهم الآثار الإيجابية للعلاقات الإنسانية على النحو التالي:

- رفع الروح المعنوية لدى العاملين.
- إشاعة روح الاطمئنان والاستقرار.
- تمتع العامل بالصحة النفسية.
- رفع مستوى الأداء في العمل.
- انتشار الاتجاهات الموجبة بين العاملين.
- إذكاء روح التنافس الشريف، (بهاللي، 2019، ص28).

ومما تقدم تجد الباحثة أن الاهتمام بالجانب الإنساني في التعامل مع الأفراد في المنظمة يعد عاملا مهما في توفير جو عمل مناسب وداعم للإنتاجية والإبداع إذ ان العلاقات الإنسانية سلاح ذو حدين، فإذا كانت إيجابية فإن روح العائلة والمحبة تسود مكان العمل ويصبح هناك تعاون واستمتاع بالعمل، وبالتالي إنجازه بالشكل المطلوب.بينما اذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل، فإنها تولد النزاعات، وتعرقل سير العمل، وتسبب كثرة الاهمال والتقصير، وغالبا ما يؤدي الى ترك العمل في هذه المنظمة.

### 2.1.4.3 الابعاد المتعلقة بالجوانب المالية والاقتصادية

#### 1- الاجور والمكافآت المالية والمعنوية

في ظل وجود أنظمة المكافآت مختلفة من مؤسسة لأخرى ينبغي على المديرين أن يبدوا اهتماماً بحوافز موظفيهم كل حسب أدائه، ورغباته وتمنح الحوافز وفقاً للأداء، أو للجهد المبذول، أو الأقدمية، أو المهارة المكتسبة وهناك أنواع عديدة من الحوافز منها ما هو فردي، أو جماعي.

وقد قسم (Dessler, 2013) من دراسة (العمري واليافي، 2017، ص70) حوافز المديرين إلى حوافز على المدى القصير: كالمكافآت السنوية، والحوافز على المدى البعيد: كالمساهمة في أسهم المؤسسة. كذلك هناك حوافز تقدم للعاملين، وأخرى للمديرين كالعلاوة، والمكافأة. لكي تكون الحوافز مجدية لابد من ربطها بالأداء، ولا يمكن لذلك أن يتحقق من دون وجود وظائف ذات تصميم سليم تتوافق فيه المهام مع طبيعة الوظيفة، ومتطلباتها. أما ظروف العمل الملائمة فتعتبر أساسية لتسهيل الأداء؛ إضافة لضرورة شعور الموظف بسيطرته الكاملة على عمله، فلا يمكن محاسبة فرد ليس له أدنى سيطرة على المهام الموكلة إليه. أخيراً لابد أن تكون كمية العمل وجودته قابلة للقياس من حيث العدد، أو الزمن، أو عدد حجم التالف، كذلك يعتبر الأجر وسيلة لتحقيق العدالة بين العمال. وعليه فإن العناية بالأجر العادل يخلق علاقة جيدة بين العاملين والإدارة، إذ أن كثير من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العمالية مع الإدارة سببها الأجر.

#### 2- فرص الترقى والتقدم بالعمل

ان الترقية ببساطة هي التقدم في المنصب والزيادة في المسؤولية ويقصد بها ايضا "إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات رتبة أعلى، وبالتالي يستلزم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد". وتعتبر الترقية نوع من الحوافز المادية او المعنوية في آن واحد لما يترتب على ذلك من زيادة على راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة.

وما تسعى اليه المنظمة من اعتماد برامج الترقية هو ما يلي:

1. خلق حافز قوي لدى الأفراد لبذل أقصى جهد في عملهم، وكذلك إشعارهم بالاستقرار والطمأنينة مع التقدم المستمر في مستوى المعيشة.
2. إشباع حاجات الأفراد من الأمن الوظيفي، وإثبات الذات والتقدم والتقدير بإتاحة فرص التطور.
3. تلبية احتياجات المؤسسة من العاملين من حيث العدد والنوع.
4. ضمان لبقاء أصحاب الكفاءات والخبرات لشغل أعلى الوظائف.

ولنجاح سياسات الرقية في المؤسسة كان لابد من مراعاة ما يلي:

- الوصف الدقيق للوظائف و توضيح الشروط والمسئوليات لكل وظيفة.
- وضع قواعد واضحة للترقية وإعلام كل العاملين بها.
- وجود برامج تدريب وتنمية للعاملين المحتمل ترفيتهم، (البياري، 2018، ص19).

### 2.1.5 معوقات جودة الحياة الوظيفية

على الرغم من إيجابية تطبيق برامج جودة حياة العمل، إلا أن هناك من يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة حياة العمل وهذه العوائق تتمثل بموقف الإدارة.

موقف الإدارة: ينبغي تطبيق برامج جودة حياة العمل بحيث تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة مع العاملين في اتخاذ القرارات، ومنحهم فرصة التعبير عن الآراء والمشاركة بفعالية في جميع أنشطة المنظمة إلا أن ذلك صعب التنفيذ لأن كثير من المدراء يعتبرون التحلي عن قوة اتخاذ القرارات لصالح موظفيهم انتقاص من صلاحياتهم، كما أن الإدارة تعتقد ان جودة حياة العمل المتوفرة في المنظمة مرضية.

وهنا لا بد استعراض برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية وهي:

### 2.1.5.1 البرامج التقليدية

وهي مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات استخدامها، حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج منذ الستينات كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بها فهي برامج لتحسين بيئة وظروف العمل وتقوم هذه البرامج على الاهتمام بالظروف المكانية للعمل وذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتها الإنتاجية وتتضمن هذه البرامج عادة:

- الصيانة البشرية: تتضمن مجموعة من الإجراءات التي تستهدف تطوير مهارات وخبرات ومعارف العاملين بغرض تنمية الإبداع والابتكار، كالاتمام ببرامج التدريب والنظر لسياسة الأجور والحوافز.
- الرفاهية الاجتماعية: وتشير إلى حالة السعادة والرضا الوظيفي، والاحتفاظ والعمل على تطويرها.
- الرعاية الصحية: أن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات أن تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالنواحي المعنوية والنفسية للعاملين.
- برامج العلاقات الإنسانية: تكمن أهميتها في كونها تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم بما يضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة هي أهداف واحدة.

أما عن البرامج الحديثة فهي البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها، وجاءت هذه البرامج كنتيجة لما حدث من تغيرات وتطورات في بيئة الأعمال مما استدعى المنظمات لأن تعيد النظر ببرامج

تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار استراتيجي يوجه لتنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة، ولتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

### 2.1.5.2 البرامج الحديثة

1. إعادة التصميم الوظيفي: بمعنى تبسيط المهام الوظيفية للفرد، إضافة إلى توسيع وإثراء مهام العمل وزيادة مجال العمل للعاملين، وإتباع سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين، مما له الأثر الإيجابي على زيادة الإنتاجية والمهارة بالإضافة لاكتساب العاملين معرفة وقدرات للمشاركة واتخاذ القرارات المناسبة.

2. ترتيبات العمل البديلة: إن إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى في المنظمة تسعى للمساهمة من أجل إحداث المرونة في العمل وذلك بهدف إتاحة فرص اختيار متعدد أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تناسب ظروفهم الخاصة أو العائلية، ومن بين الترتيبات ما يلي:

- جداول العمل المرنة: وهو ما يعني التقليل من الاضطراب في العمل مع زيادة إنتاجية العاملين، وولائهم ورضاهم الوظيفي الذي بدوره يقلل من معدل تركهم للعمل والتكاليف الناتجة عنه.
- العمل عن بعد: إن هذا النظام يسمح للعاملين العمل من منازلهم أو من أي مكان آخر غير مكان العمل الفعلي، وذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب وشبكة الانترنت أو أي نظام اتصالات آخر، هذا ويلاحظ أن هناك بعض الأعمال التي لا يمكن أداءها عن بعد مثل عمليات الإنتاج والتشغيل والصيانة وغيرها، إلا أنه يمكن إدارتها عن بعد.
- الإدارة بالمشاركة: وهو ما يعني مشاركة العاملين في عملية الإدارة وفي أداء أعمالهم، وبما يؤدي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة، (بهلاي، 2019، ص58).

## 2.2 اخلاقيات العمل

### 2.2.1 المقدمة

لقد اصبحت أخلاقيات العمل جزء أساسي من أدبيات المنظمات المتقدمة والتي تبحث عن الرقي والتقدم، فوجود مجموعة من المبادئ والقيم الحسنة التي تتوافق مع المنظمة هو السبيل لتوجيه الامكانيات والطاقات وتحفيزها للوصول لأعلى معدلات الإنجاز، فقد يحصل أن يكون العاملون على درجة من المهارة والخبرة أي العمل إلا أنهم قد يكونوا بحاجة إلى ما يضبط ويوجه سلوكهم ويحفزهم لمزيد من العطاء ويرفع روحهم المعنوية وهذا يتحقق من خلال التزامهم بالقواعد الأخلاقية للعمل الذي يمارسونه، (الشنطي، 2016، ص36).

وقد كانت المؤسسات الأمريكية أول من اهتم بموضوع الأخلاقيات، حيث ظهرت أول مدونة للأخلاقيات على مستوى مؤسسة PENNEY سنة 1913، وقد امتد الاهتمام بأخلاقيات الأعمال فيما بعد إلى الخمسينيات من القرن العشرين، حيث تضاعف عدد المواثيق الأخلاقية كما تزايدت المقالات والمجلات المهمة بأدبيات الأخلاقيات في العمل، كذلك ظهرت مفاهيم جديدة في هذا الشأن مثل *Ethics of Business Ethics and management* وقواعد وأخلاقيات وآداب المهنة وأخلاقيات الوظيفة العامة وغيرها من المفاهيم ذات العلاقة، ففي الولايات المتحدة وحدها يوجد أكثر من 500 مقرر دراسي متعلق بأخلاقيات المهنة، بالرغم من عدم وجود تعريف دقيق وكاف لأخلاقيات الأعمال، إلا أن المختصين والباحثين في هذا الشأن، حاولوا تقديم التعريفات التي تساهم في فهم مدلول هذا المصطلح اذ يمكن تعريف الاخلاقيات بـ صور عامة على انها مجموعة المعايير والقيم الأخلاقية التي يستند لها المجتمع من أجل التمييز والتفرقة بين ما هو صحيح وما هو خطأ، أو ما هو جيد وما هو سيئ، فهي إذن مفهوم الصواب والخطأ في السلوك الاداري، كذلك فإن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل، لهذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع والمحافظة على استقراره وحياته الاجتماعية، ويمكن حصر مصادر أخلاقيات كل

مجتمع في المعتقدات الدينية وتاريخ المجتمع وخبراته، وتقاليده وثقافته الوطنية، والقبيلة والعشيرة والعائلة والجماعات المرجعية وخبرته العملية والتعليمية، (يحيى، 2017، ص25، 26).

وترى الباحثة أن السلوك الفردي الأخلاقي عبارة عن كافة الممارسات الأخلاقية السليمة الفطرية والمكتسبة للعاملين داخل المنظمة، والتي تتلاءم مع القواعد السلوكية السليمة للمنظمة.

## 2.2.2 اهداف اخلاقيات العمل

1. تخفيض الأعباء التنظيمية، وذلك من خلال جعل القيم والأهداف الشخصية متوافقة مع أهداف وقيم المنظمة.
2. معالجة المشكلات الأخلاقية وتقوية الولاء والانتماء للمؤسسة (يحيى، 2017، ص51)
3. انتزاع الأهواء والمصالح الشخصية وتشجيع العاملين على الإخلاص في العمل.
4. تحقيق الانتماء إلى الذات وتشجيعه على تحمل المسؤوليات بأمانة وإخلاص، (صباح، 2020، ص20).
5. فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام المكافآت بشقيها الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.
6. ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.
7. إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما، (الزيناتي، 2014، ص17).

### 2.2.3 اهمية اخلاقيات العمل في المؤسسة

إن بناء اخلاقيات العمل في المؤسسة له أهمية بالغة على كافة المستويات الإدارية في المؤسسة فهي تتمثل في النقاط الآتية:

1. تساعد في النمو بأخلاقيات موظفيها بما ينعكس بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع المحيط مما يحقق التميز للمنظمة.
2. تحقيق الرضا الوظيفي بما يسهم في تحسين الأداء وتهيئة بيئة عمل ايجابية تتسم بالتعاون والمشاركة والولاء.
3. تزداد فرص المنظمة بتحقيق أرباح أكثر كلما ازدادت الرغبة في التعامل مع المنظمة.
4. تسهم في تعزيز رفاهية المنظمة اجتماعياً واقتصادياً وتنظيماً.
5. الحصول على امتيازات خاصة في العمل نتيجة التزام المنظمة بالمعايير الأخلاقية في إطار انشطتها المختلفة، والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات المؤثرة في ثقافة المنظمة الأخلاقية، (صباح، 2020، ص18).

### 2.2.4 الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها الموظف في الوظيفة العامة

تعد الوظيفة جزءاً أساسياً من أي كيان تنظيمي لأية منظمة أو مؤسسة، وهي مجموعة واجبات ومهام ومسئوليات، ويقوم الفرد بالوظيفة لتحقيق هدف معين وهذه الواجبات والمهام الوظيفية تتداخل مع عناصر الأخلاقيات، والسلوك الوظيفي والأخلاقي للموظف يؤثر على المنظمة التي يعمل بها، فالسلوك غير الأخلاقي من إهمال وتسبب واستغلال للمنصب من أبرز المشكلات التي تعوق التنمية الداخلية للمنظمة ومن ثم الدولة ككل، لذا نصت الأنظمة الوظيفية على بعض الأخلاقيات الواجب على الموظف في الوظيفة العامة أن يتحلى بها.

ومن الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها الموظف في الوظيفة العامة كما نصت عليها الأنظمة الوظيفية ومنها:

تعد الوظيفة جزءاً أساسياً من أي كيان تنظيمي لأية منظمة او مؤسسة، وهي مجموعة واجبات ومهام ومسئوليات، ويقوم الفرد بالوظيفة لتحقيق هدف معين وهذه الواجبات والمهام الوظيفية تتداخل مع عناصر الأخلاقيات، والسلوك الوظيفي والأخلاقي للموظف يؤثر على المنظمة التي يعمل بها، فالسلوك غير الاخلاقي الذي يتمثل بالإهمال والتسيب واستغلال المنصب من ابرز المشكلات التي تعوق التنمية الداخلية للمنظمة ومن ثم الدولة ككل، لذا نصت الأنظمة الوظيفية على بعض الأخلاقيات الواجب على الموظف في الوظيفة العامة أن يتحلى بها (الزيناتي، 2014، ص27).

كما تعتبر أخلاقيات الوظيفة جزء من الأخلاقيات الإسلامية، لذا فما ينسجم مع الأخلاق الإسلامية ينسجم مع الأخلاق الوظيفية والعكس صحيح، ومن الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها الموظف في الوظيفة العامة كما نصت عليها الأنظمة الوظيفية ومنها:

1. التواضع: فالمسئول المتواضع يتفقد حاجات زملائه الموظفين ويجالسهم ويشاركهم في المناسبات ويعاملهم كما يحب أن يعاملوه لو كان مكانهم، وهذا يكسب احترام الآخرين ويشيع روح الفريق الواحد بين المسئول والعاملين معه ويفسح المجال للانفتاح بين الموظفين لتقديم النصيحة فيما فيه مصلحة العمل، والتواضع فضيلة عظيمة يكفي فيها قول الله تعالى: (وَإِخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ) (الزيناتي، 2014، ص28).

2. الأمانة: وتعني الثقة والجدارة في الاعتماد، ومجالات أدائها في العبادات أوجب كالصلابة والصيام وبقية أركان الإسلام، وفي المعاملات كحفظ المال العام وحفظ أسرار العمل والموضوعية في الإقرار (الشنطي، 2016، ص46).

3. الحياء: وهو الترفع عن النقائص والابتعاد عن الصغائر طلباً للكمال وانصياعاً للشرع الحنيف وهو خلق يبعث على ترك كل ما هو قبيح، والحياء لا يأتي الا بخير كما قال صلى الله عليه وسلم، وقال تعالى (وَمَنْ تَزَكَّى فَإِنَّمَا يَتَزَكَّى لِنَفْسِهِ) (فاطر، 18).
4. الشجاعة: وهي القدرة على الإقدام بفعل شيء ما بقوة وجسارة دون تردد، وهي نوعان: شجاعة نفس وشجاعة بدن، وتكون بقول الحق والثبات عليه، والموظف الشجاع صاحب الخلق والمبادئ يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر وهذا بدوره يؤدي الى شيوع الفضيلة في المؤسسة التي يعمل بها.
5. الصبر: هو تحمل النفس مكاره الحياة وعدم الجزع لنوائب الدهر ونكباته قال تعالى: (وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ) (البقرة، 155).
6. اتقان العمل: إن أولى سمات الإتقان هي السرعة في الإنجاز، لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات ومن ثم محاولة التخلص منها على أية هيئة ممكنة وكيفما اتفق، وثانيهما الدقة في الأداء بحيث يكون الأداء وافياً مشتملاً لجميع الشروط الفنية للأداء، وذلك تحقيقاً لفاعليته في الأداء، وثالثهما الرشد في الإنفاق على هذا الإنجاز سواء في المال العيني اللازم أم المال النقدي".
7. الإخلاص في العمل: يعتبر الإخلاص في العمل من أهم مقومات الموظف الناجح، واستناداً لقوله تعالى: (وَ يَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ & وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُسْتَبِدِينَ) ولذلك يجب على الموظف أن يتجرد من أهوائه الشخصية أثناء تأديته لمهام وظيفته.
8. تقدير الوقت: إن احترام مواعيد العمل الرسمية التي حددتها اللوائح تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب أن يخصصها الموظف لتأدية هذه الواجبات وأن يتقيد بهذه المواعيد من حيث الحضور والانصراف، ويترتب على عدم التزام الموظف بأوقات الدوام الرسمي أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل والإضرار بمصالح المؤسسة والإخلال بأدوار الآخرين.
9. الشفافية: وتعني الإفصاح وكشف المعلومات والمصادقية ووضوح التشريعات وسهولة فهمها وموضعيتها ووضوح لغتها، ولا سبيل إلى إرساء الشفافية في أي مجتمع إلا بوجود رغبة أكيدة من

السلطة العليا في تطبيق المبدأ الإداري الإسلامي القائل: (من أين لك هذا) والشفافية تعتمد على عدد من المقومات منها: الصدق والوضوح والنزاهة والدقة في المعلومات"

10. التعاون: خلق الله الإنسان اجتماعياً بطبعه.

11. الإيثار: أنه تفضيل المصالح الجماعية على الفردية.

## 2.2.5 مصادر أخلاقيات العمل

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهن كافة في بلورة أخلاقياتها، والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينه، ويرى الباحثون أن هناك خمسة مصادر وهي:

أ. المصدر الديني: يُمثّل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي، أهم مصادر أخلاقيات العمل إذ إنه يتضمن خلق الرقابة الذاتية في الفرد؛ فيمنعه من التهرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية.

ب. المصدر الاجتماعي: ان ما يحمل المهنيون إلى أية مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه، وتقاليده وأعرافه، هو ذلك الذي يؤثر في السلوك المهني، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل.

ج. الوضع الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية، في جميع الافراد ومن بينهم المهنيون والإداريون، إذ أن الظروف الصعبة، تدفع بأفراد المجتمع غالباً إلى سلوكيات بعيدة عن المعايير الخلقية ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تزداد بشكل كبير في الوقت الحاضر، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات، و إذ تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس.

د. المصدر السياسي: وهو نمط النظام السياسي الذي يحكم العاملين، وما يعكسه عليهم، فالنظام السياسي، يتعين عليه الإيمان بالحرية، والشفافية، والديمقراطية، والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى الرقي في الأخلاق المهنية.

هـ. المصدر الإداري التنظيمي: وهو المحيط التنظيمي للعاملين بكل ما فيه من قوانين ولوائح، وأنظمة، وقيم وتقاليدها، وتوجه مساهمهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم، وأنماط تقسيم العمل، ونظم الاستراحة والمكافأة، وأشكال الرقابة والعقاب، وأنها يجب أن ندرك أيضًا أن هناك تفاعلًا كبيرًا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة، أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد، وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة، وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع (الزينات، 2014، ص 23، 24، 25).

## 2.2.6 الإشكاليات الأخلاقية في بيئة عمل المؤسسات العربية

تعاني المنظمات العربية من أزمت حقيقية في بناء ثقافتها التنظيمية والتي بالضرورة تنعكس على ممارساتها وسلوكها الأخلاقي تجاه مكونات المنظمة نفسها والمجتمع المحيط فيها، وإذا ما أردنا أن نحدد مظاهر الأزمة الأخلاقية والسلوكية وانحدار الثقافة التنظيمية في المنظمات العربية فهي على النحو التالي:

أ. ضعف الفكر الاستراتيجي في المنظمة المرتبط بتحديد رؤية ورسالة وأهداف المنظمة وبالتالي تشوه في تشخيص السلوكيات الأخلاقية اللازمة لها.

ب. تمسك المسؤولين بمناصبهم الإدارية لأطول فترة باستخدام أساليب لا أخلاقية.

ج. وجود ثقافة إرضاء المسؤولين أولاً بغير موضوعية.

د. الاهتمام بتطوير العمليات و متابعة النتائج وإغفال المدخلات.

هـ. اقتناء التكنولوجيا دون ربطها بالحاجة الحقيقية لاقتنائها واستيعابها والتعامل معها ضمن الهياكل

التنظيمية في المنظمات والمؤسسات العربية، (صباح، 2020، ص 24).

## 2.2.7 العوامل المؤثرة في اخلاقيات العمل في المؤسسات

ان ما يتعرض العاملون له من الضغوط الخارجية التي تدفعهم إلى سلوكيات لا اخلاقية، ألزم المنظمات بترسيخ الجانب الأخلاقي السليم خاصة وان العاملين يستمدون سلوكهم الأخلاقي متأثرين بثلاثة عناصر أساسية مهمة وهي الشخص بذاته والمؤسسة التي يعمل فيها والبيئة المحيطة وفيما يلي شرح موجز لهذه العناصر:

أ. الفرد: لا شك ان سلوك الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل ترتبط بتكوينه العائلي والشخصي، فالقيم الدينية والمعايير الشخصية والحاجات الفردية وتأثير العائلة والمتطلبات المالية وغيرها تدفع الأفراد إلى نوع آخر من السلوك، فالمدير أو الموظف الذي ليس لديه ركيزة من الأخلاق المكتسبة من العائلة والدين وغيرها نجد أن قرارته تتباين في المواقف المختلفة أما الذين يستندون إلى قاعدة أخلاقية قوية نلاحظ هنالك تجانس سلوكي في قراراتهم.

ب. المنظمة: إن للمنظمة تأثيراً مهماً في أخلاقيات مكان العمل من خلال الهيكل التنظيمي الموجود وخطوط السلطة وكذلك قواعد العمل والإجراءات وأنظمة الحوافز وغيرها. كذلك فان التجمعات والتنظيمات غير الرسمية الموجودة لها أثر في سلوكيات الأفراد.

ج. البيئة: تعمل منظمات الأعمال والمؤسسات بشكل عام في بيئة تنافسية تتأثر بقوانين الحكومة وتشريعاتها وكذلك بالقيم والأعراف الاجتماعية السائدة. فالقوانين تلزم المؤسسات بسلوكيات معينة وتضع معايير لتصرفاتها وبحدود معينة، في حين أن التشريعات تساعد الحكومة في ضبط سلوك المؤسسات وجعله متماشياً مع المعايير المقبولة، (الشنطي، 2016، ص42).

ومن هنا فان الباحثة ترى أن التشريعات والقوانين الحكومية وكذلك الأعراف والقيم الاجتماعية تعطي تصوراً عن طبيعة المناخ الأخلاقي السائد في المؤسسة وهذه تؤثر بدورها بالسلوك الأخلاقي للموظفين والعاملين في هذه المؤسسة.

## 2.2.8 التدريب لتعزيز وترسيخ اخلاقيات العمل

إن مفهوم التدريب الأخلاقي من المفاهيم الحديثة والرئيسة في بناء أخلاقيات العمل في المنظمات المعاصرة، وقد أورد العديد من الباحثين مفاهيم متعددة للتدريب على الأخلاق، فقد أوضح (Boufatah) من دراسة (صباح، 2020، ص21) أن المنظمة الحديثة يفترض ان تنظر إلى أنشطة التدريب بكونها تمثل استثمارا في الأصول المعرفية التي اصبحت أساس الميزات التنافسية للأعمال، حيث تعزز من قدرتها على المدى البعيد. وبهذا نستعرض اهداف التدريب الاخلاقي ومراحلها وهي كالتالي:

### أ- أهداف التدريب الاخلاقي

إن صنع القرارات الأخلاقية في المنظمة يرتبط ارتباط وثيق بأهداف التدريب في مجال الأخلاقيات، ويمكن توضيح أهم أهداف التدريب الأخلاقي على النحو الآتي:

- التعريف بالبيئة الأخلاقية للإدارة في المؤسسة، والقوانين والقواعد الأخلاقية المتبعة.
- التعرف على العوامل التي قد تؤدي إلى خلق المعضلات الأخلاقية للموظفين والإداريين، وبالتالي تمكينهم من التحديد الجيد للمشكلات والقضايا الأخلاقية.
- توفير سبل التعامل مع الأفراد الذين ينتهكون المعايير الأخلاقية.
- مساعدة الأفراد على تقدير، أو تقييم الأولويات الأخلاقية.
- زيادة الحساسية للقضايا الأخلاقية.
- تحسين المناخ الأخلاقي للمؤسسة من خلال إنشاء أنظمة دعم ومدونات أخلاقية.
- توفير الأدوات اللازمة لمساعدة العاملين على فهم عملية اتخاذ القرارات الأخلاقية.

## ب- مراحل التدريب الاخلاقي

أورد كل من ياغي وعمران مجموعة من المراحل الاساسية للتدريب على اخلاقيات العمل:

### المرحلة الأولى: تحديد الاحتياجات

ويتم في هذه المرحلة استخدام قراءات علمية حول القوة الإدارية في المؤسسة، وكذلك استخدام التمارين الفردية والجماعية لتوضيح قوة صلاحية كل فرد يعمل في التسلسل الاداري للمؤسسة، ويطلب من المشاركين إعداد قائمة بقوة الصلاحيات الفعلية التي يتمتعون بها والتي يستخدمونها في تنفيذ أعمالهم اليومية. ويشترط أن تكون هذه الصلاحيات من الممارسات الفعلية، وتهدف هذه المرحلة إلى تقوية إدراك وتوعية المشاركين بالصلاحيات التي يستخدمونها بدقة وبوضوح.

### المرحلة الثانية: دراسة وفهم القيم البيئية

يتم في هذه المرحلة استخدام أداة (استمارة) اعدت خصيصا لهذه الغاية بهدف تقييم سلوك المشاركين على شكل حالات أو قصص نادرة حول الأمانة والفاعلية والاستجابة، ويطلب من المشاركين اعداد هيكل مكونات القيم المرتبطة فعليا بأعمالهم والتي يروونها الزملاء والعملاء، وأفراد التنظيم، ثم يطلب منهم تحليل القيم وتقييمها وترتيبها وتعاقبها وفقا لأهميتها، وتهدف هذه المرحلة الى توعية المشاركين بالقيم المتعلقة بالمواقف التي يتعرضون لها فعليا، وتوعيتهم نحو ميولهم ونزعاتهم لترسيخ بعض القيم ومحاربة المتعارض معها.

### المرحلة الثالثة: دراسة آليات المساءلة

ويتم في هذه المرحلة دراسة الاليات بشكل عام التي تتعلق بالمساءلة والضوابط الخارجية للأخلاقيات السلبية، ويعقب ذلك تزويد المشاركين بتمرين يحدد الطرق الخاصة التي تؤثر بهذه الآليات على كل مشارك، أما ردود الفعل للضوابط الخارجية فتكون من خلال أسلوب لعب الأدوار وطرح الأسئلة حول

الأسباب لوجود الضوابط الخارجية من جهة والقيم الداعمة لذلك من جهة أخرى، وتهدف هذه المرحلة إلى تطوير القدرة على الصبر وقوة التحمل للضوابط التي ينظر لها بأنها ضوابط مضايقة من جهة ومقاومة لممارسة صلاحيات المدير من جهة أخرى.

#### المرحلة الرابعة: اعداد وتحليل دراسة الحالات الواقعية

ويتم في هذه المرحلة قيام المشاركين بإعداد وتحليل دراسة الحالات للمواقف الواقعية التي يتعرضون لها أثناء ممارستهم لأعمالهم، يطلب من المشاركين تقديم وصف للحقائق التي تتضمنها الحالات الواقعية ووجهات النظر المختلفة حولها، يقوم المشاركون بتطوير خطوط ارشادية سلوكية عرضية لكيفية التعامل مع وجهات نظر أخلاقية مع مثل هذه المواقف الفعلية، ثم تقدم هذه الحالات الدراسية وتعرض على مجموعة من المشاركين وغير المشاركين الذين أمروا بتقديم الحالات وتطوير الإرشادات لها.

#### المرحلة الخامسة: مناقشة مجموعة من التساؤلات

ويتم في هذه المرحلة مناقشة مجموعة من التساؤلات المتعلقة بالواقع الفعلي للممارسات الموظفين مثل: ما القوة (الصلاحية) الموكلة إلي؟ لماذا انيطت بي؟ كيف احصل عليها؟ لماذا هناك ضوابط على الصلاحية المنوطة بي؟ هل هي كافية؟ ما علاقتها بالأخلاقيات؟ ما قيمي في العمل؟ ما السلوك المتوقع مني تجاه زملائي ورؤسائي ومرؤوسي والمراجعين ونفسي؟ كيف أوفق بين ما يجب أن يكون متوقع مني وبين ما هو كائن؟ هل أعرف الأنظمة التي تحكم عملي؟ هل هناك ظروف أستطيع فيها أن أتجاوز هذه القوانين. الأنظمة والتعليمات؟ هل أنا أسهل أو أعيق العمل؟ هل استجابتي للمراجعين تتأثر بحجمهم ونفوذهم؟ وبالتالي الإجابة الفردية عن هذه الأسئلة، وتلك يمكن أن تساعد على تطوير الوعي والنضج الأخلاقي ليكون قاعدة لإعداد الخطوط الإرشادية العريضة لتأمل البعد الأخلاقي في العمل (صباح، 2020، ص21، 22، 23).

## 2.2.9 العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل

حيث تشير دراسة (الشنطي، 2016، ص49) إلى العلاقة بين جودة حياة العمل والأخلاقيات، وأعتبر أن المسؤولية الأخلاقية والاهتمام بها يدعم وبشكل كبير العاملين في المنظمة، ويقوي من مراكزهم ومشاركتهم والحفاظ على حقوقهم الاجتماعية والأخلاقية، وهذا يوفر إطاراً فعالاً لجودة الحياة الوظيفية ومن النقاط التي يمكن طرحها في هذا السياق:

- الأخلاقيات عبارة عن القيم والمبادئ والأنماط والعقيدة التي تحكم مجتمع معين فهناك مجتمعات شرقية وأخرى غربية، هناك مجتمعات إسلامية وأخرى غير إسلامية وداخل المجتمع الواحد تختلف هذه القيم والأخلاقيات.
- المسؤولية الأخلاقية هي التزام المنظمة بالأخلاقيات السائدة في المجتمع وعدم التعارض مع هذه الأخلاقيات أو محاولة هدمها أو العمل ضدها.

من المبادئ الأخلاقية التي تلتزم بها المنظمات ما يلي:

الأول: المبدأ النفعي:

وهو المبدأ القائم على تحقيق المنافع المتبادلة بين المنظمة ومختلف الأطراف، والذي تهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية وأهداف العاملين والأطراف الأخرى وبما يقلل التعارض بين هذه الفئات وفي إطار كفاءة تنظيمية عالية، فهذا المبدأ يقوم على أساس تحقيق أكبر قدر من المنافع لأكبر قدر من الأفراد.

الثاني: الالتزام بالحقوق الأخلاقية مثل:

- توفير الحياة الآمنة.
- المصداقية بالتعامل.
- الحفاظ على السرية والخصوصية.

- حرية التعبير والكلام والمشاركة.
- دعم الملكية الخاصة.

الثالث: الالتزام بتحقيق مفهوم العدالة التنظيمية من خلال:

- التوزيع العادل والمعاملة المتساوية لجميع العاملين على أساس مهاراتهم وابداعاتهم وأدائهم دون تمييز آخر.
- الالتزام بالوضوح من حيث الأهداف/ المعاملات/ السياسات/ والاستراتيجيات التنظيمية ومع كافة الأطراف.

الرابع: الواجبات الطبيعية من حيث:

- التزام المنظمة بتوفير الأعمال المناسبة للعاملين دون تحميلهم أي مخاطر أو أمراض.
- المهام والواجبات الوظيفية لا يجب أن تتسبب في أحداث متاعب إضافية على العاملين.
- التقيد بالمهام والواجبات التنظيمية القانونية، (الشنطي، 2016، ص49)

### 2.3 الدراسات السابقة

#### الدراسات التي ركزت على جودة الحياة الوظيفية

نبدأ بدراسة محمد بن سعيد العمري\*، رندة سلامة اليافي (2017): حيث تناولت التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية في أداء موظفي الخدمة المدنية كذلك قياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من (الأداء وتقييمه، الرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل). حيث دلت النتائج على أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء. كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء

الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل تعزى لاختلاف في عدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية. كما اوصت بإعطاء مؤسسات القطاع العام اهتماماً أكبر لعناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في الأداء: كتحسين الأداء، الرضا الوظيفي، العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز عن طريق الاشتراك في برامج تدريبية وإجراء المزيد من الدراسات الميدانية المقارنة بين مؤسسات الخدمة المدنية ومؤسسات حكومية، وخاصة، ومشاركة لمعرفة ما إذا كان هناك توافق بين الموظفين في تحديد عناصر جودة الحياة الوظيفية، ثم جاءت دراسة (سمر البياري، 2018): التي هدفت للتعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة وجاءت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول) التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، الالتزام التنظيمي في الوزارة (تعزى إلى المسمى الوظيفي. كما انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول) ظروف العمل المادية، العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرار، الأمان والاستقرار الوظيفي، جودة الحياة الوظيفية في الوزارة جميع المجالات معا (تعزى إلى المسمى الوظيفي ولصالح مدير عام. وأوصت بضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في وزارة التنمية الاجتماعية، من خلال انتظام صرف الرواتب، وتبني مبدأ العدالة والمساواة بين الموظفين، وإتاحة الفرص للتقدم المهني، وإتاحة الفرصة أمام الموظفين للمشاركة في اتخاذ القرارات، مما يزيد الثقة من قدراتهم ومهاراتهم. وأشارت دراسة (Hooley, Tristram) 2019 بعنوان "International approaches to quality in career guidance" إلى استخدام هذه الأمثلة الدولية لتطوير نظام جودة التوجيه المهني في النرويج. الذي يعتمد على مجالات الجودة الستة التي نشرها (Hooley & Rice, 2018) والتي تضمن تركيز الجودة بشكل مختلف على: (1) سياسات التوجيه الوظيفي، والسعي للمراقبة، التقييم والتحقق من فعاليتها؛ (2) تحديد أنواع المنظمات التي يجب أن يُسمح لها بتقديم التوجيه المهني وكيف يجب أن تعمل هذه

المنظمات؛ (3) النظر في العمليات التي يجب اتباعها في توفير التوجيه المهني الجيد وضمان حدوث هذه العمليات؛ (4) تحديد ما يمكن للناس ممارسته في مهنة التوجيه، ما هي المؤهلات والمهارات التي يجب أن يتمتعوا بها وتحديد كيف ينبغي تنظيمها وإدارتها؛ (5) توضيح النتيجة أو المخرجات التي ينبغي تحقيقها من خلال عملية التوجيه المهني وتحديد كيف يمكن ملاحظة ذلك وتدوينه؛ و(6) التعرف على خبرة المستهلكين والمستخدمين في التوجيه والاكتشاف الوظيفي كطرق لمعرفة وجهة نظرهم، ثم دراسة (ماضي خليل) 2014 جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية" والتي هدفت للتعرف على اثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، واهم النتائج التي توصل اليها الباحث انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين حيث يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في الاداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، واهم التوصيات التي قدمها تتمثل في ضرورة تحقيق الشفافية في اتخاذ القرارات على كافة المستويات في الجامعة من خلال تأمين وجود علاقة فعالة بين الادارة والمرؤوسين في الجامعات. وتوفير ترتيبات وجداول عمل مرنة في أداء المهام الوظيفية للعاملين وذلك لتحقيق نوع من التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين.

وقد توصلت دراسة (نصر عزة) 2020 بعنوان تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة إلى مجموعة من الآليات المقترحة التي من شأنها تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى القيادات المدرسية بالتعليم المصري، حيث تم تقسيم تلك الإجراءات وفق أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تم تناولها في الإطار النظري. ومن جهة اخرى فقد خلصت دراسة (بهلاي مفيدة) 2019: حالة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير\* أثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية \* الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية بأبعادها المختلفة في

سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر- بسكرة. كذلك توصل الباحث إلى أن مستوى كل من جودة حياة العمل السائد وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر- بسكرة جاء مرتفعين وفقاً لمقياس الدراسة، كما لاحظنا أنه يوجد أثر للأبعاد التالية (الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، العلاقات الاجتماعية) على سلوك المواطنة التنظيمية بالكلية، بينما لا يوجد أثر للبعدين التاليين (ظروف العمل المادية، المشاركة في اتخاذ القرار) على سلوك المواطنة التنظيمية بالكلية وخلصت إلى العديد من الاقتراحات منها أن تعمل إدارة الكلية على تطبيق جودة حياة العمل بأبعادها وذلك لما لها من أهمية على الكلية والأساتذة وعلاقتها الإيجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية؛ والعمل على تحسين ظروف العمل المادية للأساتذة التي تنعكس على الأداء الوظيفي وذلك بتوفير الأجهزة والأدوات المساعدة في إنجاز أعمالهم لما لها من أثر كبير على أدائهم؛ و إتاحة الفرصة أمام الأساتذة للمشاركة في اتخاذ القرار مما يزيد الثقة في قدراتهم ومهاراتهم لأداء دورهم على أكمل وجه وهذا يساعد على تمييز الكلية في تحقيق أهدافها ورؤيتها.

وبحثت دراسة (Leitão et al, 2019) والتي كانت بعنوان " **Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity**" في العلاقة بين جودة الحياة العملية والأداء التنظيمي، حيث بحثت هذه الدراسة أثر جودة الحياة العملية على شعور العمال بالمساهمة تجاه المؤسسة التي يعملون لديها وزيادة إنتاجيتهم حيث طبقت هذه الدراسة على الشركات الخاصة في كل من الدول (البرتغال، اليونان، وإسبانيا) وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة والتي تم توزيعها على عينة من العاملين في هذه الشركة بلغ حجمها (514) موظفاً وموظفة، واعتمد الباحثين في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهجاً للبحث، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود علاقة إيجابية كبيرة بين جودة الحياة العملية والأداء التنظيمي.

وتوصلت دراسة (Hamidianpour, 2016) والتي كانت بعنوان " EXPLANATION THE IMPACT OF THE QUALITY OF WORKING LIFE ON HUMAN FACTORS IN THE WORKPLACE" إلى أن لجودة الحياة العملية تأثير إيجابي وهاذف على كل من الرضا والأداء الوظيفي مما يعني أنه كلما ارتفعت جودة الحياة الوظيفية زاد رضا الموظفين عن وظائفهم وزاد التزامه تجاه المؤسسة التي يعمل بها، وهدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر جودة الحياة الوظيفية على العوامل البشرية كالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الباحثين للاستبانة كأداة للبحث والتي تم توزيعها على عينة من العاملين في جامعة إيران حيث بلغ حجم العينة (165) موظفاً وموظفة.

ومن الدراسات التي أكدت على وجود أثر إيجابي لجودة الحياة العملية على الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسات دراسة (AFŞAR, 2014) والتي كانت بعنوان " Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey" حيث بحثت هذه الدراسة تأثير جودة الحياة العملية على الالتزام التنظيمي من خلال دراسة مقارنة حول الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والتأسيسية التركية، ولتحقيق هدف هذه الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهجاً للبحث حيث قام بتطوير استبانة وتوزيعها على عينة من الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والتأسيسية التركية والذين بلغ حجمهم (570) أكاديمياً وأكاديمية حيث أكدت هذه الدراسة أن جودة الحياة العملية هي من أكثر المتغيرات تأثيراً إيجابياً على الالتزام التنظيمي للعاملين.

#### الدراسات التي ركزت على أخلاقيات العمل

جاءت دراسة (الزيناتى اسامة 2014) بعنوان (دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية) والتي تضمنت نتائج مهمة منها ان بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا حظي على المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة

نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة. تربع بُعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلى ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة، وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة وكانت اهم التوصيات تشمل إنشاء لجان دعم ومساندة مكونة من المجتمع المحلي للقطاع الصحي يكون دورها توعية أفراد المجتمع المحلي وعمل أيام صحية تطوعية للعمل على تكامل المسؤولية الاجتماعية. والعمل على تكامل القطاع الصحي الحكومي ومنظمات المجتمع المدني في تقديم الخدمة للمواطنين بحيث تقوم منظمات المجتمع المدني الصحية بسد النقص الذي تعانيه بعض مناطق قطاع غزة من حيث المراكز الصحية والمستشفيات، ثم دراسة (اسماء وخضر، 2017) مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة مع الإشارة إلى جامعة طاهري محمد - بشار إذ تجلى بوضوح مدى ارتباط أخلاقيات الإدارة بالأداء الوظيفي، حيث طبيعة العلاقة كانت طردية. وكانت اهم التوصيات تتمثل بضرورة تنمية مهارات الموظفين من خلال استخدام المعايير الأخلاقية وصولاً إلى تحقيق مستويات راقية من العمل والإنجاز؛ وإيجاد حوافز مادية ومعنوية أو وظيفية للمتميزين في الأداء مصحوباً بمستوى عالي من الأخلاق، إضافة إلى ضرورة معاقبة من يخترق المنظومة الأخلاقية. وكذلك توصلت دراسة (الهزايمة والعطاس، 2018) الميدانية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض بعنوان "أثر اخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي" الى وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل ومستوى الأداء الوظيفي كما تبين أن هناك أثرًا لأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفات الإداريات وفي ضوء ذلك أوصت بضرورة تنمية مهارات الموظفين من خلال استخدام المعايير الأخلاقية وصولاً إلى تحقيق مستويات راقية من العمل والإنجاز و إجراء برامج تدريبية عامة لأخلاقيات الإدارة وفق خطة محددة مسبقاً أيضاً الحرص على نشر اللوائح والمدونات الأخلاقية داخل التنظيمات. بينما جاءت دراسة (صباح، 2020) الميدانية على الجامعات الفلسطينية الخاصة حول أبعاد المنظمة الأخلاقية ودورها في بناء السمعة التنظيمية بنتائج من اهمها وجود علاقة بين أبعاد المنظمة

الأخلاقية وبناء السمعة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة، وفي ضوء النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، ومن أهمها إنشاء وحدة مستقلة تعنى بالمتابعة الدائمة لبناء منظمة أخلاقية قوية عبر تعزيز الرقابة الذاتية للأفراد، وتعزيز ثقافة الموظف المثالي، والعمل على بناء نظام حوافز عادل للعاملين أصحاب السلوك الأخلاقي السليم، والتدريب، على أخلاقيات العمل القائمة على تقديم أفضل الخدمات الأكاديمية والإدارية لكافة الفئات، لانعكاسه على سمعة المنظمة ومسئوليتها الاجتماعية.

وجاءت دراسة (Nurdeen et al, 2021) بعنوان " **The Effect of work ethics on job satisfaction and employee performance in Nigeria**

على الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في نيجيريا، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة للبحث والتي تم توزيعها على مجموعة من العاملين في المؤسسات الحكومية في نيجيريا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي كان أبرزها أن هنالك تأثير كبير لأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وكذلك على أدائهم. وأكدت دراسة (Bataineh, 2020) التي أجريت على الشركات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الحسن الصناعية في الأردن أن عناصر أخلاقيات العمل (النزاهة والمسؤولية، المساواة، الانضباط الذاتي) تؤثر بشكل كبير وإيجابي على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات، وهدفت هذه الدراسة التعرف إلى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي على المستوى الدولي في الشركات الصغيرة والمتوسطة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة للبحث تم توزيعها على عينة بلغ حجمها (275) موظفاً وموظفة في هذه الشركات. وأجريت دراسة (Salahudin et al, 2016) على الشركات الصغيرة والمتوسطة في مدن (كوالالمبور، سيلانجور، جوهور) في ماليزيا والتي أكدت أيضاً أن لأخلاقيات العمل تأثير إيجابي ومباشر كبير على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات، وهدفت هذه الدراسة التعرف إلى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي واستخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي حيث

استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وبحثت دراسة (Sunanda, 2018) في تأثير أخلاقيات العمل على إنتاجية العاملين وكذلك إنتاجية المنظمة والتي أكدت على التزام العاملين بأخلاقيات العمل سيزيد من إنتاجيتهم وبالتالي سيزيد من إنتاجية المنظمة التي يعملون بها، وأجريت هذه الدراسة على موظفي الشركات بقطاعات مختلفة في الهند، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة تم تطويرها وتوزيعها على عينة من العاملين في هذه الشركات (100) موظفاً وموظفة، حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهجاً للبحث.

### الدراسات التي ركزت على علاقة جودة الحياة الوظيفية بأخلاقيات العمل

نبدأ بدراسة الشنطي 2016 التي هدفت إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل، وتمخضت عنها نتائج عدة أهمها توافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة وتوجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان. وأوصت بضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية لمعممين في وزارة الأشغال العامة والإسكان من خلال صرف الرواتب بانتظام. إتاحة الفرصة لمعاملين في الوزارة بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات. توفير بيئة عمل آمنة وصحية تتلاءم مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها كل موظف وخاصة العاملين في الورش الفنية. ثم دراسة يوسف المهدي (2020) اثر اخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل لاستطلاع آراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البليدة، وجاءت أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث في وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل على جودة حياة العمل، كما تضمنت الدراسة عددا من التوصيات الهامة التي تشجع إرساء أخلاقيات العمل وتدعم دورها في تحسين جودة حياة العمل. وكذلك من الدراسات التي أكدت على وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل دراسة ( Kumari and dutta, )

**Impact of Work Ethics on QWL, Productivity and Corporate " بعنوان (2019)**

**Image of an Organization** والتي أظهرت أن المعاملة المتساوية والعدالة للموظف وحماية الحقوق الفردية وبيئة العمل الأفضل والتي تمثل جودة الحياة الوظيفية ترتبط بشكل إيجابي بأخلاقيات العمل داخل المؤسسة.

تطوير فرضيات الدراسة: بناءً على الدراسات السابقة التي تظهر ان هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية واخلاقيات العمل لاحظت الباحثة أن هناك دراسات تناولت كل من متغير أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل، كلاً على حدى، وهناك دراسات تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين.

ونظرا للنتائج التي تصلت اليها جميع الدراسات من وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين فقد سعت الدراسة لفحص الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على اخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي في فلسطين وينبثق عن هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية وهي:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة في بيئة العمل المادية والمعنوية (توازن الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، العلاقات الاجتماعية) على اخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية (الاجور والمكافآت المادية والمعنوية، فرص الترقى والتقدم الوظيفي) على اخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية على اخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة عينة البحث تُعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس - العمر - المسمى الوظيفي - المؤهل العملي - عدد سنوات الخدمة) فيما يتعلق بمدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي.

## 2.4 وزارة الحكم المحلي

يتناول هذا المبحث نبذة عن وزارة الحكم المحلي إحدى الوزارات الفلسطينية المسؤولة عن الهيئات المحلية، وسوف يتناول هذا المبحث الحديث عن الوزارة من حيث نشأتها وأهدافها وواجباتها وغايتها وقيمتها كذلك اهدافها الاستراتيجية وانتهاء بالهيكل الداري والتنظيمي للوزارة.

### 2.4.1 نشأة وزارة الحكم المحلي

هي وزارة مسؤولة ومرجعية للهيئات المحلية في دولة فلسطين، وتعمل على تطوير قدراتها وتنمية مواردها لتصبح أكثر قدرة على تحقيق رفاهية مواطنيها في إطار حكم محلي رشيد. وقد ارتبط مفهوم الحكم المحلي بما يخص الهيئات المحلية (بلديات ومجالس قروية)، بتقديم الخدمات للمواطنين والمشاركة في عملية التنمية، كما إن لكل هيئة محلية منطقة نفوذ ضمن الدولة ككل.

وتندرج فلسطين ضمن ما يسمى بالنظام الوحدوي للحكم المحلي، حيث إن الحكومة هي الهيئة المركزية المسيطرة مع تفويض بعض الصلاحيات والمسؤوليات للهيئات المحلية. وعلى ضوء تسلم السلطة الوطنية الفلسطينية صلاحياتها في مجال الحكم المحلي ذات البنية التحتية المدمرة تماماً من قبل سلطات الاحتلال الإسرائيلي، تم تأسيس وزارة الحكم المحلي بتاريخ (25-5-1994)، وتم إقرار قانون الهيئات المحلية وقانون انتخابها من المجلس التشريعي الفلسطيني المنتخب، وبذلك دخلت الهيئات المحلية عهداً جديداً في مسيرتها من حيث الكم والنوع واستحداث وتطوير البنى التحتية والتي كانت متخلفة في المدن الرئيسية ومنعدمة في القرى والأرياف.

## 2.4.2 واجبات الوزارة

- المراقبة والإشراف على تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالوزارة والهيئات المحلية واتخاذ القرارات الإجراءات القانونية اللازمة، وذلك وفق ما حدده القانون.
- الإشراف والمتابعة لتنظيم وإدارة سياسة الوزارة ومراقبة تنفيذ خطتها.
- إعداد مشاريع القوانين والأنظمة والتعليمات الداعية لتطوير وتحسين الخدمات العامة.
- تزويد الهيئات المحلية بكافة المعلومات الضرورية المتعلقة بأعمالها.
- المصادقة على موازنات الهيئات المحلية وتوجيهها لتحقيق التطور والتنمية المنشودة.
- مراقبة أعمال الهيئات المحلية والتأكد من مطابقتها للأنظمة والتعليمات والقوانين المعمول بها.
- مساعدة الهيئات المحلية في وضع تصاميم ومواصفات لمشاريعها والإشراف على حسن تنفيذها.
- دراسة واقع الأداء الإداري والعمل على رفع إنتاجية وزيادة كفاءة الجهاز الإداري للوزارة والهيئات المحلية.
- المساعدة على توفير مصادر التمويل للمشاريع الحيوية التي تحتاجها الهيئات المحلية ولا تستطيع ميزانياتها تحمل تكاليفها.
- تطوير النظام المحلي في فلسطين بغية النهوض بالهيئات المحلية

## 2.4.3 قيم الوزارة

- \* النزاهة \* الانتماء \* الشفافية \* المساءلة \* روح الفريق \* الإبداع \* الإيمان والسعي نحو الأفضل \* الموظفون هم الثروة الحقيقية.

## 2.4.3 غايات الوزارة

- تمكين الهيئات المحلية من امتلاك قدرات مؤسسية فاعلة.
- رفع كفاءة الوزارة لتمكينها من التخطيط والتوجيه والإشراف على قطاع الحكم المحلي.

- تحقيق مزيد من الديمقراطية والشفافية والمشاركة المجتمعية في قطاع المحلي.
- تعزيز مفهوم الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاعين الخاص والعام للمساهمة في إحداث تنمية محلية وتعزيز الاستقلال المالي للهيئات المحلية.

#### 2.4.4 الأهداف الاستراتيجية

- استراتيجية 1: زيادة درجة اللامركزية في الهيئات المحلية.
- استراتيجية 2: تعزيز رسم السياسات والتخطيط في الوزارة.
- استراتيجية 3: توفير بيئة عمل داخلية بما يتناسب وعمل الوزارة.
- استراتيجية 4: تعزيز قدرات الوزارة في مجالات التخطيط الإقليمي والمحلي.
- استراتيجية 5: تعزيز قدرات الهيئات المحلية في مجالات التوجيه والرقابة على الهيئات المحلية.
- استراتيجية 6: تطوير بيئة قانونية مشجعة للشراكة بين الهيئات المحلية والقطاعين الخاص والعام.

#### 2.4.5 أهمية وزارة الحكم المحلي

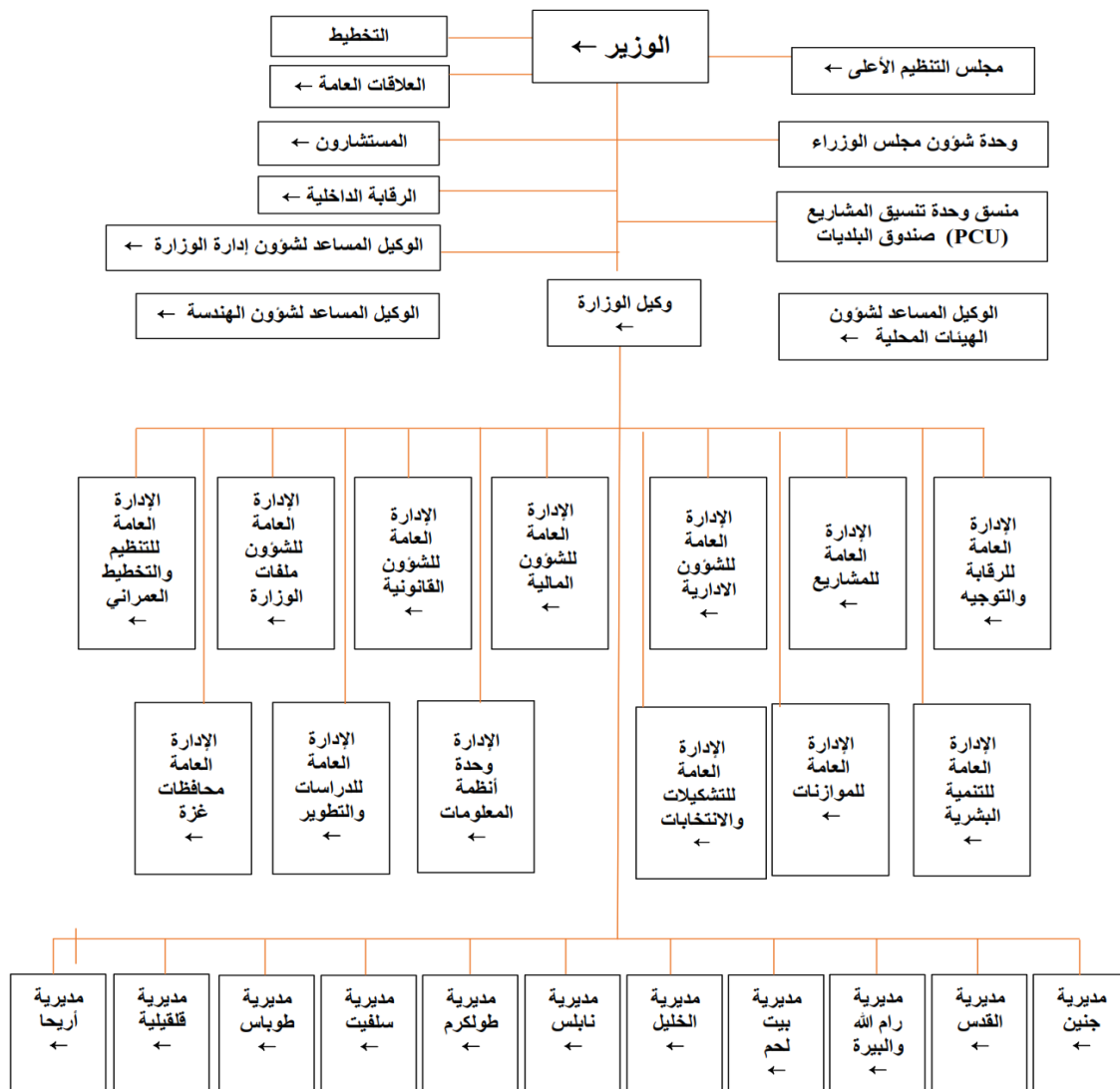
وتبرز أهمية وزارة الحكم المحلي من خلال سعيها الدائم لتطوير إطار تشريعي ومؤسسي عصري وحديث وكذلك تمكين الهيئات المحلية لتكون أكثر استدامة واستقراراً من الناحية المالية، وجعلها تلعب دوراً فاعلاً ومسانداً في تحفيز التنمية الاقتصادية المحلية، وتقديم أفضل الخدمات للمواطنين والسعي المستمر لتحسينها، وتشكل المشاريع التي تنفذها وزارة الحكم المحلي مرتكزاً أساسياً من مرتكزات استراتيجية الوزارة، لتمكين وتعزيز قدرات الهيئات المحلية وتطوير خدماتها المقدمة للمواطنين، سواء كانت تلك المشاريع بتمويل من الحكومة الفلسطينية أو الدول المانحة لقطاع الحكم المحلي، وفي تقرير الوزارة لسنة (2021) أوضحت أنها أنجزت مشاريع لقطاع الصرف الصحي بقيمة (6320500) وبنسبة (3%) من إجمالي قيمة المشاريع المنجزة لكافة القطاعات، وبلغت قيمة المشاريع المنجزة للطرق (127221418) بنسبة (65%) من إجمالي قيمة المشاريع المنجزة لكافة القطاعات، وكذلك كانت قيمة المشاريع المنجزة لقطاعي الكهرباء

والماء (16130555) بنسبة (8%) من إجمالي قيمة المشاريع المنجزة لكافة القطاعات، وبلغت قيمة المشاريع المنجزة لقطاع المباني العامة (33841028) بنسبة (17) من إجمالي قيمة المشاريع المنجزة لكافة القطاعات، أما فيما يتعلق بقطاع الخدمات العامة فكانت نسبة المشاريع المنجزة لحسابه (6%) من إجمالي قيمة المشاريع المنجزة لكافة القطاعات بقيمة (11057000) (التقرير السنوي لإنجازات وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، 2021).

## 2.4.6 الهيكل الإداري والتنظيمي لوزارة الحكم المحلي

شكل (2)

### الهيكل الإداري والتنظيمي لوزارة الحكم المحلي



## الفصل الثالث

### المنهج والإجراءات

#### 3.1 منهج الدراسة

قامت الباحثة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأغراض هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على وصفها، وتحليلها، حيث اعتمدت الباحثة على مصادر المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتحليلها، وتم تجميع البيانات عن طريق الاستبانة، التي تم إعدادها بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة.

#### 3.2 مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وزارة الحكم المحلي في القطاع الحكومي وعددهم (375) موظفاً، حيث قامت الباحثة باختيار عينة طبقية عشوائية مؤلفة من (220) منهم، وفيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها:

## جدول (1)

توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الدخيلة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	106	48.2
	أنثى	114	51.8
	المجموع	220	100.0
سنوات العمر	من 21 إلى أقل من 31 عام	54	24.5
	من 31 وأقل من 41 عام	80	36.4
	من 41 إلى أقل من 51 عام	48	21.8
	51 عام فأكثر	38	17.3
	المجموع	220	100.0
المسمى الوظيفي	وكيل وزارة	2	.9
	وكيل مساعد	2	.9
	مدير عام / نائب	16	7.3
	مدير دائرة / نائب	50	22.7
	رئيس قسم	48	21.8
	رئيس شعبة	4	1.8
	موظف إداري	73	33.2
	سكرتاريا	9	4.1
	غير ذلك	16	7.3
	المجموع	220	100.0
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	5	2.3
	دبلوم متوسط	17	7.7
	بكالوريوس	145	65.9
	دراسات عليا	53	24.1
	المجموع	220	100.0
سنوات الخبرة	أقل من سنتان	35	15.9
	من سنتان إلى 17 سنة	109	49.5
	من 17 إلى أقل من 27 سنة	71	32.3
	27 سنة فأكثر	5	2.3
المجموع	220	100.0	

يتضح من الجدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة، حيث يبين الجدول المستويات الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة، وتكرار كل مستوى ونسبته المئوية من النسبة الكلية للعينة.

### 3.3 أداة الدراسة

استخدمت الباحثة أداتين لدراستها على موظفي وزارة الحكم المحلي في القطاع الحكومي، وتضمنت الاستبانة محورين هما (جودة الحياة الوظيفية لمجالاتها) (الجوانب التنظيمية بمجالاتها: المشاركة في اتخاذ القرارات، والالتزام التنظيمي، والاستقرار والأمان الوظيفي، والجوانب المادية والمعنوية بمجالاتها: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، و العلاقات الاجتماعية، والجوانب المالية والاقتصادية بمجالاتها: الأجور والمكافآت، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي)، و(أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي)، 52 وقد قامت الباحثة بتصميمها وتطويرها كأداة لجمع المعلومات، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

1. مراجعة الأدب النظري المتعلق بواقع جودة الحياة الوظيفية.
2. مراجعة الأبحاث والدراسات والكتب التي بحثت في موضوع أخلاقيات العمل.
3. المناقشات والأفكار مع المتخصصين في مجال الدراسة.

وقد تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من جزأين:

الجزء الأول: ويشمل المعلومات الأولية عن المستجيب الذي سيقوم بتعبئة الاستبانة.

الجزء الثاني: واشتمل على (41) فقرة موزعة على محورين هما (جودة الحياة الوظيفية بمجالاتها) (الجوانب التنظيمية بمجالاتها: المشاركة في اتخاذ القرارات، والالتزام التنظيمي، والاستقرار والأمان الوظيفي، والجوانب المادية والمعنوية بمجالاتها: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، والعلاقات الاجتماعية، والجوانب المالية والاقتصادية بمجالاتها: الأجور والمكافآت، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي)، و(أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي) من خلال مقياس ليكرت الخماسي، يبدأ بالدرجة (عالية جداً)

وتُعطى (5) درجات، ثم (عالية) وتعطى (4) درجات، ثم (متوسطة) وتعطى (3) درجات، ثم (قليلة) وتعطى درجتين، و(قليلة جداً) وتعطى درجة واحدة. والجدول التالي يوضح ذلك:

## جدول (2)

مفتاح تصحيح فقرات أداة الدراسة حسب مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التقدير	5	4	3	2	1

وقد تكونت الأداة من (41) فقرة كما يبين الجدول رقم (3):

## جدول (3)

فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها

الرقم	المحور	عدد الفقرات
1	جودة الحياة الوظيفية	34
2	أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي	7
	المجموع الكلي لفقرات الأداة	41

### 3.3.1 صدق الأداة

تم التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض أداة الدراسة (الاستبانة) على مجموعة من المحكمين المختصين في شؤون الدراسات الاقتصادية والإدارية، وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة (الاستبانة) من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكمون بضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات، ولقد تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها النهائية من محورين و (41) فقرة، وبذلك يكون قد تحقق الصدق الظاهري للاستبانة، وأصبحت أدوات الدراسة في صورتها النهائية (ملحق.....).

### 3.3.2 ثبات الأداة

لقد تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha والجدول (4) يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها.

#### جدول (4)

معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
	جودة الحياة الوظيفية		
1	الجوانب التنظيمية بمجالاتها: المشاركة في اتخاذ القرارات، والالتزام التنظيمي، و الاستقرار والأمان الوظيفي	15	93.6
2	الجوانب المادية والمعنوية بمجالاتها: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، والعلاقات الاجتماعية	9	93.1
3	الجوانب المالية والاقتصادية بمجالاتها: الأجور والمكافئات، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي	10	94.7
	الثبات الكلي لجودة الحياة الوظيفية		
		34	96.7
	أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي		
		7	87.6

يتضح من الجدول (4) أن معاملات الثبات لمحوري الاستبانة تراوحت بين (87.6 - 96.7) للمحور الثاني (أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي) و الأول (جودة الحياة الوظيفية) وهي معاملات ثبات عالية وتفي بأغراض البحث العلمي.

#### 3.4 إجراءات الدراسة

تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- الحصول على موافقة الجهات ذات الاختصاص . (ملحق ب)

- قامت الباحثة بتوزيع الأداة على عينة الدراسة، واسترجاعها، إذ تم توزيع (230) استبانة، وتم استرجاع (220) استبانة وتحليلها وجميعها استبانات صالحة للتحليل، وهي التي شكلت عينة الدراسة.
- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

### 3.5 متغيرات الدراسة

تضمن تصميم الدراسة المتغيرات الآتية:

#### أ- المتغيرات الضابطة:

- الجنس: وله مستويان (ذكر، وأنثى).
- سنوات العمر: وله أربع مستويات (ن 21 إلى أقل من 31 عام، و من 31 وأقل من 41 عام، و من 41 إلى أقل من 51 عام، و 51 عام فأكثر).
- المسمى الوظيفي: وله تسع مستويات (وكيل وزارة، و وكيل مساعد، ومدير عام / نائب، و مدير دائرة / نائب، و رئيس قسم، و رئيس شعبة، و موظف إداري، و سكرتاريا، و غير ذلك).
- المؤهل العلمي: وله أربع مستويات (ثانوية عامة فما دون، ودبلوم متوسط، و بكالوريوس، و دراسات عليا).
- سنوات الخبرة: وله أربع مستويات (أقل من سنتان، ومن سنتان إلى 17 سنة، و من 17 إلى أقل من 27 سنة، و 27 سنة فأكثر).

#### ب - المتغير المستقل

ويتمثل في استجابات المشاركين في الدراسة من موظفي وزارة الحكم المحلي في القطاع الحكومي على فقرات أداة الدراسة التي تتعلق بدرجة جودة الحياة الوظيفية بمجالاتها (الجوانب التنظيمية بمجالاتها:

المشاركة في اتخاذ القرارات، والالتزام التنظيمي، والاستقرار والأمان الوظيفي، والجوانب المادية والمعنوية بمجالاتها: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، والعلاقات الاجتماعية، والجوانب المالية والاقتصادية بمجالاتها: الأجور والمكافآت، و فرص الترقى والتقدم الوظيفي.

### ج- المتغير التابع

ويتمثل في استجابات المشاركين في الدراسة من موظفي وزارة الحكم المحلي في القطاع الحكومي التي تتعلق بدرجة أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

### 3.6 المعالجات الإحصائية

بعد تفرغ إجابات أفراد العينة جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة.
2. اختبار العينيتين المستقلتين Independent Sample t- test لفحص الأسئلة والفرضيات المتعلقة بمتغير الدراسة وهو: الجنس.
3. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة والفرضيات وهي: سنوات العمر، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.
4. اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين مستويات المتغيرات الضابطة.
5. مصفوفة بيرسون (Pearson Correlation Matrix) للارتباط بين متغيري الدراسة جودة الحياة الوظيفية بمجالاتها (الجوانب التنظيمية بمجالاتها: المشاركة في اتخاذ القرارات، والالتزام التنظيمي، والاستقرار والأمان الوظيفي، و الجوانب المادية والمعنوية بمجالاتها: التوازن بين الحياة الشخصية

والحياة الوظيفية، والعلاقات الاجتماعية، والجوانب المالية والاقتصادية بمجالاتها: الأجور والمكافئات، و فرص الترقى والتقدم الوظيفى)، و(أخلاقيات العمل فى وزارة الحكم المحلى).

6. اختبار تحليل الانحدار الخطى Leaner Regression للمتغيرات التى بإمكانها التنبؤ بمستوى جودة الحياة الوظيفية بمجالاتها (الجوانب التنظيمية بمجالاتها: المشاركة فى اتخاذ القرارات، والالتزام التنظيمى، والاستقرار والأمان الوظيفى، والجوانب المادية والمعنوية بمجالاتها: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، و العلاقات الاجتماعية، والجوانب المالية والاقتصادية بمجالاتها: الأجور والمكافئات، وفرص الترقى والتقدم الوظيفى)، و(أخلاقيات العمل فى وزارة الحكم المحلى).

7. معادلة كرنباخ - ألفا (Alpha-Cronbach) لقياس ثبات الاختبار.

## الفصل الرابع

### عرض النتائج

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على أخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي)، ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة إسبانه مؤلفة من محورين و(41) فقرة تم توزيعهما على عينة مؤلفة من (220) من موظفي وزارة الحكم المحلي.

#### 4.1 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة وفرضياتها

فيما يلي عرضاً لنتائج الدراسة التي تتضمن الإجابة عن التساؤلات والفرضيات التي وضعت أساساً للبحث وهي:

##### النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها؟

والفرضية الرئيس التابعة له:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية

على أخلاقيات في وزارة الحكم المحلي

وللإجابة عن هذا السؤال والفرضية التابعة له، تم استخدام تحليل الانحدار (Regression) لاختبار أثر

جودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها، والجدول التالي

يوضح ذلك:

## جدول (5)

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لاختبار أثر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة B	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
الانحدار	59.038	1	59.038			1.385		
الخطأ	90.637	218	0.416	142.000	*0.000	0.729	0.398	0.628
المجموع	149.675	219						

\* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق ان قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (142.000) ومستوى دلالة (0.000) عند درجات حرية (1 و 218) وهذا يوجب وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها. أما القوة التفسيرية للنموذج (R2) فقد بلغت (0.398) ومعامل ارتباط (R) يساوي 0.628 وهي قوة تفسيرية قوية ارتباطيه موجبة وتعني أن بيانات المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي) تفسر ما مقداره 39.8% من المتغير التابع (أخلاقيات العمل لدى العاملين). وتكون المعادلة  $Y = 1.385 + 0.729x$  وهو ما يعني تغير اخلاقيات العمل لدى موظفي الحكم المحلي بشكل متزايد نتيجة لتغير ابعاد جودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الأول:

هل يوجد علاقة بين العوامل الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي؟

والفرضية التابعة له: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب الوظيفية والتنظيمية) على أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

للإجابة عن هذا السؤال والفرضية التابعة له، تم استخدام ومصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix) لفحص العلاقة بين المتغير المستقل (أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب الوظيفية والتنظيمية) والمتغير التابع (أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي، والجدول التالي يوضح ذلك:

## جدول (6)

مصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix)

المتغيرات	أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي
أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب الوظيفية والتنظيمية)	0.592**
معامل الارتباط	0.000
مستوى الدلالة *	

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ )، \*\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ )

يلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ ) بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب الوظيفية والتنظيمية) و أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي مقدارها (0.592) عند مستوى دلالة (0.000) أي ان أي تغير في الجوانب الوظيفية والتنظيمية سيتبعه تغير متزايد في اخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الحكم المحلي.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثاني:

هل يوجد علاقة بين العوامل المادية والمعنوية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي؟

والفرضية التابعة له: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المادية والمعنوية) على أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

للإجابة عن هذا السؤال والفرضية التابعة له، تم استخدام ومصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix) لفحص العلاقة بين المتغير المستقل (أبعاد جودة الحياة الوظيفية

(الجوانب المادية والمعنوية) والمتغير التابع (أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي، والجدول التالي يوضح ذلك:

### جدول (7)

مصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix)

المتغيرات	أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي
أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المادية والمعنوية)	0.599**
معامل الارتباط	0.000
مستوى الدلالة *	

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ), \*\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ).

يلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ ) بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المادية والمعنوية) وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي مقدارها (0.599) عند مستوى دلالة (0.000) أي ان أي تغير في الجوانب المادية والمعنوية ستتغير اخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الحكم المحلي وبشكل متزايد إذ أن العلاقة طردية.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثالث:

هل يوجد علاقة بين العوامل المالية والاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي؟

والفرضية التابعة له: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المالية والاقتصادية) على أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

للإجابة عن هذا السؤال والفرضية التابعة له، تم استخدام مصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix) لفحص العلاقة بين المتغير المستقل (أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المالية والاقتصادية) والمتغير التابع (أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي، والجدول التالي يوضح ذلك:

## جدول (8)

مصفوفة بيرسون لدلالة العلاقة بين المتغيرات (Pearson Correlation Matrix)

المتغيرات	أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي
أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب	معامل الارتباط 0.436**
المالية والاقتصادية)	مستوى الدلالة * 0.000

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ), \*\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ).

يلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ ) بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المالية والاقتصادية) وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي مقدارها (0.436) عند مستوى دلالة (0.000) أي ان كلما تغيرت الجوانب المادية والاقتصادية ستتغير اخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الحكم المحلي وبشكل متزايد إذ أن العلاقة طردية.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الرابع:

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في وزارة الحكم المحلي حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، والعمر، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة)؟

والفرضية التابعة له: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة عينة البحث تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، والعمر، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة) فيما يتعلق بتوافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل.

للإجابة عن هذا السؤال والفرضية التابع له، تم استخدام اختبار العينتين المستقلتين independent Sample t test واختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار المقارنات البعدية LSD كما يلي:

## 1. النتائج المتعلقة بمتغير الجنس

### جدول (9)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة(ت)	مستوى الدلالة*
ذكر	106	2.84	0.73	-0.356	0.722
أنثى	114	2.88	0.69		
الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة(ت)	مستوى الدلالة*
ذكر	106	3.46	0.86	-0.238	0.812
أنثى	114	3.48	0.79		

\* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة لمحور (جودة الحياة الوظيفية) (0.722)، ولمحور (أخلاقيات العمل) (0.812) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى رفض الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس وهو ما يعني توفر العدالة ومراعاة الفروق الفردية بين الجنسين ضمن توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية وأثرها بأخلاقيات العمل.

## 2. النتائج المتعلقة بمتغير سنوات العمر

### جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات العمر

المحور	سنوات العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الحياة الوظيفية	من 41 إلى أقل من 51 عام	48	2.83	0.69
	من 31 وأقل من 41 عام	80	2.66	0.70
	من 21 إلى أقل من 31 عام	54	3.26	0.70
	51 عام فأكثر	38	2.74	0.52
أخلاقيات العمل	الكلية	220	2.86	0.71
	من 41 إلى أقل من 51 عام	48	3.51	0.70
	من 31 وأقل من 41 عام	80	3.35	0.84
	من 21 إلى أقل من 31 عام	54	3.68	0.91
	51 عام فأكثر	38	3.37	0.76
	الكلية	220	3.47	0.82

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (سنوات العمر) لمحوري (جودة الحياة الوظيفية) و(أخلاقيات العمل)، و لمعرفة درجة انطباق هذه النتائج على مجتمع الدراسة تم فحص السؤال المتعلق بمتغير سنوات العمر والموضحة في الجدول (11)، انظر ملحق (ج).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي في حين لا توجد فروق نحو أخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات العمر، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة لمحور (جودة الحياة الوظيفية) (0.000) وهي أقل من (0.05)، ولمحور (أخلاقيات العمل) (0.124) وهذه القيمة أكبر من (0.05).

ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، جدول (12) يبين ذلك انظر ملحق (ج).

يلاحظ من الجدول (12)، انظر ملحق (ج) وجود فروق بين مستوى (من 21 إلى أقل من 31 عام) ومستويات (من 31 وأقل من 41 عام، و من 41 إلى أقل من 51 عام، و51 عام فأكثر) ولصالح مستوى (من 21 إلى أقل من 31 عام) فهم الفئة الأكثر حداثة في التعليم والأكثر ايمانا في التغيير.

### 3. النتائج المتعلقة بمتغير المسمى الوظيفي

يبين جدول (13)، انظر ملحق (ج) من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (المسمى الوظيفي) لمحوري (جودة الحياة الوظيفية) و(أخلاقيات العمل)، ولمعرفة درجة انطباق هذه النتائج على مجتمع الدراسة تم فحص السؤال المتعلق بمتغير المسمى الوظيفي والموضحة في الجدول (14)، انظر ملحق (ج).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (14)، انظر ملحق (ج) انه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة لمحور (جودة الحياة الوظيفية) (0.004)، ولمحور (أخلاقيات العمل) (0.034) وهذه القيم أقل من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير المسمى الوظيفي.

ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، جداول (15) يبين ذلك، انظر ملحق (ج).

يلاحظ من الجدول (15)، انظر ملحق (ج) وجود فروق بين مستوى (غير ذلك) ومستويات (وكيل مساعد، و مدير دائرة / نائب، و رئيس قسم، و رئيس شعبة، و موظف إداري) ولصالح مستوى (غير ذلك).

يلاحظ من الجدول (16)، انظر ملحق (ج) وجود فروق بين مستوى (رئيس شعبة) ومستويات (مدير عام/ نائب، و مدير دائرة/ نائب، و رئيس قسم، و موظف إداري، و غير ذلك) ولصالح مستويات (مدير عام/ نائب، و مدير دائرة/ نائب، و رئيس قسم، و موظف إداري، و غير ذلك) وهذا ما يوضح الغالبية من مجتمع الدراسة وهم موظفي وزارة الحكم المحلي من المهندسين والموظفين وبالتالي فإن العينة جاءت استجابة الغالبية من افرادها ضمن مستويات (مدير عام/ نائب، و مدير دائرة / نائب، و رئيس قسم، و موظف إداري، و غير ذلك).

#### 4. النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي

يتضح من الجدول (17)، انظر ملحق (ج) وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (المؤهل العلمي) لمحوري (جودة الحياة الوظيفية) و(أخلاقيات العمل)، وولمعرفة درجة انطباق هذه النتائج على مجتمع الدراسة تم فحص السؤال المتعلق بمتغير المؤهل العلمي والموضحة في الجدول (18)، انظر ملحق (ج).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي في حين لا توجد فروق نحو أخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة لمحور (جودة الحياة الوظيفية) (0.000) وهي أقل من (0.05)، ولمحور (أخلاقيات العمل) (0.108) وهذه القيمة أكبر من (0.05).

ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، والجدول (19) يوضح ذلك، انظر ملحق (ج).

يلاحظ من الجدول (20)، انظر ملحق (ج) وجود فروق بين مستوى (دراسات عليا) ومستويات (ثانوية عامة فما دون، ودبلوم متوسط، وبكالوريوس) ولصالح مستويات (ثانوية عامة فما دون، ودبلوم متوسط، وبكالوريوس) وهي الغالبة من موظفي وزارة الحكم المحلي أي مجتمع الدراسة وبالتالي فإنها ممثلة لعينة الدراسة.

#### 5. النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة

يتضح من الجدول (20)، انظر ملحق (ج) وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (سنوات الخبرة) لمحوري (جودة الحياة الوظيفية) و(أخلاقيات العمل)، و لمعرفة درجة انطباق هذه النتائج على مجتمع الدراسة تم فحص السؤال المتعلق بمتغير سنوات الخبرة والموضحة في الجدول (21)، انظر ملحق (ج).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (21)، انظر ملحق (ج) انه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي في حين لا توجد فروق نحو أخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة لمحور (جودة الحياة الوظيفية) (0.000) وهي أقل من (0.05)، ولمحور (أخلاقيات العمل) (0.070) وهذه القيمة أكبر من (0.05) أي ان هناك تباين واختلاف في استجابة افراد العينة على مدى توافر ابعاد جودة الحياة الوظيفية بسبب سنوات الخبرة بينما لا توجد أي اختلاف يعزى لسنوات الخبرة نحو اخلاقيات العمل.

ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، والجداول (22) يوضح ذلك، انظر ملحق (ج).

يلاحظ من الجدول (22)، انظر ملحق (ج) وجود فروق بين مستوى (27 سنة فأكثر) ومستويات (من سنتان إلى 17 سنة، و من 17 إلى أقل من 27 سنة) ولصالح مستوى (27 سنة فأكثر) وتعزو الباحثة ذلك لأن الفئة العمرية الأكثر من مجتمع الدراسة هم لصالح الفئة الأكثر استجابة وبالتالي النتيجة واقعيه تمثل مجتمع الدراسة.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج وأهم التوصيات

#### 5.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة نتائج الدراسة التي بحثت في أثر جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على أخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي)، وكذلك التعرف إلى دور بعض المتغيرات (الضابطة) في موضوع الدراسة.

وقد اشتملت الدراسة على مجموعة من التساؤلات والفرضيات، وستحاول الباحثة مناقشة هذه النتائج لإبراز أهم النتائج والتي ستبنى عليها التوصيات المختلفة.

#### 5.2 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة وفرضياتها

##### النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس: ما أثر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها؟

والفرضية الرئيس التابعة له: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أخلاقيات في وزارة الحكم المحلي.

أشارت النتائج أن وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لجودة الحياة الوظيفية في وزارة الحكم المحلي على أخلاقيات العمل لدى العاملين فيها. بمعنى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تزيد بمقدار 39.8% من أخلاقيات العمل.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى ان انعدام توفر عناصر جودة الحياة الوظيفية سيؤدي الى التهاون بالسلوكيات الاخلاقية في العمل والعكس صحيح بمعنى ان تناسب الاجور وكفاءة العاملين وتقديم

التسهيلات اللازمة لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على سبيل المثال سيزيد من التزام العاملين بالسلوكيات الاخلاقية في العمل، فالموظف يحتاج إلى أن يشعر بأنه ينال ما يستحق لقاء تعبته من الناحية المادية وكذلك بحاجة إلى أن يشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي في ظل الأزمة الاقتصادية التي تمر بها الحكومة، حيث يحتاج الموظف إلى أن يصرف راتبه كاملاً غير منقوص وبحاجة لانتظام درجات الترقية التي يستحق وأن حدوث خلل في أحد هذه العناصر سيؤثر سلباً على السلوكيات الأخلاقية للعمل ومثال على ذلك فإن عدم صرف الرواتب كاملة بشكل منتظم سيسبب مشكلة مادية للموظف من الممكن أن تجعله يفكر بطرق غير شرعية (كالرشوة مثلاً) للحصول على الأموال لسداد احتياجاته وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي (2017) التي كشفت عن وجود تأثير لعناصر جودة الحياة الوظيفية على الأداء، ومع نتيجة دراسة (ماضي خليل، 2014) التي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، ومع نتيجة دراسة بهلالي، مفيدة (2019) التي أظهرت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية بأبعادها المختلفة، ومع دراسة خضر (2017) التي أظهرت وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل ومُستوى الأداء الوظيفي، ومع نتيجة دراسة (صباح، 2020) التي أظهرت وجود علاقة بين أبعاد المنظمة الأخلاقية وبناء السمعة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة، ومع (الشنطي، 2016) التي أظهرت وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الأول: هل يوجد علاقة بين العوامل الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي؟

والفرضية التابعة له: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب الوظيفية والتنظيمية) على أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب الوظيفية والتنظيمية) و أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي. بمعنى أن الجوانب الوظيفية والتنظيمية ترفع من أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية العوامل التنظيمية والوظيفية في ضبط السلوك الاخلاقي للموظفين فاتباع الادارة العليا سياسة تمكن العاملين من المشاركة في اتخاذ القرارات وعمل الموظفون في اجواء تتسم بالأمان والثقة المتبادلة بينهم سيؤثر بالتأكيد ايجابا على أخلاقيات الموظفين في الوزارة، فإشراك الموظفين باتخاذ القرارات يؤكد لهم أهميتهم لدى المؤسسة التي يعملون بها ويظهر أيضاً قدراتهم وإمكاناتهم التي تميزهم ومن ناحية أخرى شعورهم بالأمان الوظيفي سيجعلهم أكثر استقراراً وأكثر انتماءً للمؤسسة التي يعملون لديها وملتزمين أكثر بأخلاقيات العمل، بمعنى اخر كلما ازداد توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الوظيفية والتنظيمية) فإن ذلك سيزيد من التزام العاملين في وزارة الحكم المحلي بأخلاقيات العمل.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثاني: هل يوجد علاقة بين العوامل المادية والمعنوية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي؟

والفرضية التابعة له: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المادية والمعنوية) على أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المادية والمعنوية) وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي. بمعنى أن الجوانب المادية والمعنوية ترفع من أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية العوامل المادية والمعنوية في ضبط السلوك الاخلاقي للعاملين فمما لاشك في فيه ان توفر ترتيبات وانظمة عمل مرنة لأداء بعض المهام الوظيفية عن بعد واتاحة فرصة

التفاعل والاتصال بين العاملين في كافة المستويات المختلفة بالإضافة لظروف العمل الصحية له تأثير على اخلاقيات العاملين، بمعنى اخر كلما ازداد توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (المادية والمعنوية) فإن ذلك سيزيد من التزام العاملين بأخلاقيات العمل.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثالث: هل يوجد علاقة بين العوامل المالية والاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي؟

والفرضية التابعة له: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المالية والاقتصادية) على أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب المالية والاقتصادية) و أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي. بمعنى أن الجوانب المالية والاقتصادية ترفع من أخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية العوامل المالية والاقتصادية في تعزيز السلوك الأخلاقي للعاملين، فأكثر ما يسعى الموظف للحصول عليه هو الراتب الذي سيتقاضاه لقاء عمله ليتسنى له العيش هو وعائلته فحصول الموظف على راتب أقل مما يستحق أو حصوله على راتبه منقوصاً جراء الظروف الصعبة التي تعيشها الحكومة الفلسطينية في الفترة الحالية من الممكن أن يؤثر ذلك سلباً على التزام الموظف بأخلاقيات وسلوك العمل ويجعله ذلك يلجأ لطرق غير شرعية في العمل في سبيل الحصول على المال للعيش حياة كريمة، وكذلك أيضاً من الأشياء الضرورية للموظف حصوله على درجات الترقية التي يستحق في الوقت الذي يستحق وذلك ليس إدارياً فقط وإنما إدارياً ومالياً ليظل التزامه بعمله والسعي إلى تطويره بشكل دائم والالتزام بأخلاقيات العمل، بمعنى اخر كلما ازداد توافر الجوانب المالية والاقتصادية كأبعاد جودة الحياة الوظيفية فإن ذلك سيتسبب بزيادة التزام العاملين بأخلاقيات العمل.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الرابع: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في وزارة الحكم المحلي حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، والعمر، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة)؟

والفرضية التابعة له: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة عينة البحث تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، والعمر، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة) فيما يتعلق بتوافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل.

أشارت النتائج إلى ما يلي:

1. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير الجنس وتعرزو الباحثة هذه النتيجة إلى الذكور والإناث من موظفي وزارة الحكم المحلي على درجة وعي ومعرفة بجودة الحياة الوظيفية و بأخلاقيات العمل ويعيشون نفس الظروف الوظيفية ومطالبون بالالتزام بنفس أخلاقيات العمل لذا فنظرتهم لا تختلف حول ذلك.
2. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي تُعزى إلى متغير سنوات العمر ولصالح المستوى الأصغر وتعرزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظفين صغار السن لديهم اهتمام أكبر ونظرة أبعد من غيرهم نحو جودة الحياة الوظيفية، فكلما صغر سن الموظف كان طامحاً بشكل أكبر ويهتم بأبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل أكبر من الموظف الأكبر سناً. في المقابل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي تُعزى

إلى متغير سنوات العمر وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن سياسات أخلاقيات العمل متشابهة وجميع الموظفين باختلاف أعمارهم مطالبون بالالتزام بأخلاقيات العمل نفسها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بدراسة محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي (2017) التي كشفت عن وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير العمر.

3. توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي. وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي وأن هذه الفروق في جودة الحياة الوظيفية تعود لصالح مستوى (غير ذلك)، وفي أخلاقيات العمل تعود لمستويات مدير عام / نائب، ومدير دائرة / نائب، ورئيس قسم، وموظف إداري، وغير ذلك.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى وذلك بسبب أن الموظفين من المسميات المذكورة لديهم استقرار وظيفي ومسميات ثابتة بينما مسميات غير ذلك تقتصر إلى ذلك وبالتالي فإن نظرهم إلى جودة الحياة الوظيفية تكون أكبر. في حين أن مسميات مدير عام / نائب، ومدير دائرة / نائب، ورئيس قسم، وموظف إداري، وغير ذلك لديهم نظرة أوسع حول أخلاقيات العمل الوظيفي.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بدراسة محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي (2017) التي كشفت عن وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (سمر البياري، 2018) التي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

4. توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي ولصالح مستويات (ثانوية عامة فما دون، ودبلوم متوسط، وبكالوريوس).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن إلى أنه باختلاف المؤهل العلمي للعاملين سيختلف إدراكهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث أنه كلما ازداد المؤهل العلمي للعامل فإن إلمامه ومعرفته بمدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية سيكون أكبر من غيره من الموظفين ذوي المؤهلات العلمية الأدنى.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بدراسة محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي (2017) التي كشفت عن وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

في المقابل لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن جميع العاملين وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية سيكونوا مطالبين بالالتزام بنفس أخلاقيات العمل.

5. توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة ولصالح مستوى (27 سنة فأكثر).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أنه كلما ازدادت خبرة الموظف كلما كان أكثر إلماماً بجوانب وأبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث سيكون الموظف من ذوي الخبرة العالية بحكم خبرته قادراً بشكل أكبر على مدى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية من الموظفين ذوي الخبرة الأقل.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بدراسة محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي (2017) التي كشفت عن وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير سنوات الخبرة

في المقابل لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن جميع العاملين وعلى اختلاف خبراتهم سيكونوا مطالبين بالالتزام بنفس أخلاقيات العمل.

### 5.3 التوصيات

في ضوء ما تقدم من نتائج، خرجت الباحثة بعدة توصيات، منها:

1. استحداث آليات وممارسات عملية تؤمن بتبادل المعلومات وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اهتمام المسؤولين بالوزارة بكافة المقترحات والافكار المقدمة من العاملين ومنح الصلاحيات للعاملين ليساهموا بشكل اكبر في نجاح العمل بالوزارة.
2. العمل على تامين درجة من التوافق بين قيم الوزارة وقيم العاملين فيها وتعزيز الشعور لدى العاملين بالاستقرار والامان الوظيفي من خلال مجموعة من الاليات والطرق والوسائل التي تعزز ذلك الشعور.
3. تطوير الوزارة لبرامج وانظمة عمل مرنة بحيث توفر بيئة عمل صحية وأمنة داخل الوزارة وخارجها نظرا لطبيعة عمل الوزارة المكتبي والميداني وبما يشمل تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.
4. العمل على ربط المكافآت والترقيات بأداء العاملين وفقا للمهام الموكلة لهم في الوزارة وبناء على التقييم.
5. العمل على مكافأة العاملين الملتزمين بالتعليمات والقوانين وذوي السلوك الأخلاقي السليم واعتبار اخلاقيات العمل جزء أساسي من التقييم وما يترتب عليه.

## قائمة المصادر العلمية

### المراجع العربية

1. الاخرس، خليل (2018). "أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، مصر.
2. اسماء، حاكم (2017). "مساهمة اخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الاداء الوظيفي داخل المنظمة مع الاشارة الى جامعة طاهري"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر.
3. بهلالي، مفيد (2019). "اثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، سكرة، الجزائر.
4. البياري (2018). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
5. الزيناتي، أسامة (2014). "دور اخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي)"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
6. سلمان، ماضي (2020). "أبعاد المنظمة الأخلاقية ودورها في بناء السمعة التنظيمية (دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية الخاصة)"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
7. الشنطي، نهاد (2016). "دور جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على اخلاقيات العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

8. العمري، اليافي (2017). "أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: (دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية)", *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*: 13 (1): 56-94.
9. ماضي (2018). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)", *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة قناة السويس، مصر.
10. محمد، فاطمة (2018). *أخلاقيات العمل*. كتاب منشور في شبكة الالوكة.
11. نصر، عزه (2020). "تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر"، *مجلة الإدارة التربوية*: 23، 15-97.
12. الهزايمة، العطاس (2018). "أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض)", *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*: 2(14)، 33-61.
13. يحيى، زروقي (2017). "أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام"، دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان"، *رسالة نكتوراه*، جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان، الجزائر.
14. يوسف، المهدي (2020). أثر اخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل-دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، *مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال*: 6(4)، 281-297.

#### المراجع الإلكترونية

1. جامعة النجاح الوطنية [www.staff.najah.edu](http://www.staff.najah.edu)
2. وزارة الحكم المحلي [www.molg.pna.ps](http://www.molg.pna.ps)

1. AFŞAR. S. (2014). Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey, 3(1), 124-152.
2. Bataineh, M. T. (2020). The effect of work ethics on job performance in international SMEs in Al-Hassan Industrial Estate. *International Review of Management and Marketing*, 10(5), 154.
3. Hamidianpour, F., Esmailpour, M., & Amiri, L. (2016). EXPLANATION THE IMPACT OF THE QUALITY OF WORKING LIFE ON HUMAN FACTORS IN THE WORKPLACE. *Journal of International Management Studies*, 16(2).
4. Hooley, T. (2019). International approaches to quality in career guidance.
5. Kumari, P., & Dutta, M. (2019). Impact of work ethics on QWL, productivity and corporate image of an organization. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSRJHSS)*, 24(4), 33-39.
6. Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of work life and organizational performance: Workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 3803.
7. Nurudeen, B. A., Aluku, A. J., & Rahman, O. M. (2021). THE EFFECT OF WORK ETHICS ON JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE PERFORMANCE IN NIGERIA. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 6(3).
8. Salahudin. S. Alwi. M. Baharuddin. S. Halimat. S. (2016). The Relationship between Work Ethics and Job Performance, 4(1), 465-477.
9. Sunanda, K. (2018). Impact of work place ethics on employee and organization productivity. *International Journal of Management (IJM)*, 9(1), 22-28.

## الملاحق

### ملحق (أ)

#### استبانة لإجراء دراسة



#### استبانة لإجراء دراسة

بعنوان اثر جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الحكومية على أخلاقيات العمل

(دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي)

أولاً: البيانات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة لاختيارك:

الجنس:  ذكر  أنثى

العمر:  أكثر من 41 عام  من 31 إلى أقل من 41 عام

من 21 إلى أقل من 31 عام  من 51 عاما فأكثر

المسمى الوظيفي:  وكيل وزارة  وكيل مساعد  مدير عام/نائب

مدير دائرة/نائب  رئيس قسم  رئيس شعبة

موظف إداري  سكرتارية  أخرى يرجى تحديد المسمى (...)

المؤهل العلمي:  ثانوية عامة فما دون  دبلوم متوسط  بكالوريوس  دراسات عميا

عدد سنوات الخدمة في الوزارة:  أقل من 2 سنوات  من 2 إلى أقل من 17 سنوات

من 17 إلى أقل من 27 سنة  27 سنة فأكثر

القسم الثاني: الرجاء ضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة لاختيارك:

موافق	موافق بشده	محايد	غير موافق	غير موافق بشده	الفقرات
أ) "أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية"					
أولاً: المشاركة في اتخاذ القرارات					
					لدى العاملين رغبة قوية في المشاركة.
					تتبع الإدارة العليا سياسات تمكن العاملين من المشاركة في اتخاذ القرارات
					يوجد لدى العاملين قدرات عالية تمكنهم من المشاركة في اتخاذ القرار
					يشارك العاملون في بناء خطط التطوير للوزارة
					يتشارك العاملون فيما بينهم في اتخاذ القرارات الخاصة بعملهم
ثانياً: الالتزام التنظيمي					
					يهتم العاملون بالصورة المستقبلية للوزارة التي يعملون بها
					يتبنى العاملون ثقافة وقيم الوزارة ويلتزمون بالدفاع عنها
					تتوافق قيم الوزارة مع قيم العاملين فيها
					تقدر الإدارة اسهامات العاملين بالعمل وتعتني برفاهيتهم
					يلتزم العاملون بكل التعليمات والتوجيهات المنوطة بهم من قبل المدراء في العمل
ثالثاً: الاستقرار والامان الوظيفي					
					يعمل العاملون في اجواء تنسم بالأمان والثقة المتبادلة بينهم
					تتبع الادارة سياسة الاحتفاظ بالعاملين المهرة وتتنبى الهيكليات التي تدعم ذلك
					تتوافر الامكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار الوظيفي
					يشعر العاملون بالاستقرار الوظيفي وعدم الاستغناء عنهم
					تسعى الوزارة لتهيئة العاملين لتعزيز الشعور لديهم بالاستقرار الوظيفي بالعمل
ابعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المادية والمعنوية					
اولاً: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية					
					تقدم الوزارة التسهيلات اللازمة لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية

موافق	موافق بشده	محايد	غير موافق	غير موافق بشده	الفقرات
					تمكن الوزارة العاملين من الحصول على اجازة عمل للرعاية الاسرية
					تقوم ثقافة الوزارة على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معا.
					توفر الوزارة ترتيبات وائظمة العمل المرنة لأداء بعض المهام الوظيفية عن بعد
<b>ثانيا: العلاقات الاجتماعية</b>					
					يسود بين العاملين في الوزارة التعاون وروح الفريق الواحد
					تسود علاقة التقدير الاحترام المتبادل بين الرئيس والمرؤوس في الوزارة
					يتبادل العاملون بالوزارة الزيارات العائلية بينهم وفي المناسبات
					تعمل الوزارة على ارساء مبادئ الاخاء والتعاون بين الموظفين
					تتيح الوزارة فرص التفاعل والاتصال بين العاملين في كافة المستويات المختلفة
<b>ابعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية</b>					
<b>أولاً: الاجور والمكافآت المالية</b>					
					يوجد تناسب بين الاجور والمكافآت وكفاءة العاملين
					تعتمد نظم الاجور والمكافآت على اسس عادلة
					تعتبر نظم الاجور والمكافآت مناسبة وملائمة للوضع الاقتصادي للبلد
					يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات السنوية للرواتب
					يتناسب الراتب مع المهام المكلة للموظف
<b>ثانيا: فرص الترقى والتقدم الوظيفي</b>					
					يوجد فرص مستقبلية متاحة للترقية والتقدم الوظيفي للعاملين.
					تطبق الوزارة سياسة الشخص المناسب في المكان المناسب.
					تمنح الترقيات الاستثنائية على اساس كفاءة الاداء للعاملين
					يتناسب مؤهلي العلمي وقدراتي العلمية ودرجتي الوظيفية.
					تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على اسس ومعايير واضحة.
<b>ب) مدى توافر اخلاقيات العمل في وزارة الحكم المحلي</b>					
					تقوم العلاقة بين العاملين في الوزارة على المحبة والمودة لا على المصالح المشتركة

موافق	موافق بشده	محايد	غير موافق	غير موافق بشده	الفقرات
					تحرص الوزارة على تنمية العاملين في مجال اخلاقيات العمل بعقد دورات منتظمة
					يتجنب المسؤولون استغلال الموظفين في انجاز مهام شخصية
					اقدم المشورة لزملائي لحل مشاكل العمل
					احافظ على اسرار العمل
					استطيع التعبير عن وجهة نظري فيما يخص مصلحة العمل حتى لو اختلفت مع توجهات مسؤولي بالعمل
					لدى الادارة العليا بالوزارة سياسات تعزز وتدعم الممارسات الاخلاقية في العمل

ملحق (ب)

محكمين الاستبانة

<p>أستاذ تدقيق ومراجعة الحسابات والمحاسبة الإدارية وهو باحث متخصص في قضايا الحوكمة الرشيدة وتطبيقاتها، ويحمل درجة الدكتوراه في فلسفة المحاسبة من جامعة فورتنبرغ في ألمانيا، ورخصة مزاولة تدقيق ومراجعة الحسابات الفلسطينية.</p>	<p>1- الدكتور سائد الكوني</p>
<p>البروفيسور عبد الناصر نور حاصل على بكالوريوس محاسبة عام 1988 من جامعة ناكبور/ الهند وحصل على درجة الماجستير عام 1990 من جامعة بونا/ الهند تخصص محاسبة وإدارة الأعمال، كما حصل على درجة الدكتوراه في المحاسبة عام 1996 من جامعة راجستان/ الهند.</p>	<p>2- أ. د. عبد الناصر نور</p>

ملحق (ج)

الجدول

جدول (11)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	12.342	3	4.114	9.000	*0.000
	داخل المجموعات	98.738	216	0.457		
	المجموع	111.081	219			
أخلاقيات العمل	بين المجموعات	3.927	3	1.309	1.940	0.124
	داخل المجموعات	145.748	216	0.675		
	المجموع	149.675	219			

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ) ANOVA.

جدول (12)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المستوى	من 21 إلى أقل من 31 عام	من 31 وأقل من 41 عام	من 41 إلى أقل من 51 عام	51 عام فأكثر
من 21 إلى أقل من 31 عام	_____	*0.59756	*0.43157	*0.51834

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ) ANOVA.

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المسمى الوظيفي	المحور
0.73	3.07	2	وكيل وزارة	جودة الحياة الوظيفية
0.12	2.39	2	وكيل مساعد	
0.48	3.11	16	مدير عام / نائب	
0.61	2.70	50	مدير دائرة / نائب	
0.64	2.72	48	رئيس قسم	
0.38	2.24	4	رئيس شعبة	
0.79	2.91	73	موظف إداري	
0.41	3.02	9	سكرتاريا	
0.84	3.44	16	غير ذلك	
0.71	2.86	220	الكلي	
0.20	3.57	2	وكيل وزارة	أخلاقيات العمل
1.31	2.78	2	وكيل مساعد	
0.34	3.76	16	مدير عام / نائب	
0.78	3.48	50	مدير دائرة / نائب	
0.77	3.48	48	رئيس قسم	
1.06	2.42	4	رئيس شعبة	
0.94	3.39	73	موظف إداري	
0.54	3.26	9	سكرتاريا	
0.66	3.94	16	غير ذلك	
0.82	3.47	220	الكلي	

## جدول (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	11.095	8	1.387	2.927	*0.004
	داخل المجموعات	99.986	211	0.474		
	المجموع	111.081	219			
أخلاقيات العمل	بين المجموعات	11.177	8	1.397	2.129	*0.034
	داخل المجموعات	138.498	211	0.656		
	المجموع	149.675	219			

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ) ANOVA

## جدول (15)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي

المستوى	وكيل مساعد	مدير دائرة / نائب	رئيس قسم	رئيس شعبة	موظف إداري
غير ذلك	*1.05208	*0.74303	*0.71684	*1.20486	*0.53494

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ) ANOVA.

## جدول (16)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول أخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي

المستوى	مدير عام / نائب	مدير دائرة / نائب	رئيس قسم	موظف إداري	غير ذلك
رئيس شعبة	*-1.33929	*-1.05429	*-1.05952	*-0.96282	*-1.51786

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ). ANOVA.

## جدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الحياة الوظيفية	ثانوية عامة فما دون	5	3.32	0.62
	دبلوم متوسط	17	3.25	0.62
	بكالوريوس	145	2.92	0.68
	دراسات عليا	53	2.53	0.70
	الكلية	220	2.86	0.71
أخلاقيات العمل	ثانوية عامة فما دون	5	3.77	0.73
	دبلوم متوسط	17	3.58	0.99
	بكالوريوس	145	3.53	0.82
	دراسات عليا	53	3.23	0.74
	الكلية	220	3.47	0.82

## جدول (18)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	9.957	3	3.319	7.090	*0.000
	داخل المجموعات	101.123	216	0.468		
	المجموع	111.081	219			
أخلاقيات العمل	بين المجموعات	4.143	3	1.381	2.050	0.108
	داخل المجموعات	145.532	216	0.674		
	المجموع	149.675	219			

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ). ANOVA.

## جدول (19)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي

المستوى	ثانوية عامة فما دون	دبلوم متوسط	بكالوريوس
دراسات عليا	*-0.78998	*-0.71740	*-0.39312

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ). ANOVA.

## جدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الحياة الوظيفية	أقل من سنتان	35	3.32	0.73
	من سنتان إلى 17 سنة	109	2.80	0.67
	من 17 إلى أقل من 27 سنة	71	2.68	0.66
	27 سنة فأكثر	5	3.56	0.21
	الكلي	220	2.86	0.71
أخلاقيات العمل	أقل من سنتان	35	3.68	0.86
	من سنتان إلى 17 سنة	109	3.49	0.84
	من 17 إلى أقل من 27 سنة	71	3.30	0.77
	27 سنة فأكثر	5	3.97	0.54
	الكلي	220	3.47	0.82

## جدول (21)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	12.561	3	4.187	9.180	*0.000
	داخل المجموعات	98.519	216	0.456		
	المجموع	111.081	219			
أخلاقيات العمل	بين المجموعات	4.808	3	1.603	2.390	0.070
	داخل المجموعات	144.867	216	0.671		
	المجموع	149.675	219			

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$  ANOVA).

## جدول (22)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المستوى	أقل من سنتان	من سنتان إلى 17 سنة	من 17 إلى أقل من 27 سنة
27 سنة فأكثر	0.24103	*0.75906	*0.88226

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ).ANOVA



**An-Najah National University**  
**Faculty of Graduate Studies**

**IMPACT OF GOVERNMENT EMPLOYEES’  
QUALITY OF LIFE ON WORK ETHICS: THE  
CASE OF PALESTINE’S MINISTRY OF  
LOCAL GOVERNMENT**

**By**  
**Alaa M. Abdelhaq**

**Supervisors**  
**Prof. Abdul Naser Nour**  
**Dr. Saed Al-Koni**

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
of Master of Accounting, Faculty of Graduate Studies, An-Najah National  
University, Nablus, Palestine.**

**2022**

# **IMPACT OF GOVERNMENT EMPLOYEES' QUALITY OF LIFE ON WORK ETHICS: THE CASE OF PALESTINE'S MINISTRY OF LOCAL GOVERNMENT**

**By**  
**Alaa M. Abdelhaq**  
**Supervisor**  
**Prof. Abdul Naser Nour**  
**Dr. Saed Al-Koni**

## **Abstract**

This study, as its title indicates, has sought to find out the impact of quality of life of public service employees on work ethics. To this end, the researcher has used the descriptive analytical approach. She developed and administered a questionnaire to a randomly chosen sample of Ministry of Local Government employees. The instrument covered demographic data and the variables/domains of quality of life of the job, organizational, functional, moral and physical, financial and economic dimensions as well as the work ethics. The participants of the study were 220 employees or 58.6% of the study population. For data analysis, the researcher used the SPSS program.

After data analysis, it was found that there was a statistically significant impact at ( $\alpha = 0.05$ ) of quality of life of the Ministry of Local Government employees on work ethics. That is, the dimensions of the quality of life of the job were 39.8% higher than the work ethics.

In the light of this study finding, the researcher recommends introduction of mechanisms and practices that believe in exchange of information, allow participation in decision making through ministry officials' interest in employees' suggestion, and ideas for change and improvement of performance. This is in addition to delegation of powers to the ministry employees to contribute more to success of work at the ministry. Finally, the researcher suggests that the ministry develop flexible schedules and work to create a healthy safe work environment inside and outside the work place given the nature of its work: office and field. This would create a balance between personal life and life of work.

**Keywords:** Work ethics; Local Government.