مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة
اسم الكاتب: د. محمد عبد اشتيوي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/1620
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 23:19 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة *

د. محمد عبد اشتيوي **

* تاريخ التسليم: 15/ 7/ 2014م، تاريخ القبول: 14/ 10/ 2014م.
** أستاذ إدارة الأعمال المساعد/ فرع غزة/ جامعة القدس المفتوحة.

ملخـــــص:

يهدف البحث إلى التعرف إلى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي، وطبق استبانة مكونة من (59) فقرة لقياس اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل عند عينة عشوائية قوامها (202) من العاملين في بلدية غزة، ومن أهم النتائج التي توصل اليها البحث أن مستوى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في البلدية كان مرتفعاً، حيث حصل على وزن نسبي (70.83%) ، وأن مستوى اتجاهات العاملين نحو أبعاد جودة حياة العمل: (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة) كانت مرتفعة، حيث حصلت على وزن نسبي بين (37.65% – 75.75%) .أما اتجاهاتهم نحو الأبعاد: (عدالة الأجور والمكافآت، وجماعة العمل، والقيادة الإدارية والإشراف الفعال، والمشاركة في اتخاذ القرارات) ، فكانت متوسطة حيث حصلت على أوزان نسبية تراوحت بين (65.43% – 69.79%) .

Employees' trends about the quality of working life In Gaza Municipality

Abstract:

The study aims to identify Gaza Municipality employees' trends about the quality of working life inside the Municipality of Gaza. The researcher used a descriptive analytical approach in describing the situation under study. Data were collected by a questionnaire which consists of (59) statements as a tool for the study, on a random sample of (202) workers in the municipality of Gaza. The most important findings of the study were, the level of employees' trends toward the dimension (working conditions, morale, and job characteristics) was high with relative weight (70.83%) , and the employees' trends level towards the dimensions of the quality of work life (working conditions, morale, job characteristics) was high with relative weight between (75.75% to 37.65%) . While the employees' trends towards dimensions (justice of wages, rewards and incentives, group work, administrative leadership, effective supervision and participation in decision- making) was average with relative weight range (65.43% to 69.79%) .

مقدمة:

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم المعاصرة التي ناغمت حالة التغير والتطوير المستمرة في مجالات الحياة كافة، ولا سيما في ظل حالة التنافس الشديدة الحاصلة بين الأفراد وبين المنظمات، حتى بين الأقاليم والدول، وهذا ما فرضته تعاليم العولمة كمفهوم انطلى على أغلب مناحي الحياة، فالجودة بمفهومها المجرد تقابل حالة الرضا عند العميل أو المستفيد من الخدمة أو السلعة المقدمة، وهذا ما يجعل المنظمات وغيرها في حالة تنافس مستمرة تجاه إنتاج أفضل السلع والخدمات وتقديمها لعملائها، وعلى ذلك نجد أن المنظمات هي جهة منتجة بما تقدمه من خدمات وامتيازات ونظم عمل وإجراءات وقرارات للعاملين، وبهذا يكون العاملون فيها هم عملاء المنظمة المتلقين لخدماتها المقدمة لهم، لذا فإن رضا هؤلاء العاملين يحقق تلقائياً عامل الجودة في حياة العمل والعكس صحيح. وهو ما أشار اليه (قاسم، 2011: 545) حيث بينت بأنه ومع ظهور الألفية الثالثة اهتمت الإدارة بأساليب تحفيز العاملين وطرقه، وتحقيق الرضا الوظيفي وتنمية جودة الحياة الوظيفية لديهم، لذا اهتم الكتاب في مجال السلوك التنظيمي بموضوع جودة الحياة الوظيفية على أنه اتجاهات الفرد نحو عمله فيما يتعلق بإيمانه القوي بأهدافها والرغبة القوية في الانتماء إليها والإخلاص والتفاني في أداء العمل لنجاحها. ولما كانت البلديات هي منظمات خدمية تقدم العديد من الخدمات للمجتمع، فجدير بها أن تهتم بحيازة أفضل العناصر والإمكانات المادية والبشرية التي تمكنها من تقديم أفضل الخدمات، ولا يتحقق ذلك إلا بوجود عنصر بشري يمتلك الدافعية الكافية لتحقيق ذلك، والعنصر البشري هو أهم مكون من مكونات عمل البلديات باعتبار أنه العنصر الذي يبث الروح في مكونات البلديات المادية، لذلك يجب الحرص المستمر على رضا هذا العنصر العامل وتقديم الإمكانات المادية والمعنوية كلها، والتي تتمثل بمفهوم «جودة حياة العمل» له بما يحقق حالة الرضا عنده، والتي ستنعكس تلقائياً على مستوى دافعيته وعمله.

مشكلة البحث وتساؤلاتها:

في ضوء اطلاع الباحث على العديد من الخدمات التي تقدمها البلديات، ومن خلال المراجعات المتعددة للبلدية والاحتكاك بالعديد من العاملين فيها والاستماع إلى تصريحات بعضهم تجاه حالة عدم الرضا عن حياة العمل التي يعيشونها في البلدية، وذلك من جوانب وأبعاد مختلفة، اهتم الباحث بالتعرف إلى اتجاهات هؤلاء العاملين نحو جودة

حياة العمل في البلدية، بهدف الوقوف عند الجوانب الإيجابية وكذلك السلبية منها، وهذا ما دفع الباحث كذلك بالرجوع إلى العديد من الأطر المفاهيمية والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع للتعرف إلى أبعاد جودة حياة العمل التي يمكن في ضوئها تحقيق الرضا عند العاملين. وقد استأثر الباحث ما تناولته دراسة (عبد الفتاح، 2011: 201) والتي حددت تلك الأبعاد بما يأتي: (خصائص العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، وعدالة نظم الأجور والمكافآت، وجماعة العمل، والقيادة الإدارية والإشراف الفعال، والمشاركة في اتخاذ القرارات) . في ضوء ذلك يمكن تحديد مشكلة البحث بالسؤال الرئيس: **ما اتجاهات العاملين في بلدية غزة نحو جودة حياة العمل فيها؟**

وللإجابة عن سؤال البحث الرئيس لا بد من الإجابة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى بعد «ظروف العمل المعنوية» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟
2. ما مستوى بعد «خصائص الوظيفة» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟
3. ما مستوى بعد «عدالة نظم الأجور والمكافآت» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟
4. ما مستوى بعد «جماعة العمل» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟
5. ما مستوى بعد «القيادة الإدارية والإشراف الفعال» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟
6. ما مستوى بعد «المشاركة في اتخاذ القرارات» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟

السؤال الرئيس الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغيرات: (العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والدرجة الوظيفية) ؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى ما يأتي:

1. التعرف الى واقع جودة حياة العمل في بلدية غزة.

2. التعرف إلى "ظروف العمل المعنوية" بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.
3. التعرف إلى "خصائص الوظيفة" بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.
4. التعرف إلى "عدالة نظم الأجور والمكافآت" بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.
5. التعرف إلى مستوى "علاقة جماعة العمل" بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.
6. التعرف إلى واقع "علاقة القيادة الإدارية والإشراف الفعال" بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.
7. التعرف إلى مستوى "علاقة المشاركة في اتخاذ القرارات" بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.
8. قياس الفروق في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تبعاً للمتغيرات (العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والدرجة الوظيفية) ؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في جانبين:

♦ **أولاً- الجانب العلمي**: ويتمثل في كون البحث يشكِّل إطاراً مرجعياً لعدد من المفاهيم والمصطلحات التي تتعلق بجودة حياة العمل في البلديات. كما أن النتائج والتوصيات المتوقعة من البحث ستشكل العديد من المداخل التي تمكن الباحثين من التركيز عليها لاحقاً.

♦ **ثانياً- الجانب العملي**: ويتمثل في كون البحث يمثلُ مرشداً يُمَكِن إدارة البلدية من تتبعه في معالجة نقاط الضعف التي تبينها نتائج البحث. كما أن البحث قد يكون له دور في تطوير العديد من الجوانب التي تحقق جودة حياة العمل في البلدية.

حدود البحث ومحدداته:

♦ **الحدود الموضوعية**: يركز البحث على اتجاهات العاملين في بلدية غزة نحو جودة حياة العمل في البلدية، والتي تعددت في كثير من الأدبيات، ولكن هذا البحث سيقيس جودة حياة العمل من خلال الأبعاد الآتية: (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، وعدالة

نظم الأجور والمكافآت، وجماعة العمل، والقيادة الإدارية والإشراف الفعال، والمشاركة في اتخاذ القرارات) .

♦ **الحدود البشرية**: طبقت مفردات البحث على العاملين جميعهم في بلدية غزة– الفرع الرئيس.

♦ **الحدود المكانية**: طبقت مفردات هذا البحث على بلدية غزة– الفرع الرئيس الواقع في شارع عمر المختار المتفرع من ميدان فلسطين بمدينة غزة بفلسطين.

♦ **الحدود الزمانية**: طبقت مفردات البحث في يونيو من العام 2014.

مصطلحات البحث:

◄ **الجودة**: أورد (الطائي، 2011: 29) ، وبحسب ما عرفتها المنظمة الدولية للمعايير «ISO» أنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط، أو عملية، أو سلعة، أو خدمة، أو منظمة، أو نظام، أو فرد، أو مزيج منها، التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية.

أما الباحث فيعرف الجودة إجرائياً: بأنها تمثل رضا العميل الذي يتحقق عند تلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته.

◄ **جودة حياة العمل**: بحسب ما عرفتها (عبد الرحمن، 2013: 42) فهي من المفاهيم المتعددة الأبعاد، والتي شملت تحسين بيئة العمل، وتوفير ظروف العمل المعنوية، وعدالة نظام الأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلاً عن جماعات العمل وفرق العمل، والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة.

أما الباحث فيعرف جودة حياة العمل إجرائياً: بأنها حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المنظمة من بيئة عمل مادية ومعنوية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم جودة حياة العمل:

بحسب ما أوردت العديد من الأطر المفاهيمية التي تحدثت عن الجودة، نجد أن تحقيق الجودة يتمثل في تحقيق حالة الرضا الذاتية لدى متلقي الخدمة أو السلعة، وأن العنصر البشري هو الأهم في تحقيق مفهوم جودة حياة العمل باعتباره الوعاء الحاضن للمفاهيم والشعور بها، وهو ما بينه (Che Rose، 2006: 61) حيث اعتبر أن جودة حياة العمل ما هي إلا فلسفة تتكون من عدد من المبادئ التي تشير إلى أن الأفراد هم أكثر المصادر أهمية

في المنظمة، فلديهم القدرة على عمل الإسهامات القيمة والجيدة داخل المنظمة لتحقيق أهدافها، وتتضمن جودة حياة عمل الأفراد الجوانب الآتية (المهمة المطلوبة– وبيئة العمل المادية– والبيئة الاجتماعية داخل المنظمة– والنظام الإداري– والعلاقة بين حياة العاملين بالوظيفة وحياتهم الخاصة) . وهو ما أجمله (Schermerhorn، 5005: 38) عندما أشار الى أن جودة حياة العمل تعدُّ مؤشراً لإجمالي الجودة لتجارب العاملين في مواقعهم. وفي السياق نفسه أشارت (علام، 2012: 245) عندما بينت بأن جودة الحياة هي تعبير عن الإدراك الذاتي لتلك الجودة، فالحياة بالنسبة للفرد ما يدركه منها. ويعد مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم المعاصرة التي انتهجتها منظمات الأعمال كمدخل لزيادة فعالية أدائها المعتمد على حالة تفاعل ورضا وانتماء العاملين للمنظمة، فبحسب ما أورد (مرسي، 2010: 338) نقلاً عن (Martel & Dupuis،2006) فإن مصطلح جودة حياة العمل لم يستخدم إلا في أواخر القرن التاسع عشر، إلا أن هناك جهوداً فردية ومنفصلة قد بذلت من جانب منظمات الأعمال لتحسين ظروف العمل بها، فعلى سبيل المثال: محاولة بعض المنظمات مشاركة عامليها في الأرباح تعد من وجهة نظر معاصرة مبادرة لتحسين جودة حياة العمل لها. ويشير مفهوم جودة حياة العمل إلى التعامل المباشر مع العنصر البشري على اعتبار أن له الدور الأساسي في نجاح أو فشل الأداء في المنظمات، فمن جانب هو الذي يشعر ويحدد مستوى تلك الجودة للحياة الوظيفية التي يعيشها داخل المنظمة، ومن جانب آخر هو الذي سيعكس إيجابية أو سلبية تلك الجودة على مستوى أدائه في العمل. فقد أشار (الشريفي، والدليمي، 2012: 91) إلى أن جودة حياة العمل هي انتهاج سياسة للموارد البشرية تمكن من توافر حياة وظيفية تشبع حاجاتهم وتحقق أداء أفضل للمنظمة. وفي الإطار نفسه أشار (العنزي، وآخرون، 2007: 69) إلى أن نوعية حياة العمل وجودته يتمثل في جانبين أساسيين أولهما استخدام كل الإمكانات البشرية لغرض زيادة الإنتاجية، من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية أكثر من الأنظمة الأخرى في بيئة العمل. ولما كانت جودة حياة العمل تتحقق بشعور العاملين بحالة من الرضا، فمتطلبات الرضا ستكون مسئولة من الإدارة العليا للمنظمة، وهذا ما بينته (صديق، 2005: 1) حيث بينت بأن جودة حياة العمل تعدُّ متغيراً مهماً بين مصادر قوة المديرين وأداء المنظمة، حيث يهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة الأساليب التي يمارسها المديرون وتحليلها بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للمرؤوسين بما يساهم في رفع أداء المنظمة. جميع ما سبق يشير إلى ضرورة تحقيق حالة من الرضا لدى العاملين نتيجة توافر بيئة تشمل العديد من المتغيرات أو الأبعاد التي تساهم في ذلك، وهو ما أشارت اليه (صالح، 2013: 164) نقلاً عن (Havlovic،1991) كتعريف واضح لجودة حياة العمل بأنها تعبير عن توافر العوامل البيئية المرضية والمحببة

والآمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين، بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة.

أبعاد جودة حياة العمل:

لقد بينت جهود العديد من الباحثين والعلماء العديد من الأبعاد التي يرتكز عليها مفهوم جودة حياة العمل، فقد أورد (صديق، 2005: 6) نقلاً عن (جاد الرب: 1999) بأن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في (توفير بيئة عمل صحية وآمنة مدعمة لأداء العاملين، وتوفير متطلبات الأمان والاستقرار الوظيفي، وإعادة تصميم الوظائف لإشباع طموحات العاملين، والمشاركة الفعلية في صنع القرارات، وعدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز، وإتاحة فرص الترقي والتقدم الوظيفي، وإتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة، وتشكيل فرق عمل متكاملة، والعدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصيتهم) . أما (العنزي وآخرون، 2007: 69) فقد بينوا أن أبعاد نوعية حياة العمل وخدمتها تتمثل في الأبعاد الآتية: (ديمقراطية الإدارة، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وظروف عمل إنسانية، وتعزيز التعاون وتشجيع التآلف والمودة، وتحقيق العدالة في الأجور والمكافآت، توفير السلامة والأمان للعاملين) . وتأتي (صالح، 2013: 167) لتشير بأن جودة حياة العمل يمكن أن تتحقق اعتماداً على الأبعاد الآتية (الثقة والاحترام المتبادل، والحصول على التقدير وتحقيق الذات، والاتصالات الفعالة، والأهداف الواضحة، والوظيفة ذات المعنى والأهمية التي تتميز بالتحدي والتنوع، والسلوك القيادي والإشراف الفعال، والمعاملة العادلة والمنصفة، النجاح في مقابلة الأهداف التنظيمية مع الأهداف الشخصية، وفرق العمل الفعالة، والأجور والمكافآت والمزايا والخدمات. وهو ما عززه (Ukko،2009،413) ، حيث أشار الى أن جودة حياة العمل تتمثل في (التحفيز في العمل، وفرص التعليم والنمو، والارتياح الوظيفي، ومناخ العمل، والصحة والأمان، والمشاركة في صنع القرار، تحقيق كل من الأهداف الشخصية وأهداف فريق العمل، نظم المكافآت) أما (عبد الفتاح، 2011: 201) والتي حددت تلك الأبعاد بما يأتي: (خصائص العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، وعدالة نظم الأجور والمكافآت، وجماعة العمل، والقيادة الإدارية والإشراف الفعال، والمشاركة في اتخاذ القرارات) ، وهي الأبعاد التي تبناها الباحث في البحث.

الدراسات السابقة:

بعد رجوع الباحث للعديد من الأدبيات والدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع البحث، تبين بأن العديد منها ركز على أهمية جودة حياة العمل كمتغير رئيس له الأثر

الواضح في العديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى، والعكس صحيح.خاصة أن أغلب الدراسات أثبتت تلك العلاقة مقابل إظهار العديد من الإشكالات التي نتجت جراء غياب جودة حياة العمل في تلك المنظمات، ومنها دراسة (مرسي، 2010) التي هدفت إلى بيان أثر مركز التحكم كمتغير وسيط بين القيادة الأصيلة وجودة حياة العمل، والتي طبقت على (400) مفردة من فئات الأطباء والإداريين والفنيين بمستشفيات جامعة المنصورة، حيث أثبتت نتائج الدراسة أن أهم أبعاد القيادة الأصيلة التي تؤثر على جودة حياة العمل هما بعدا السلوك الأصيل وشفافية العلاقة، وأن علاقتهما بجودة حياة العمل هي علاقة طردية.وهذا ما أكدته دراسة (قاسم، 2011) التي طبقت على نفس مجتمع دراسة (مرسي) حيث هدفت إلى بيان أثر القيادة الأصيلة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي، والتي طبقت على (400) من العاملين من فئات الأطباء والممرضين والفنيين بالمراكز والوحدات الطبية التابعة لجامعة المنصورة، والتي أثبتت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي لدى العاملين.وبالنظر إلى علاقة بعض المتغيرات التي تؤثر في جودة حياة العمل جاءت دراسة (الأشريفي، والدليمي، 2013) التي هدفت إلى التعرف إلى جودة حياة العمل في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر ملاكاتها الإدارية والتدريبية والتحكيمية، حيث ضمت عينتا البناء والتطبيق النهائي (102،48) عضوا على التوالي من الملاكات الإدارية والتدريبية والتحكيمية يمثلون (18) اتحاداً فرعياً بكرة السلة في كافة محافظات العراق، حيث بينت نتائج الدراسة تدني بعد الحوافز والمكافآت من قبل الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة للملاكات التحكيمية العاملة فيها.وهو ما ينعكس سلباً على جودة حياة العمل.وتأكيداً على علاقة تلك المتغيرات بجودة حياة العمل جاءت دراسة (صالح، 2013) التي هدفت إلى التعرف إلى واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز بالسعودية، حيث تكونت عينة الدراسة من (90) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وبينت نتائج الدراسة بأن مستوى الشعور بجودة حياة العمل كان متوسطاً، وكان من أهم مقترحات أعضاء هيئة التدريس تحسين مستوى جودة حياة العمل فيما يتعلق بتحسين الرواتب، ووضع نظام للمكافآت وزيادة فرص البحث العلمي.وبالنظر إلى حالة الارتباط الواضحة بين تحقيق أبعاد جودة حياة العمل، وبين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، سنجد أن ذلك سينعكس على كفاءة أدائهم بوضوح، وهذا ما بينته دراسة (عوض، 2012) التي كان الهدف منها تقديم نموذج تقويم لجودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعية كدراسة ميدانية مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في مصر،

حيث طبقت مفردات الدراسة على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة، ومن أهم ما خرجت به الدراسة من نتائج أنها أكدت وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تحقيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين تحسين كفاءة الأداء عند أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.امتداداً لهذا المفهوم وبالتركيز على حالة الرضا الوظيفي، ورفع كفاءة الأداء وتحسينه جاءت دراسة (بحر، ونصار، 2014) لتبحث في تأثير جودة حياة العمل على تنمية الاستغراق الوظيفي كأحد جوانب التفاعل والانتماء من قبل العاملين تجاه منظماتهم، فقد هدفت الدراسة إلى التعرّف إلى مستوى جودة حياة العمل في كلٍ من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومية، وتحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المؤسستين، ومن ثمّ مقارنة أثرها على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في كلتا المؤسستين.وقد تكوّن مجتمع الدارسة من العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، والعاملين في وزارة التربية والتعليم الحكومية، وقد طبقت الدراسة على كلٍ من مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة في المؤسستين، حيث بلغ العدد الكلي لهاتين الفئتين (1257) موظفاً، وقد اختيرت عينة طبقية عشوائية بلغت (406) مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة، أي بنسبة 30.96% من مجتمع الدارسة، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وتنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسستين التي طبقّت الدراسة عليهما، إلا أنّ مستوى جودة حياة العمل ودرجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث أفضل منه لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم الحكومية.وفي إطار إثبات علاقة جودة حياة العمل نفسها، وتأثيرها على العديد من المتغيرات، جاءت دراسة (عبد الرحمن، 2013) لتركز على علاقة أبعاد جودة حياة العمل وتأثيرها على الأسبقيات التنافسية عند العاملين في مصنع متين للمياه المعدنية بمحافظة دهوك الأردنية، وتتمثل تلك الأبعاد في « الجودة والمرونة والتسليم»، حيث بلغت عينة الدراسة (62) من العاملين بالمصنع، وقد أثبتت النتائج وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل في الأسبقيات التنافسية عند العاملين. ولكن دراسة (بدوي، 2013) جاءت لتناقش مفهوم جودة حياة العمل من جانبين، جانب العاملين وجانب الإدارة، وهما الأساس في تحقيق تلك الجودة، فقد هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لبيان أثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل، حيث طبقت مفردات الدراسة على شركات خدمات الهاتف المحمول المصرية «موبينيل– فودافون مصر– اتصالات»، حيث بلغ حجم العينة (384) من العاملين بقسم خدمة العملاء في الشركات محل الدراسة، وقد أثبتت نتائج الدراسة وجود فروق جوهرية

بين الشركات من حيث التزام الإدارة تجاه العاملين لتحقيق جودة حياة العمل خاصة في النقاط: (شعور العاملين بالهدف من الوظيفة، وفرص الترقية، والنمو الشخصي، والراتب المناسب، ومقدار الأمان والضمان الوظيفي، وقد جاءت النتائج لصالح شركة «اتصالات» بالدرجة الأولى.كما بينت النتائج وجود فروق جوهرية بين الشركات الثلاثة من حيث التزام العاملين تجاه الإدارة لتحقيق جودة حياة العمل خاصة في النقاط: (قدرة العاملين على أداء مهمات الوظيفة وقدرة العاملين على تعلم الجوانب المختلفة للوظيفة وقدرة العاملين على تطبيق أساليب جديدة لأداء مهماتهم وقدرة العاملين على العمل المنتج في فريق عمل وقدرة العاملين على تقبل متطلبات المنظمة التي قد تتعارض مع سلطاتهم الشخصية) .وقد كانت شركة «اتصالات» أكثر الشركات من حيث التزام العاملين تجاه الإدارة لتحقيق جودة حياة العمل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح بأن بعض الدراسات المذكورة ركزت على علاقة جودة حياة العمل مع العديد من المتغيرات الأخرى مثل: «نمط القيادة في دراسة (مرسي، 2010) ، والالتزام التنظيمي في دراسة قاسم (2011) ، والاستغراق الوظيفي في دراسة (بحر، 2014) ، والأسبقيات التنافسية في دراسة (عبد الرحمن، 2013) .أما البعض الآخر فكان باتجاه التعرف إلى واقع جودة حياة العمل، وذلك كما ورد في دراسة (الاشريفي والدليمي، 2013) ، وفي دراسة (صالح، 2013) ، ودراسة (عوض، 2012) ، ودراسة (بدوي، 2013) .وقد استفاد الباحث من الدراسات المذكورة في إثراء هذه الدراسة، واستكمال الجانب النظري فيها، وتحديد الأبعاد التي ستركز عليها اتجاهات العاملين عند تحديد جودة حياة العمل في بلدية غزة، كما أفادت الباحث في مجال منهجية البحث واسلوبه، وأن ما يميز هذه الدراسة عن قريناتها من الدراسات السابقة، أن مفرداتها طبقت على بلدية غزة كمجتمع وعينة لم تذكرها الدراسات من قبل خاصة ما طبق منها في قطاع غزة.

الطريقة والإجراءات:

أولاً ـ منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يحاول من خلاله وصف موضوع البحث (اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة) وتحليل البيانات المحصلة من خلال استجابات أفراد العينة.

ثانياً ـ مجتمع البحث:

يتألف المجتمع الكلي للبحث من جميع العاملين في بلدية غزة، أما المجتمع الحقيقي فيتمثل في العاملين في المقر الرئيس بمدينة غزة، والبالغ عددهم (300) عامل، حيث استثنى العاملون في المقرات الأخرى التابعة للبلدية بسبب طبيعة عملهم الميدانية، حيث يصعب على الباحث التواصل معهم داخل مقراتهم، فطبيعة عملهم تفرض تواجدهم في الشوارع أو في زيارات ميدانية لمواقع العمل وغيره.علماً بأن عدد العاملين الإجمالي في البلدية (1521) عاملاً منهم (1447) من الذكور، و (74) من الإناث يعملون في مراكز ودوائر متعددة تتبع البلدية حيث يمكن ذكرها وبحسب ما تم التحصل عليه من سجلات وموقع البلدية الالكتروني على النحو الآتي: (مركز هولست الثقافي، مركز حديقة اسعاد الطفولة، ومطابع البلدية– ومركز رشاد الشوا، المسلخ البلدي الآلي، ومركز الطراف الصناعية والشلل، ومكتبة البلدية العامة، وقرية الفنون والحرف، ومركز رشاد الشوا الثقافي، ودائرة الصحة والبيئة، ودائرة الانضباط، ودائرة التفتيش والمتابعة، والكراج والصيانة، والمياه والخزانات، والنادي البحري، مراكز التحصيل، والمتنزهات، ومراكز الصرف الصحي) .

ثالثاً ـ عينة البحث:

اعتمد البحث على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتمثيل المجتمع الحقيقي حيث تمثلت في جميع العاملين في بلدية غزة– المقر الرئيس، والبالغ عددهم (300) عامل، وقد وزِّع الباحث أداة البحث "الاستبانة" على جميع أفراد العينة، ولكن لم يتحصل عند جمعهم سوى على (202) أي ما نسبته (67.33%) والجدول (1) الآتي يبين توزيع مفردات عينة البحث:

الجدول (1)

يبين أفراد عينة البحث حسب متغيرات البحث

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
العمر	من20 – اقل من35	74	36.60
	من35 – اقل من45	96	47.50
	من45 - اقل من60	32	15.80
المؤهل	ثانوية عامة	18	8.91
	دبلوم	74	36.63
	بكالوريوس	100	49.50
	ماجستير	10	4.95

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
سنوات الخدمة	اقل من سنتين	17	8.42
	من2 – اقل من5	40	19.80
	من5 – اقل من 10	43	21.29
	من 10 – اقل من15	52	25.74
	من15 - اقل من20	39	19.31
	من 20 فأكثر	11	5.45
الدرجة الوظيفة	مدير دائرة فاعلي	6	2.97
	رئيس قسم	29	14.40
	رئيس شعبة	41	20.30
	موظف	126	62.38
المجموع		202	100

يتضح من الجدول أعلاه أن العاملين من سن 35 – 45 هم الأكثر عدداً، حيث كانت نسبتهم (47.50%) ، وهذه المرحلة تشير إلى معطيات النضوج والتفكير الواعي عندهم، وهو ما يعتبر من العوامل الرافدة لعمل البلدية.أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي كان حملة البكالوريوس هم الأكثر عدداً حيث كانت نسبتهم (49.50%) ، ويعزى ذلك إلى أن طبيعة العمل في البلدية لا يتطلب حتماً الحصول على شهادات عليا، كما يشير الجدول بأن عدداً لا بأس به (36.63) من العاملين حاصلون على مرحلة الدبلوم، وهو ما يسد ويتناسب مع العديد من وظائف البلدية خاصة التشغيلية منها.أما ما يخص متغير سنوات الخدمة فالبيانات المحصلة تشير إلى أن نسبة (25.74%) هم ممن خدموا ما بين 10 – 15 سنة، وهي أعلى نسبة بين الفئات الأخرى، وهذا ما يشير إلى أن هذه الفترة كفيلة بأن تمنح العاملين الخبرة الكافية والاستقرار الوظيفي الذي يرفد أداءهم نحو الأفضل.وتشير النتائج المحصلة كذلك إلى أن نسبة (62.38%) من الموظفين العاديين وهي نسبة تمثل السواد الأعظم أمام الدرجات الوظيفية الأخرى، وهو ما يعزى إلى أن طبيعة أغلب الوظائف بالبلدية تأخذ الجانب التنفيذي إلى حد ما.

أداة البحث:

أعد الباحث أداة لمعرفة اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة.ففي إطار الأدب التربوي الحديث، وفي ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة البحث التي تم الاطلاع عليها، وفي ضوء استطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية، بنى الباحث استبانة، مكونة من ستة أبعاد كانت على النحو الآتي: (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، وعدالة نظم الجور والمكافآت، وجماعة والعمل، والقيادة الإدارية والإشراف الفعال، المشاركة في اتخاذ القرارات) .

صدق الاستبانة: ويقصد بصدق الاستبانة: أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه **وتأكد الباحث من صدق الاستبانة بطريقتين**:

1. صدق المحكمين: عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى الاستبانة، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء استبعدت بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر.

2. صدق الاتساق الداخلي: جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق الاستبانة على عينة البحث، وحُسب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، كما حُسب معامل ارتباط بيرسون، باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

الجدول (2)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول: «ظروف العمل المعنوية» مع الدرجة الكلية للبعد

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أشعر بالرضا تجاه أدائي لعملي	0.775	دالة عند 0.01
2	يوجد ارتباط وثيق بيني وبين أدائي لعملي	0.692	دالة عند 0.01
3	تراعي إدارة البلدية حاجات ورغبات العاملين الوظيفية	0.867	دالة عند 0.01
4	تهتم الإدارة بتوفير جو نفسي محبب للعاملين	0.851	دالة عند 0.01
5	تنسجم حياتي الأسرية مع ظروف عملي في البلدية	0.647	دالة عند 0.01

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
6	تتركز معظم اهتماماتي حول عملي في البلدية	0.798	دالة عند 0.01
7	استمتع بتطبيق مهاراتي وقدراتي في عملي بالبلدية	0.746	دالة عند 0.01
8	تحافظ الإدارة على كرامة وهيبة العاملين في البلدية	0.831	دالة عند 0.01
9	تتحقق ذاتي عند ممارستي لعملي في البلدية	0.777	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

الجدول (3)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني «خصائص الوظيفة» مع الدرجة الكلية للبعد

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تتناسب مكانتي ومؤهلي مع عملي في البلدية	0.812	دالة عند 0.01
2	تتناسب ساعات العمل مع المهام المطلوب انجازها	0.795	دالة عند 0.01
3	يتطلب عملي امتلاك مهارات فنية وعملية تخصصية	0.792	دالة عند 0.01
4	ينسجم عملي مع حالة التطور التكنولوجي الحاصلة	0.691	دالة عند 0.01
5	يشعرني عملي بأنني جزء مهم من أعمال البلدية	0.774	دالة عند 0.01
6	تتوفر أدوات الأمن والوقاية اللازمة لإتمام عملي	0.610	دالة عند 0.01
7	تتناسب سلطاتي مع مسئولياتي المترتبة على عملي في البلدية	0.823	دالة عند 0.01
8	يسمح لي عملي بالتنقل بين الوظائف المختلفة	0.717	دالة عند 0.01
9	يسمح عملي باتخاذ القرارات التي اراها مناسبة	0.779	دالة عند 0.01
10	يشجعني عملي بالتنسيق مع الوحدات الإدارية الأخرى	0.767	دالة عند 0.01
11	يتيح لي عملي في البلدية فرصة الترقي والتقدم الوظيفي	0.798	دالة عند 0.01
12	معايير الأداء لعملي واضحة ومحددة	0.766	دالة عند 0.01
13	تتوفر متطلبات الاستقرار والامن الوظيفي في البلدية	0.672	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

الجدول (4)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث «عدالة نظم الأجور والمكافآت» مع الدرجة الكلية للبعد

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يتناسب دخلي مع أعباء حياتي السرية	0.852	دالة عند 0.01
2	تتوفر الزيادات التشجيعية للعاملين باستمرار	0.823	دالة عند 0.01
3	تتوافر العدالة في توزيع الأجور بين العاملين في البلدية	0.877	دالة عند 0.01
4	يتناسب دخلي مع أعباء عملي في البلدية	0.855	دالة عند 0.01
5	تتوفر مكافآت وحوافز مالية للمتميزين بالعمل	0.942	دالة عند 0.01
6	يشعر العاملون بتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص بين العاملين	0.800	دالة عند 0.01
7	يتناسب أجر عملي مقارنة بنفس الأعمال في منظمات أخرى	0.867	دالة عند 0.01
8	يوجد نظام محدد يبين طبيعة توزيع المكافآت على العاملين	0.825	دالة عند 0.01
9	يتناسب نظام الأجور المطبق في البلدية مع طبيعة أعمالها	0.828	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

الجدول (5)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الرابع «جماعة العمل» مع الدرجة الكلية للبعد

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يتسم الأفراد الذين يعملون معي بروح الفريق	0.513	دالة عند 0.01
2	تركز الإدارة على نتائج العمل الجماعي مقابل العمل الفردي	0.845	دالة عند 0.01
3	توفر البلدية وسائل الاتصال الفعالة لإنجاح العمل الجماعي	0.840	دالة عند 0.01
4	يعتمد انجاز أعمال البلدية على مبدأ الشراكة بين العاملين	0.785	دالة عند 0.01
5	تتقاسم أدوار العمل بين العاملين تحقيقاً للأداء المطلوب	0.672	دالة عند 0.01
6	توفر الإدارة فرص التنمية لمجموعات العمل فيها	0.758	دالة عند 0.01
7	تتوافق مهاراتي الشخصية مع مهارات أعضاء فريق العمل	0.745	دالة عند 0.01
8	يعتبر نجاح فريق العمل جزء من نجاح اهداف البلدية	0.758	دالة عند 0.01
9	يُسمح لفريق العمل بتحديد أساليب العمل التي يراها مناسبة	0.765	دالة عند 0.01

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
10	تتبادل الأدوار بين أعضاء فريق العمل تحقيقا لسرعة الانجاز	0.576	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

الجدول (6)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الخامس

«القيادة الإدارية والإشراف الفعال» مع الدرجة الكلية للبعد

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تشجع الإدارة العاملين على حل مشاكل عملهم بأنفسهم	0.708	دالة عند 0.01
2	تدعم الإدارة متطلبات العاملين لتحسين ظروفهم الشخصية	0.679	دالة عند 0.01
3	تدفع الإدارة باتجاه تحقيق الرقابة الذاتية عند العاملين	0.822	دالة عند 0.01
4	تتبع الإدارة نمط القيادة الديمقراطي في العمل	0.821	دالة عند 0.01
5	تعتمد الإدارة أساليب وطرق إدارية حديثة ومعاصرة	0.729	دالة عند 0.01
6	يُمنح العامل صلاحية اتخاذ القرار الخاص بعمله	0.858	دالة عند 0.01
7	يُسمح للعامل بالمراجعة والنقاش حول القرارات الادارية المتخذة	0.782	دالة عند 0.01
8	تلتزم الإدارة بقانون العمل بعيدا عن المزاجية وردات الفعل	0.935	دالة عند 0.01
9	يعرف العامل حدود سلطاته ومسئولياته بوضوح	0.689	دالة عند 0.01
10	تسمح الإدارة بالتنافس بعيدا عن الأحقاد والمصالح الشخصية	0.736	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

الجدول (7)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد السادس «المشاركة في اتخاذ القرار» مع الدرجة الكلية للبعد

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات المتنوعة في البلدية	0.882	دالة عند 0.01
2	يشارك العاملون بالقرارات كجزء من تحقيق أهدافهم الشخصية	0.839	دالة عند 0.01

م		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
3	تسمح الإدارة بتداول كافة المعلومات بين العاملين بالبلدية	0.921	دالة عند 0.01
4	تهتم الإدارة بمقترحات وتوصيات العاملين عند اتخاذ القرارات	0.827	دالة عند 0.01
5	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات من باب تحقيق ذواتهم فقط	0.794	دالة عند 0.01
6	يشارك العاملون الإدارة باتخاذ القرارات ليتحملوا مسئولية النتائج	0.903	دالة عند 0.01
7	تتبنى الإدارة بعض القرارات الفردية لتعممها على البلدية ككل	0.670	دالة عند 0.01
8	تعزز إدارة البلدية ثقافة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	0.842	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

يتضح من الجداول السابقة (2، 3، 4، 5، 6، 7) أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد جميعها دالة عند مستوى دلالة (0.01) ، مما يطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة البحث.

وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد، حسب الباحث معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والمعاملات الأخرى، كذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (8) يوضح ذلك.

الجدول (8)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة مع الدرجة الكلية

	المجموع	البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	البعد الثاني: خصائص الوظيفة	البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	البعد الرابع: جماعة العمل	البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار
البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	0.716	0.716	0.716	0.716	0.716	0.716	0.716
البعد الثاني: خصائص الوظيفة	0.873	0.873	0.873	0.873	0.873	0.873	0.873
البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	0.921	0.921	0.921	0.921	0.921	0.921	0.921

	المجموع	البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	البعد الثاني: خصائص الوظيفة	البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	البعد الرابع: جماعة العمل	البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار
البعد الرابع: جماعة العمل	0.901	0.901	0.901	0.901	0.901	0.901	0.901
البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	0.894	0.894	0.894	0.894	0.894	0.894	0.894
البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار	0.903	0.903	0.903	0.903	0.903	0.903	0.903

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

يتضح من الجدول السابق أن جميع المعاملات ترتبط ببعضها بعضاً وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) ، وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات الاستبانة Reliability:

تم التأكد من ثبات الاستبانة بطريقة معامل ألفا كرونباخ.وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبانة، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك للاستبانة ككل والجدول (10) يوضح ذلك:

الجدول (10)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	9	0.917
البعد الثاني: خصائص الوظيفة	13	0.936
البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	9	0.953
البعد الرابع: جماعة العمل	10	0.901
البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	10	0.927

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار	8	0.937
الدرجة الكلية للاستبانه	59	0.980

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي تراوحت ما بين (0.901 – 0.953) ، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة البحث.

نتائج البحث:

سيقوم الباحث بعرض تفصيلي للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات البحث، **بالإضافة إلى تفسير ومناقشة ما تم التوصل إليه من نتائج**:

◄ الإجابة عن السؤال الرئيس من أسئلة البحث:

ينص السؤال على: **ما اتجاهات العاملين في بلدية غزة نحو جودة حياة العمل فيها؟**

وللإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الباحث النسب المئوية الآتية:

- أقل من 50% مستوى منخفض من جودة حياة العمل.
- 50% – 69.9% مستوى متوسط من جودة حياة العمل.
- 70% – 100% مستوى مرتفع من جودة حياة العمل.

الجدول (11)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك ترتيبها في الاستبانة

م	البعد	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	6886	34.089	6.077	75.75	1
2	البعد الثاني: خصائص الوظيفة	9670	47.871	8.142	73.65	2
3	البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	5948	29.446	9.179	65.43	6

م	البعد	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
4	البعد الرابع: جماعة العمل	7030	34.802	6.954	69.60	5
5	البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	7049	34.896	8.496	69.79	3
6	البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار	5625	27.847	7.105	69.62	4
الدرجة الكلية للاستبانة		42208	208.950	37.999	70.83	

يتضح من الجدول (11) أن مستوى الجودة للبعد «ظروف العمل المعنوية» حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (75.75%) وهو مستوى مرتفع، تلا ذلك «خصائص الوظيفة» حصلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (73.65%) وهو مستوى مرتفع، تلا ذلك «القيادة الإدارية والإشراف الفعال» حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (69.79%) وهو مستوى متوسط، تلى ذلك «المشاركة في اتخاذ القرار» حصلت على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (69.62%) وهو مستوى متوسط، تلا ذلك «جماعة العمل» حصل على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (69.60%) وهو مستوى متوسط، تلا ذلك «عدالة نظم الأجور والمكافآت» حصل على المرتبة السادسة بوزن نسبي (65.43%) وهو مستوى متوسط.

أما الدرجة الكلية للاستبانة حصلت على وزن نسبي (70.83%) وهو مستوى مرتفع من جودة حياة العمل في البلدية.يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين يهتمون بالدرجة الأولى بتوافر الجوانب المعنوية في العمل، مما يشجعهم ويخلق عندهم الدافعية نحو العمل. ثم بعد ذلك يتجهون نحو متغير «خصائص الوظيفة» التي لها دور رئيس وفاعل في صياغة واقع العمل وعلاقته بشاغل هذا العمل.وبعد أن يتأكد العاملون من توافر الجوانب المعنوية والخصائص الوظيفية التي تناسبهم تذهب اتجاههم نحو طبيعة القيادة الإدارية والإشراف عليهم من قبل المسئولين في البلدية وهو أمر مهم من حيث خلق حالة الانسجام والتعاطي والانتماء والتناغم ما بين العاملين وإدارة البلدية العليا.وتتدنى اتجاهات العاملين بعد ذلك نحو متغير المشاركة في اتخاذ القرارات، وهذا يشير إلى أن إدارة البلدية لا تأخذ دوماً برأي العاملين عند اتخاذها القرارات، مما يدلل على وجود هامش من المركزية الإدارية في عمل البلدية سيما ما يخص اتخاذ القرارات.كما أن النتائج المتحصلة تشير إلى ضعف توجه العاملين نسبياً تجاه تفعيل العمل الجماعي والمشاركة في فرق العمل في البلدية، وهو ما يشير إلى أن الوظائف في البلدية مبنية على مبدأ الإنجاز الفردي.وحالة الضعف في اتجاه العاملين تمتد إلى ما يخص «عدالة نظم الأجور والمكافآت» ويعزى ذلك إلى أن

اتجاهات العاملين تجاه هذا الجانب ضعيفة مما يدلل على الضعف النسبي في رضاهم تجاه عدالة نظم الأجور والمكافآت.

ولتفسير النتائج المتعلقة باتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة قام الباحث بإعداد الجداول الآتية الموضحة لأبعاد الاستبانة بالشكل الآتي:

- **البعد الأول- ظروف العمل المعنوية:**

الجدول (12)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الأول «ظروف العمل المعنوية» وكذلك ترتيبها (ن =202)

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	أشعر بالرضا تجاه أدائي لعملي	859	4.252	0.983	85.05	1
2	يوجد ارتباط وثيق بيني وبين أدائي لعملي	799	3.955	0.948	79.11	3
3	تراعي إدارة البلدية حاجات ورغبات العاملين الوظيفية	745	3.688	1.260	73.76	6
4	تهتم الإدارة بتوفير جو نفسي محبب للعاملين	707	3.500	1.219	70.00	9
5	تنسجم حياتي الأسرية مع ظروف عملي في البلدية	799	3.955	0.943	79.11	2
6	تتركز معظم اهتماماتي حول عملي في البلدية	744	3.683	1.026	73.66	7
7	استمتع بتطبيق مهاراتي وقدراتي في عملي بالبلدية	754	3.733	1.087	74.65	5
8	تحافظ الإدارة على كرامة وهيبة العاملين في البلدية	710	3.515	1.089	70.30	8
9	تتحقق ذاتي عند ممارستي لعملي في البلدية	769	3.807	1.026	76.14	4
	الدرجة الكلية	6886	34.089	6.077	75.75	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

- الفقرة (1) والتي نصت على: «أشعر بالرضا تجاه أدائي لعملي» احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (85.05%) .وهو مستوى مرتفع، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين مقتنعون بما يقدمونه من أداء في أعمالهم بحسب اعتقادهم بأنهم يعملون كل ما هو مطلوب منهم في العمل.

- الفقرة (5)، والتي نصت على «تنسجم حياتي الأسرية مع ظروف عملي في البلدية» احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (79.11%) .وهو مستوى مرتفع، يعزو الباحث

هذه النتيجة إلى أن نسبة (47.50%) من العاملين في البلدية كانوا بين سن 35–45، وهو سن يكون فيه الانسان استقر إلى حد ما في حياته من حيث التركيز على عمل محدد وبناء أسرته بما يتناسب مع عمله

وأن أدنى فقرتين في الاستبانة كانت:

- الفقرة (8) والتي نصت على» تحافظ الإدارة على كرامة وهيبة العاملين في البلدية « احتلت المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (70.30%) .وهو مستوى مرتفع، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن إدارة البلدية لا بد لها أن تحافظ على هيبتها وكرامتها أمام مؤسسات المجتمع المختلفة، ويأتي ذلك من خلال محافظتها واهتمامها بالجوانب المعنوية وبكرامة واحترام وهيبة العاملين.

- الفقرة (4) والتي نصت على «تهتم الإدارة بتوفير جو نفسي محبب للعاملين» احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (70.00%) .وهو مستوى مرتفع، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن البلدية تهتم بإنجاز الأعمال بجانب اهتمامها بالظروف التي تنجز فيها، وهذا مؤشر ينم عن الاهتمام من قبل إدارة البلدية بالجوانب النفسية التي تخص العاملين عند إتمام أعمالهم.

أما الدرجة الكلية للبعد فحصل على وزن نسبي (75.75%)، وهو مستوى مرتفع بحسب اتجاهات العاملين نحو هذا البعد من أبعاد جودة حياة العمل في البلدية.وتتفق هذه النتيجة مع ما أوردت دراسات كل من (عبد الرحمن، 2013)، (بحر ونصار، 2014)، (قاسم، 2011) .بذلك يتحقق الهدف الأول للبحث من خلال الإجابة عن السؤال الأول الذي ينص على: ما مستوى بعد «ظروف العمل المعنوية» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟

- **البعد الثاني– خصائص الوظيفة:**

الجدول (13)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثاني «خصائص الوظيفة» وكذلك ترتيبها (ن =202)

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تتناسب مكانتي ومؤهلي مع عملي في البلدية	724	3.584	1.081	71.68	10
2	تتناسب ساعات العمل مع المهام المطلوب انجازها	739	3.658	0.996	73.17	9

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
3	يتطلب عملي امتلاك مهارات فنية وعملية تخصصية	760	3.762	0.921	75.25	4
4	ينسجم عملي مع حالة التطور التكنولوجي الحاصلة	752	3.723	1.066	74.46	6
5	يشعرني عملي بأنني جزء مهم من أعمال البلدية	746	3.693	0.990	73.86	7
6	تتوفر أدوات الأمن والوقاية اللازمة لإتمام عملي	720	3.564	1.069	71.29	11
7	تتناسب سلطاتي مع مسئولياتي المترتبة على عملي في البلدية	744	3.683	1.017	73.66	8
8	يسمح لي عملي بالتنقل بين الوظائف المختلفة	703	3.480	1.107	69.60	13
9	يسمح عملي باتخاذ القرارات التي اراها مناسبة	775	3.837	1.209	76.73	2
10	يشجعني عملي بالتنسيق مع الوحدات الإدارية الأخرى	781	3.866	0.955	77.33	1
11	يتيح لي عملي في البلدية فرصة الترقي والتقدم الوظيفي	767	3.797	1.190	75.94	3
12	معايير الأداء لعملي واضحة ومحددة	753	3.728	0.988	74.55	5
13	تتوفر متطلبات الاستقرار والامن الوظيفي في البلدية	706	3.495	1.275	69.90	12
	الدرجة الكلية	9670	47.871	8.142	73.65	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

- الفقرة (10) والتي نصت على «يشجعني عملي بالتنسيق مع الوحدات الإدارية الأخرى» احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (77.33%) وهو مستوى مرتفع، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن طبيعة العديد من أعمال البلدية متشابكة إلى حد ما من حيث إتمامها أي أنها تتكامل مع بعضها بعضاً فعامل التنسيق ضروري بين الوظائف والإدارات المختلفة بالبلدية كي يتسنى إنجازها.

- الفقرة (9) التي نصت على: «يسمح عملي باتخاذ القرارات التي أراها مناسبة» احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (76.73%) . وهو مستوى مرتفع، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود أنظمة وقوانين واضحة ومحددة نسبياً في البلدية، وأن طبيعة الوظائف بالبلدية تأخذ الجانب التخصصي، مما يتيح للعاملين التصرف واتخاذ القرارات المناسبة في ضوء تخصصاتهم والأنظمة الموضوعة.

وأن أدنى فقرتين في الاستبانة كانت:

- الفقرة (13) التي نصت على: «تتوافر متطلبات الاستقرار والأمن الوظيفي في

البلدية» احتلت المرتبة الثانية عشر بوزن نسبي قدره (69.90%) .وهو مستوى متوسط، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى العجوزات المالية شبه الدائمة، والتي تمر فيها البلدية والناتجة عن حالة الحصار المفروض على قطاع غزة، يجعلها غير قادرة على توفير كل ما يلزم من متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي سواء من الناحية الوظيفية أو من الناحية العملية.

- الفقرة (8) التي نصت على «يسمح لي عملي بالتنقل بين الوظائف المختلفة» احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (69.60%) .وهو مستوى متوسط، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن أغلب وظائف البلدية فنية تخصصية، فلا يجوز للعامل أن يتنقل من وظيفة إلى أخرى دون الرجوع إلى إدارة البلدية، فهي التي تسمح أو ترفض ذلك، وهذا لا ينفي إمكانية التنقل.

أما الدرجة الكلية للبعد حصل على وزن نسبي (73.65%) وهو مستوى مرتفع يحسب اتجاهات العاملين نحو هذا البعد من أبعاد جودة حياة العمل في البلدية.تتفق هذه النتيجة مع ما أوردت دراسات كل من (عوض، 2012) ، (عبد الرحمن، 2013) .بذلك يتحقق الهدف الثاني للبحث من خلال الإجابة عن السؤال الثاني الذي ينص على: ما مستوى بعد «خصائص الوظيفة» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟

- **البعد الثالث- عدالة نظم الأجور والمكافآت:**

الجدول (14)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثالث «عدالة نظم الأجور والمكافآت» وكذلك ترتيبها (ن =202)

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يتناسب دخلي مع أعباء حياتي الأسرية	683	3.381	1.273	67.62	2
2	تتوفر الزيادات التشجيعية للعاملين باستمرار	642	3.178	1.225	63.56	8
3	تتوافر العدالة في توزيع الأجور بين العاملين في البلدية	678	3.356	1.309	67.13	3
4	يتناسب دخلي مع أعباء عملي في البلدية	642	3.178	1.200	63.56	9
5	تتوفر مكافآت وحوافز مالية للمتميزين بالعمل	650	3.218	1.294	64.36	6
6	يشعر العاملون بتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص بين العاملين	644	3.188	1.232	63.76	7
7	يتناسب أجر عملي مقارنة بنفس الأعمال في منظمات أخرى	656	3.248	1.217	64.95	5
8	يوجد نظام محدد يبين طبيعة توزيع المكافآت على العاملين	660	3.267	1.315	65.35	4

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
9	يتناسب نظام الأجور المطبق في البلدية مع طبيعة أعمالها	693	3.431	1.269	68.61	1
	الدرجة الكلية	5948	29.446	9.179	65.43	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (9) التي نصت على: «يتناسب نظام الأجور المطبق في البلدية مع طبيعة أعمالها» وقد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (68.61%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود قناعة نسبية لدى العاملين بوجود حالة من التوازن بين الجهد المبذول والأجر المدفوع.

- الفقرة (1) التي نصت على: «يتناسب دخلي مع أعباء حياتي الأسرية» واحتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (67.62%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى قدرة العاملين بالبلدية أن جعلوا حالة من التوافق والتوازن النسبي بين دخلهم وبين متطلبات أسرهم الحياتية.

وأن أدنى فقرتين في الاستبانة كانتا:

- الفقرة (2) التي نصت على «تتوفر الزيادات التشجيعية للعاملين باستمرار» واحتلت المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (63.56%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود تضارب في اتجاهات العاملين حول توافر زيادات تشجعهم للاستمرار في عملهم.

- الفقرة (4) التي نصت على: «يتناسب دخلي مع أعباء عملي في البلدية» واحتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (63.56%) .وهو مستوى متوسط، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن بعض العاملين لديهم قناعة بأن دخلهم يتناسب مع أعباء العمل التي يقومون بها، وبعضهم الآخر لا يملك تلك القناعة

أما الدرجة الكلية للبعد فحصل على وزن نسبي (65.43%) وهو مستوى متوسط بحسب اتجاهات العاملين نحو هذا البعد من أبعاد جودة حياة العمل في البلدية.وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في دراسات كل من: (الاشريفي والدليمي، 2013) ، (عبد الرحمن، 2013) .بذلك يتحقق الهدف الثالث للبحث من خلال الإجابة عن السؤال الثالث الذي ينص على: **ما مستوى بعد «عدالة نظم الأجور والمكافآت» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟**

- **البعد الرابع- جماعة العمل:**

الجدول (15)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الرابع «جماعة العمل» وكذلك ترتيبها (ن =202)

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يتسم الأفراد الذين يعملون معي بروح الفريق	730	3.614	1.079	72.28	1
2	تركز الإدارة على نتائج العمل الجماعي مقابل العمل الفردي	678	3.356	1.033	67.13	10
3	توفر البلدية وسائل الاتصال الفعالة لإنجاح العمل الجماعي	688	3.406	1.126	68.12	8
4	يعتمد انجاز أعمال البلدية على مبدأ الشراكة بين العاملين	688	3.406	1.024	68.12	7
5	تتقاسم أدوار العمل بين العاملين تحقيقاً للأداء المطلوب	715	3.540	1.146	70.79	3
6	توفر الإدارة فرص التنمية لمجموعات العمل فيها	688	3.406	1.099	68.12	9
7	تتوافق مهاراتي الشخصية مع مهارات أعضاء فريق العمل	714	3.535	1.084	70.69	4
8	يعتبر نجاح فريق العمل جزء من نجاح اهداف البلدية	721	3.569	1.031	71.39	2
9	يُسمح لفريق العمل بتحديد أساليب العمل التي يراها مناسبة	695	3.441	1.088	68.81	6
10	تتبادل الأدوار بين أعضاء فريق العمل تحقيقا لسرعة الانجاز	713	3.530	1.155	70.59	5
	الدرجة الكلية	7030	34.802	6.954	69.60	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (1) التي نصت على: «يتسم الأفراد الذين يعملون معي بروح الفريق» واحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (75.71%) .وهو مستوى مرتفع، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن عمل البلدية عمل تشاركي متكامل يتطلب نوعية من العاملين، تكون قادرة على العمل ضمن فريق عمل.

- الفقرة (8) التي نصت على: «يعدُّ نجاح فريق العمل جزءاً من نجاح أهداف البلدية» واحتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (75.00%) .وهو مستوى مرتفع، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن نجاح عمل البلدية يعتمد أصلاً على نجاح عمل فرق العمل فيها، نظراً لطبيعة عملها المتكامل والمركب، وهو ما يسهم في تحقيق أهدافها بشكل تلقائي.

وأن أدنى فقرتين في الاستبانة كانتا:

- الفقرة (6) التي نصت على: «توفر الإدارة فرص التنمية لمجموعات العمل فيها» احتلت المرتبة التاسعة بوزن نسبي قدره (68.12%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم استقرار الجانب المالي في البلدية الذي ينعكس مباشرة على مدى توفير فرص التنمية لمجموعات العمل.

- الفقرة (2) التي نصت على: «تركز الإدارة على نتائج العمل الجماعي مقابل العمل الفردي» واحتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (67.13%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تفكير إدارة البلدية تجاه تحقيق الإنجازات يتجه نحو العمل الجماعي نسبياً، ممثلاً بإنجازات اللجان والمجموعات والدوائر والأقسام والشعب، رغم عامل التخصص المهني للعديد من الوظائف.

أما الدرجة الكلية للبعد فحصل على وزن نسبي (69.60%) وهو مستوى متوسط بحسب اتجاهات العاملين نحو هذا البعد من أبعاد جودة حياة العمل في البلدية.وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في دراسات كل من: (مرسي، 2010) ، (صالح، 2013) .بذلك يتحقق الهدف الرابع من خلال الإجابة على السؤال الرابع الذي ينص على: ما مستوى بعد «جماعة العمل «بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟

- **البعد الخامس- القيادة الادارية والإشراف الفعال**:

الجدول (16)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الخامس «القيادة الإدارية والإشراف الفعال» وكذلك ترتيبها (ن =202)

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تشجع الإدارة العاملين على حل مشكلات عملهم بأنفسهم	662	3.277	1.177	65.54	10
2	تدعم الإدارة متطلبات العاملين لتحسين ظروفهم الشخصية	682	3.376	1.257	67.52	9
3	تدفع الإدارة باتجاه تحقيق الرقابة الذاتية عند العاملين	735	3.639	1.247	72.77	2
4	تتبع الإدارة نمط القيادة الديمقراطي في العمل	685	3.391	1.180	67.82	7
5	تعتمد الإدارة أساليب وطرق إدارية حديثة ومعاصرة	762	3.772	1.167	75.45	1
6	يُمنح العامل صلاحية اتخاذ القرار الخاص بعمله	696	3.446	1.141	68.91	6
7	يُسمح للعامل بالمراجعة والنقاش حول القرارات الادارية المتخذة	700	3.465	1.222	69.31	5
8	تلتزم الإدارة بقانون العمل بعيدا عن المزاجية وردات الفعل	685	3.391	1.146	67.82	8

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
9	يعرف العامل حدود سلطاته ومسئولياته بوضوح	715	3.540	1.027	70.79	4
10	تسمح الإدارة بالتنافس بعيدا عن الأحقاد والمصالح الشخصية	727	3.599	1.243	71.98	3
	الدرجة الكلية	7049	34.896	8.496	69.79	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (5) التي نصت على: « تعتمد الإدارة أساليب وطرق إدارية حديثة ومعاصرة « واحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (75.45%) .وهو مستوى مرتفع، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن البلدية مضطرة إلى ان تتناغم في خدماتها وأعمالها المنجزة مع حالة التطور والحداثة الحاصلة في البيئة الخارجية.

- الفقرة (3) التي نصت على: «تدفع الإدارة باتجاه تحقيق الرقابة الذاتية عند العاملين» واحتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (72.77%) .وهو مستوى مرتفع، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن إدارة البلدية تعمل على تعزيز ثقة العاملين بأنفسهم، وتتيح لهم هامشاً، ليصبح العامل رقيباً على نفسه في أدائه.

وأن أدنى فقرتين في الاستبانة كانتا:

- الفقرة (2) التي نصت على: «تدعم الإدارة متطلبات العاملين لتحسين ظروفهم الشخصية» واحتلت المرتبة التاسعة بوزن نسبي قدره (67.52%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم وجود برامج محددة في البلدية تدعم تحسين ظروف العاملين الشخصية.

- الفقرة (1) التي نصت على: «تشجع الإدارة العاملين على حل مشكلات عملهم بأنفسهم» واحتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (65.54%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن أنظمة البلدية تمنح الإدارة هامشاً كبيراً تجاه السيطرة ومتابعة حل مشكلات العاملين من خلال هيئات رسمية مشكلة، ولا تترك إلا هامشاً محدوداً للعاملين ليحلوها بأنفسهم.

أما الدرجة الكلية للبعد فحصل على وزن نسبي (69.79%) ، وهو مستوى متوسط بحسب اتجاهات العاملين نحو هذا البعد من أبعاد جودة حياة العمل في البلدية.وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في دراسات كل من: (مرسي، 2010) ، (عوض، 2012) .

بذلك يتحقق الهدف الخامس من خلال الإجابة عن السؤال الخامس الذي ينص على: ما مستوى بعد «القيادة الإدارية والإشراف الفعال» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟

- **البعد السادس- المشاركة في اتخاذ القرارات:**

الجدول (17)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد السادس «المشاركة في اتخاذ القرارات» وكذلك ترتيبها (ن =202)

الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات المتنوعة في البلدية	698	3.455	1.230	69.11	6
2	يشارك العاملون بالقرارات كجزء من تحقيق أهدافهم الشخصية	694	3.436	1.167	68.71	8
3	تسمح الإدارة بتداول كافة المعلومات بين العاملين بالبلدية	701	3.470	1.160	69.41	5
4	تهتم الإدارة بمقترحات وتوصيات العاملين عند اتخاذ القرارات	708	3.505	1.130	70.10	3
5	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات من باب تحقيق ذواتهم فقط	696	3.446	1.124	68.91	7
6	يشارك العاملون الإدارة باتخاذ القرارات ليتحملوا مسئولية النتائج	710	3.515	1.112	70.30	2
7	تتبنى الإدارة بعض القرارات الفردية لتعممها على البلدية ككل	715	3.540	1.206	70.79	1
8	تعزز إدارة البلدية ثقافة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	703	3.480	1.173	69.60	4
	الدرجة الكلية	5625	27.847	7.105	69.62	

يتضح من الجدول السابق: أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

- الفقرة (7) وتنصُّ على: «تتبنى الإدارة بعض القرارات الفردية لتعممها على البلدية ككل» احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (70.79%) .وهو مستوى مرتفع، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الإدارة قد تثق ثقة كبيرة في بعض العاملين، ولا سيما من أصحاب التخصصات المهنية، مما يجعلها تأخذ بعض قراراتهم وتعممها.

- الفقرة (6) التي نصت على: «يشارك العاملون الإدارة باتخاذ القرارات ليتحملوا مسئولية النتائج» احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (70.30%) .وهو مستوى مرتفع، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود ثقافة تنظيمية لدى البلدية، تعزز مفهوم النجاح والفشل المشترك ووحدة المصير عند العاملين.

وأن أدنى فقرتين في الاستبانة كانتا:

- الفقرة (5) التي نصت على: «يشارك العاملون في اتخاذ القرارات من باب تحقيق ذواتهم فقط» وقد احتلت المرتبة السابعة بوزن نسبي قدره (68.91%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود ميول ونزعة شخصية لدى العاملين تجعلهم يعملون باتجاه تحقيق ذواتهم.

- الفقرة (2) التي نصت على: «يشارك العاملون بالقرارات كجزء من تحقيق أهدافهم الشخصية» وقد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (68.71%) .وهو مستوى متوسط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن النزعة الشخصية عند العاملين وقناعاتهم بأن نجاح البلدية هو نجاحهم والعكس صحيح، مما يجعلهم يخوضون تجربة المشاركة باتخاذ القرارات، وتحمل نتائجها كي يحققوا أهدافهم الشخصية بجانب أهداف البلدية.

أما الدرجة الكلية للبعد فحصل على وزن نسبي (69.62%) ، وهو مستوى متوسط بحسب اتجاهات العاملين نحو هذا البعد من أبعاد جودة حياة العمل في البلدية.وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد دراسات كل من (عبد الرحمن، 2013) ، (مرسي، 2010) .بذلك يتحقق الهدف السادس من خلال الإجابة عن السؤال السادس الذي ينص على: ما مستوى بعد «المشاركة في اتخاذ القرارات» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة؟

◄ الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة البحث:

ينص السؤال الرئيس الثاني على: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغيرات: (العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والدرجة الوظيفية)** ؟

وللإجابة عن هذا السؤال صاغ الباحث عدداً من الفروض الفرعية كما يأتي:

الفرض الفرعي الأول وينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة

العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير «العمر».وللإجابة عن هذا الفرض استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

الجدول (18)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة «ف» ومستوى الدلالة تعزى لمتغير العمر

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «ف»	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	بين المجموعات	3.807	2	1.903	0.051	0.950	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7418.589	199	37.279			
	المجموع	7422.396	201				
البعد الثاني: خصائص الوظيفة	بين المجموعات	150.357	2	75.179	1.136	0.323	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	13174.296	199	66.202			
	المجموع	13324.653	201				
البعد الرابع: جماعة العمل	بين المجموعات	435.381	2	217.691	2.626	0.075	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	16498.520	199	82.907			
	المجموع	16933.901	201				
البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	بين المجموعات	70.209	2	35.104	0.724	0.486	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9649.870	199	48.492			
	المجموع	9720.079	201				
البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	بين المجموعات	205.626	2	102.813	1.430	0.242	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	14303.191	199	71.875			
	المجموع	14508.817	201				
البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار	بين المجموعات	251.337	2	125.669	2.527	0.082	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9894.905	199	49.723			
	المجموع	10146.243	201				

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «ف»	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	4582.952	2	2291.476	1.596	0.205	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	285642.553	199	1435.390			
	المجموع	290225.505	201				

ف الجدولية عند درجة حرية (2، 199) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2، 199) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة «ف» المحسوبة أقل من قيمة «ف» الجدولية في الأبعاد جميعها والدرجة الكلية للاستبانة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر.ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن مستوى جودة حياة العمل الموجود في البلدية موحد غالباً، وأن اتجاهات العاملين وقناعاتهم، بغض النظر عن أعمارهم لأبعاد جودة العمل في البلدية متقاربة جداً، سيما وأنهم يعيشون الظروف الوظيفية نفسها.وبذلك تم التحقق من الفرض الفرعي الأول الذي ينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير «العمر»، والمنبثق من السؤال الرئيس الثاني، وهو ما يختلف مع نتائج دراسة (بدوي، 2013).

الفرض الفرعي الثاني وينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير «المؤهل العلمي».وللإجابة عن هذا الفرض استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

الجدول (19)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة «ف» ومستوى الدلالة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «ف»	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	بين المجموعات	181.518	3	60.506	1.655	0.178	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7240.878	198	36.570			
	المجموع	7422.396	201				

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «ف»	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الثاني: خصائص الوظيفة	بين المجموعات	223.314	3	74.438	1.125	0.340	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	13101.339	198	66.168			
	المجموع	13324.653	201				
البعد الرابع: جماعة العمل	بين المجموعات	129.129	3	43.043	0.507	0.678	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	16804.772	198	84.873			
	المجموع	16933.901	201				
البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	بين المجموعات	91.164	3	30.388	0.625	0.600	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9628.916	198	48.631			
	المجموع	9720.079	201				
البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	بين المجموعات	281.982	3	93.994	1.308	0.273	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	14226.835	198	71.853			
	المجموع	14508.817	201				
البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار	بين المجموعات	67.029	3	22.343	0.439	0.725	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	10079.213	198	50.905			
	المجموع	10146.243	201				
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	3026.166	3	1008.722	0.695	0.556	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	287199.339	198	1450.502			
	المجموع	290225.505	201				

ف الجدولية عند درجة حرية (3، 198) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.88

ف الجدولية عند درجة حرية (3، 198) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.65

يتضح من الجدول السابق أن قيمة «ف» المحسوبة أقل من قيمة «ف» الجدولية في الأبعاد جميعها والدرجة الكلية للاستبانة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن طبيعة أعمال البلدية تخصصية إلى حد ما، وأن جودة حياة العمل في كل بعد من مجالات عملها له من المتغيرات ما يشمل جميع الدرجات العلمية، هذا من جانب ومن جانب آخر، فان أغلب أفراد العينة كانوا من

حملة البكالوريوس وكانت نسبتهم (49.50%) وهي الدرجة المطلوبة للتعيين في غالبية وظائف البلدية.

وبذلك تم التحقق من الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير "المؤهل العلمي"، والمنبثق من السؤال الرئيس الثاني.وهو ما يختلف مع نتائج دراسة (بدوي، 2013) .

الفرض الفرعي الثالث ينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير «سنوات الخدمة».وللإجابة عن هذا الفرض استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

الجدول (20)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة «ف» ومستوى الدلالة تعزى لمتغير سنوات الخدمة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «ف»	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	بين المجموعات	108.035	5	21.607	0.579	0.716	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7314.361	196	37.318			
	المجموع	7422.396	201				
البعد الثاني: خصائص الوظيفة	بين المجموعات	118.743	5	23.749	0.352	0.880	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	13205.911	196	67.377			
	المجموع	13324.653	201				
البعد الرابع: جماعة العمل	بين المجموعات	904.058	5	180.812	2.211	0.055	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	16029.843	196	81.785			
	المجموع	16933.901	201				
البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	بين المجموعات	303.443	5	60.689	1.263	0.281	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9416.636	196	48.044			
	المجموع	9720.079	201				

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «ف»	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	بين المجموعات	305.130	5	61.026	0.842	0.521	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	14203.687	196	72.468			
	المجموع	14508.817	201				
البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار	بين المجموعات	527.092	5	105.418	2.148	0.061	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9619.150	196	49.077			
	المجموع	10146.243	201				
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	5369.255	5	1073.851	0.739	0.595	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	284856.250	196	1453.348			
	المجموع	290225.505	201				

ف الجدولية عند درجة حرية (5، 196) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.11

ف الجدولية عند درجة حرية (5، 196) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.26

يتضح من الجدول السابق أن قيمة «ف» المحسوبة أقل من قيمة «ف» الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة.يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن جميع الأبعاد الممثلة لواقع جودة حياة العمل في البلدية مطبقة على العاملين الجدد والقدامى جميعهم، مما جعلهم يتفقون بشكل كبير في اتجاهاتهم حولها بغض النظر عن عدد سنوات خدمتهم في البلدية، وان البلدية في أنظمتها لا تفرق بين العاملين الجدد والعاملين القدامى من حيث تطبيق أنظمتها وقوانينها المحددة.

وبذلك تم التحقق من الفرض الفرعي الثالث وينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير « سنوات الخدمة».والمنبثق من السؤال الرئيس الثاني.وهو ما يختلف مع نتائج دراسة (بدوي، 2013) .

وينصُّ الفرض الفرعي الرابع على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير «الدرجة الوظيفية».وللإجابة عن هذا الفرض استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

الجدول (21)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة «ف» ومستوى الدلالة تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «ف»	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: ظروف العمل المعنوية	بين المجموعات	142.434	3	47.478	1.291	0.279	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7279.962	198	36.767			
	المجموع	7422.396	201				
البعد الثاني: خصائص الوظيفة	بين المجموعات	69.100	3	23.033	0.344	0.793	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	13255.554	198	66.947			
	المجموع	13324.653	201				
البعد الرابع: جماعة العمل	بين المجموعات	610.971	3	203.657	2.470	0.063	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	16322.930	198	82.439			
	المجموع	16933.901	201				
البعد الثالث: عدالة نظم الأجور والمكافآت	بين المجموعات	81.724	3	27.241	0.560	0.642	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9638.355	198	48.679			
	المجموع	9720.079	201				
البعد الخامس: القيادة الإدارية والإشراف الفعال	بين المجموعات	129.276	3	43.092	0.593	0.620	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	14379.541	198	72.624			
	المجموع	14508.817	201				
البعد السادس: المشاركة في اتخاذ القرار	بين المجموعات	227.379	3	75.793	1.513	0.212	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9918.864	198	50.095			
	المجموع	10146.243	201				
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	2089.061	3	696.354	0.479	0.698	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	288136.444	198	1455.235			
	المجموع	290225.505	201				

ف الجدولية عند درجة حرية (3، 198) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.88

ف الجدولية عند درجة حرية (3، 198) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.65

يتضح من الجدول السابق أن قيمة «ف» المحسوبة أقل من قيمة «ف» الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن جميع الدرجات الوظيفية تعيش الظروف نفسها ومستوى جودة حياة العمل نفسها، سواءً من الناحية المادية أم من الناحية المعنوية، ويتعاملون مع القوانين والعقوبات والمكافآت الممنوحة في البلدية نفسها.

وبذلك تم التحقق من الفرض الفرعي الرابع الذي ينص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير «الدرجة الوظيفية».والمنبثق من السؤال الرئيس الثاني.وهو ما يختلف مع نتائج دراسة (بدوي، 2013) .

النتائج الكلية للبحث:

توصل البحث إلى عدد من النتائج كانت على النحو الآتي:

1. حصلت الدرجة الكلية للاستبانة على وزن نسبي (70.83%) وهو مستوى مرتفع بحسب اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في البلدية.حيث كان ترتيب أبعاد مستوى جودة حياة العمل بحسب اتجاهات واستجابات عينة البحث مرتبة تصاعدياً على النحو الآتي: «ظروف العمل المعنوية»، «خصائص الوظيفة»، «القيادة الإدارية والإشراف الفعال»، «المشاركة في اتخاذ القرار»، «جماعة العمل»، «عدالة نظم الأجور والمكافآت»، أما الدرجة الكلية للاستبانة فحصلت على مستوى مرتفع من جودة حياة العمل في البلدية.

2. مستوى بعد «ظروف العمل المعنوية» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان مرتفعاً، حيث حصل على وزن نسبي (75.75%) .

3. مستوى بعد «خصائص الوظيفة» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان مرتفعاً، حيث حصل على وزن نسبي (73.65%) .

4. مستوى بعد «عدالة نظم الأجور والمكافآت» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي (65.43%) .

5. مستوى بعد «جماعة العمل» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي (69.60%) .

6. مستوى بعد «القيادة الإدارية والإشراف الفعال» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي (69.79%) .

7. مستوى بعد «المشاركة في اتخاذ القرارات» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي (69.62%) .

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغيرات: (العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والدرجة الوظيفية) .

الجدول يبين مدى تحقق أهداف البحث

رقم	الهـــــــــــــدف	النتيجـــــــــــــة
1	التعرف الى واقع جودة حياة العمل في بلدية غزة.	مستوى اتجاهات العاملين في بلدية غزة نحو جودة حياة العمل كان مرتفعاً حيث حصلت الدرجة الكلية لأبعاد جودة حياة العمل على وزن نسبي (70.83%) .
2	التعرف الى «ظروف العمل المعنوية» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.	مستوى «ظروف العمل المعنوية» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان مرتفعاً، حيث حصل على وزن نسبي (75.75%) .
3	التعرف الى «خصائص الوظيفة» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.	مستوى بعد «خصائص الوظيفة» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان مرتفعاً، حيث حصل على وزن نسبي (73.65%) .
4	التعرف الى «عدالة نظم الأجور والمكافآت» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.	مستوى «عدالة نظم الأجور والمكافآت» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي (65.43%) .
5	التعرف الى مستوى «علاقة جماعة العمل» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.	مستوى «جماعة العمل» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي (69.60%) .
6	التعرف الى واقع «علاقة القيادة الإدارية والإشراف الفعال» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.	مستوى «القيادة الإدارية والإشراف الفعال» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي (69.79%) .
7	التعرف الى مستوى «علاقة المشاركة في اتخاذ القرارات» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة.	مستوى «المشاركة في اتخاذ القرارات» بحسب اتجاهات العاملين في بلدية غزة كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي (69.62%) .
8	قياس الفروق في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تبعاً للمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الدرجة الوظيفية) .	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات عينة البحث في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى للمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الدرجة الوظيفية) .

التوصيات:

في ضوء النتائج التي خرج بها البحث، وتركيزاً على أدنى متوسطات نسبية حصل عليها البحث يمكن للباحث أن يوصي بالآتي: (ضرورة اهتمام البلدية بتوفير متطلبات الامن والاستقرار الوظيفي كافة للعاملين فيها، وتعزيز واقع العمل الجماعي بعيداً عن الفردية في العمل، العمل على تحسين نظم الأجور وتعزيز مبدأ المكافآت، والتفكير المستمر في تغيير أنماط القيادة وأنماط الإشراف المتبعة في البلدية، والدفع باتجاه تفعيل العاملين ومشاركتهم بالقرارات الصادرة في البلدية كي يكونوا جزءاً من تحمل مسئولية نتائجها) .

المصادر والمراجع:

أولاً ـ المراجع العربية:

1. الاشريفي، رياض أحمد إسماعيل، والسيد ذاكر محفوظ حامد الدليمي. (2013) . «جودة حياة العمل في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر ملاكاتها الإدارية والتدريبية والتحكيمية». مجلة الرافدين للعلوم الرياضية– كلية التربية الرياضية– جامعة الموصل– العراق، مج 19، ع 62.
2. بحر، يوسف عبد عطية، وإيمان حسن نصار. (2014) . «جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي». من منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
3. بدوي، شرين شريف. (2013) . «نموذج مقترح لأثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل– دراسة تطبيقية على شركات خدمات الهاتف المحمول المصرية». المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة – مصر، ع 3.
4. صالح، أماني عبد التواب. (2013) . «واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز». بحث منشور، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، السعودية، ع 39، ج 2.
5. صديق، محمد جلال سليمان. (2005) . «جودة حياة العمل كمتغير وسيط بين مصادر قوة المديرين والأداء: دراسة تطبيقية على الوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة»، المجلة المصرية للدراسات التجارية، مصر، مج 29، ع 2.
6. الطائي، رعد عبد الله، وعيسى قدادة. (2011). «إدارة الجودة الشاملة». مطبوعات جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
7. عبد الرحمن، ماجدة محسن. (2013) . «جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية». دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، العدد112، المجلد 35.
8. عبد الفتاح، إيمان صالح حسن. (2011) . «أثر تغيير الإدارة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتميز أداء المنظمات بالتطبيق على الهيئة العامة لموانى بورسعيد». مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة جامعة بور سعيد، مصر.

9. علام، سحر فاروق (2012) . «جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة». مجلة دراسات عربية في علم النفس، مصر، مج 11، ع 2.

10. العنزي، سعد، وسما سعد خير الله الفضل. (2007) . «فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة». بحث منشور، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، ع 45.

11. عوض، حسن منصور السيد. (2012) . «تقييم جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الجامعية– دراسة ميدانية مقارنة». ملخص رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس– الإسماعيلية، منشورة في المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مصر، مج 3، ع 1.

12. قاسم، مرفت إبراهيم راشد. (2011) . «أثر القيادة الاصلية كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي». دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر.

13. مرسي، مرفت محمد السعيد. (2010) . «أثر مركز التحكم كمتغير وسيط على العلاقة بين القيادة الاصيلة وجودة حياة العمل». دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 4، مصر.

ثانياً ـ المراجع الأجنبية:

1. *Che Rose, Raduan Che et al. (2006) . "Quality of work life". Implications of Career dimensions, journal of Social sciences, vol 2, no 2.*
2. *Schermerhorn ; Hunt &Osborn. (2005) . "Organizational Behavior" , 9th ed, Wiley India, pvt. Ltd.*
3. *Ukko Johani, at. el. (2009) . " The Impacts of Performance Measurement on the Quality of Work life",lnt. J. Business Performance Management, Vol. 10,No. 1.*