

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة  
الوظيفية للعاملين

إيمان محمد علي الدبابسة

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1438 هـ - 2017م

دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة  
الوظيفية للعاملين

إعداد

إيمان محمد علي الدبابسة

بكالوريوس تاريخ من جامعة الخليل/الخليل – فلسطين

المشرف: د. شاهر العالول

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية،  
من معهد التنمية المستدامة/كلية الدراسات العليا جامعة القدس – فلسطين.

1438 هـ - 2017م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

### إجازة الرسالة

دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية  
للعاملين

اسم الطالبة: إيمان محمد علي الدبابسة  
الرقم الجامعي: (21512302)

المشرف: الدكتور شاهر العالول

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 10/6/2017م من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم  
وتواقيعهم:

التوقيع: .....  
التوقيع: .....  
التوقيع: .....

1. رئيس لجنة المناقشة د. شاهر العالول
2. ممتحناً داخلياً: د. عامر كنعان
3. ممتحناً خارجياً: د. محمد عكة

القدس - فلسطين

1438 هـ - 2017م

## الإهداء

أحمد الله، وأثني عليه بما هو أهل له على ما أنعم عليّ من نعمه الكثيرة، والتي من بينها إتمام هذه الدراسة وذلك عملاً بقوله تعالى : (لئن شكرتم لأزيدنكم) سورة إبراهيم آية 7

إلى قدوتي الأولى .. ونبراسي الذي ينير دربي .. إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود .. إلى من رفعت رأسي عالياً افتخاراً به .. أدامه الله ذخراً لي .. إلى والدي العزيز.

إلى التي راني قلبها قبل عينيها، وحضنتني أحشاؤها قبل يديها ... إلى شجرتي التي لا تذبل ... إلى الظل الذي أوي إليه في كل حين ... وإلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها ... إلى من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه ... وعندما تكسوني الهموم أسبح في بحر حنانها ليخفف من آلامي ... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي، وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحباب ...  
أمي الحبيبة .

إلى أروع من جسد الحب بكل معانيه ... فكان السند والعتاء ... قدم لي الكثير في صور من صبر ... وأمل ... ومحبة ... إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله ... إلى رفيق دربي ... إلى من شاطرنى لحظات النجاح والفرح ... لن أقول شكراً ... بل سأعيش الشكر معك دائماً ... إلى زوجي الغالي "شادي" .

إلى المحبة التي لا تتضب ... إلى القناديل التي توهجت حولي ... إلى الشموع التي تنير لي الطريق إخوتي وأخواتي " معترز، مجدي، علي، نهيل، معالي، منتصر " ... الذين شجعوني وواصلوا العطاء دون مقابل.

إلى حضرة الدكتور شاهر العالول صاحب الفضل الأول في إعداد هذه الرسالة.

إلى جميع من تتلمذت على أيديهم في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس وعلى رأسهم حضرة الدكتور عزمي الأطرش عميد المعهد.

إلى من وقف على المنابر، وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا .. لهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي ،،،

إيمان محمد علي الدبابسة

## إقرار

أقر أنا معدة الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأية جامعة أو معهد آخر.

.....التوقيع

إيمان محمد علي الدبابسة

التاريخ: 2017 /6/10م

## شكر وتقدير

أشكر الله، مولاي وخالقي الذي من علي بإتمام هذه الرسالة، مع رجائي أن يتقبله مني ويجعله خالصاً لوجهه الكريم.

"رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" (النمل: 19).

بداية أتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى من كان له الفضل بعد الله في اخراج هذه الرسالة بصورتها الحالية ، للمشرف على الرسالة الدكتور شاهر العالول، الذي لم يدخر جهداً في إرشادي وتوجيهي منذ بداية كتابة الكلمات الأولى في الرسالة، الذي وجدت فيه أستاذاً فاضلاً معطاءً سخياً في علمه وخلقه، بذل الجهد والرأي السديد الذي ساعدني في تخطي الكثير من الصعاب، فجزاه الله خير الجزاء في الدنيا والآخرة، والشكر الجزيل إلى معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس، وعلى رأسه الدكتور عزمي الأطرش، عميد المعهد.

كما أتقدم بالشكر لأعضاء هيئة التدريس بمعهد التنمية بجامعة القدس وأخص بالذكر الدكتور عبد الوهاب الصباغ على ما قدم من جهد ومعرفة ومساعدة علمية، فلهم جميعاً خالص الشكر والتقدير.

والشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاح هذه الدراسة من المُدَقِّق اللغوي، د. محمد أبو فنون وأعضاء لجنة التحكيم، الذين قاموا بتحكيم أداء الدراسة؛ مما أدى إلى الارتقاء بمصداقيتها.

وأشكر جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية ، الذين مثلوا مجتمع الدراسة، وأشكر كل من ساعدني في إنجاز هذه الدراسة.

إيمان محمد علي الدبابسة

## مصطلحات الدراسة

تبحث هذه الدراسة في موضوع دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، وقد وردت مفاهيم ومصطلحات تخدم هذه الدراسة، ولهذه المفاهيم والمصطلحات تعريفات نظرية وأخرى إجرائية، وقد تم اعتماد التعريفات الآتية:

**نقابة العاملين:** هي منظمات تضم من يتقاضون أجوراً أو مرتبات عن عملهم، في المؤسسات والهيئات ذات الطبيعة الواحدة للدفاع عن مصالحهم المشتركة، وزيادة الإنتاج (أبو دلال، 2010).

**نقابة العاملين إجرائياً** هي إطار قانوني يتم من خلال اتفاق بين مجموعة من العاملين لديهم حقوق مدنية وسياسية ويعملون في مهنة واحدة بقصد تحقيق مصالح أعضائها.

**جودة الحياة الوظيفية:** هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية (الهنداوي، 2011).

**جودة الحياة الوظيفية إجرائياً** هي مجموعة من العوامل التي توفرها مهنة معينة بحيث توفر لهم الاستقرار من الناحية الاجتماعية والاقتصادية والصحية.

**الاستقرار الوظيفي:** هو الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة (الصرايرة، 2009).

**الاستقرار الوظيفي إجرائياً** هو قدرة الفرد على التمتع بالميزات التي تلبي له حاجاته الأساسية من خلال الوظيفة التي يعمل بها.

## المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، واستناداً إلى طبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي، وتحقيقاً لهذا الهدف طورت الباحثة استبانة تكونت من ثلاثة أقسام رئيسية: اشتمل القسم الأول على معلومات عامة عن المبحوثين، وضم القسم الثاني مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في (18) فقرة، وتناول القسم الثالث مقياس تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين في (25) فقرة، وطبقت أداة الدراسة على عينة بلغت (375) موظفاً وموظفة، اختيرت بالطريقة الطبقيّة العشوائية وبعد جمع البيانات عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة أن مجال تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.96)، والانحراف المعياري بلغ (0.86)، وبينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين وفقاً للمتغيرات الآتية: الجنس، الخبرة العملية، التحصيل العلمي، بينما أظهرت الدراسة فروقاً دالة إحصائية وفقاً لمتغيري رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها، الجامعة.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: وأن يتم توعية العاملين حول الدور الذي تقوم به النقابة في خدمتهم، وأن يتم التواصل بين أعضاء النقابة والعاملين من أجل التعرف على الإنجازات التي يتم تحقيقها، وأن تعمل النقابات على إعداد خطط مستقبلية من أجل تحسين الحياة المهنية للعاملين في الجامعات، وتوصي الباحثة الجهات المعنية في السلطة الوطنية بتوفير الجو المناسب لعمل النقابات العمالية بحرية تامة، من أجل أن تقوم النقابات العمالية بعملها على أكمل وجه.



# **The role of workers syndicate of Palestinian universities in improving the quality of workers professional life**

**Prepared By: Iman mohammad Ali AL Dababsh**

**Supervisor: Dr.Shaher Al-A'loul**

## **Abstract**

This study aimed to identify the role of the workers syndicate of Palestinian universities in improving the quality of the workers job life. Based on the nature of the study and its objectives, the present study used the descriptive approach, To achieve this goal ,the researcher developed a questionnaire consisting of three main sections:

The first section included general information about the respondents. The second section quality indicators for the occupational life of workers in (18) paragraphs. The third section dealt with the measure of the stability of workers in (25) paragraphs.

The study tool was applied to a sample of (375) employees(males and females) .This study was randomly selected and after collecting the data ,they were statistically treated by using Statistical Packages for Social Sciences (SPSS).

The results of the study showed that the field of improving the quality of workers occupational life .The arithmetic average is (2.96) and the standard deviation is (0.86) . This indicates that the quality of the working life of the workers as improved to a moderate degree.

And the results showed that there are no statistically significant differences in the role of workers syndicate in Palestinian universities in improving the quality of workers careers according to gender variables, practical experience, educational attainment. While the study showed statistically significant differences according to variables of the head of the union of the university to which the university belongs. The study came out with a set of recommendations ,the most important of them is:

There should be employees be made aware of the role played by the association in their service .

And that should be communication between the workers and the members of the union in order to identify the achievements that are achieved.

And that unions should prepare future plans to improve the professional life of university workers.

The researcher recommends the concerned quarters in the Palestinian National Authorities to provide the suitable atmosphere for the work of the trade unions in full freedom so that they can do their job perfectly .

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### 1.1 المقدمة

التمتع بالحريات النقابية يحمل معه التزامات مثل واجب احترام الحرية الأكاديمية للآخرين، وضمان المناقشة السليمة للآراء المعارضة، ومعاملة الجميع دون تمييز على أي من الأسس المحظورة. ويتطلب التمتع بالحرية الأكاديمية استقلال مؤسسات التعليم العالي. والاستقلال هو درجة لأزمة من الحكم الذاتي لكي تتخذ مؤسسات التعليم العالي القرارات بفعالية بالنسبة للعمل الأكاديمي، ومعاييرته وإدارته، وما يرتبط بذلك من أنشطة.

إن الحركة النقابية الفلسطينية تتميز عن الحركة النقابية العالمية، وكذلك عن الحركة النقابية في البلدان العربية، فهذه الحركة تفتح المجال لتأسيس نقابات جديدة ضمن القانون الفلسطيني الذي يضمن الحق لسبعة عمال فأكثر يعملون في مهنة واحدة أو يعملون في مؤسسة واحدة أن يشكلوا نقابة، فالضفة الغربية تضم أربعين نقابة عمالية، وتضم هذه النقابات 40 ألف عضو في الضفة الغربية (أبو دلال، 2010).

كما أن العمل على إصلاح النقابات مسألة تؤخذ على محمل الجد، ولا يختلف فيها أحد، مما يدل على أن هناك حواراً بين أعضاء النقابات يحفظ الحق لجميع العاملين أن يحفظ للنقابات مكانتها كأحدى المؤسسات في المجتمع المحلي، وأنّ الحفاظ على الحرية النقابية وتنظيمها يكون ضمن القانون الفلسطيني كما جاء في الدستور الفلسطيني، كما أن الالتزام بالتنظيم النقابي جاء ضمن القوانين الداخلية لكل نقابة من النقابات؛ مما يضمن الحق في اختيار أعضاء النقابة، الأمر الذي يجعل أعضاء النقابات يتمتعون بإجماع من قبل الأفراد في العمل النقابي، كما أن هناك شفافية ونزاهة في العمل النقابي الفلسطيني، وأن هناك تعددية ثقافية وسياسية ظهرت بسبب الديمقراطية التي يتم ممارستها في النقابات أثناء انتخاب أعضاء النقابة، وأنه لا يمكن أن تصبغ النقابات بلون سياسي أيديولوجي معين فحسب، بل هناك تعددية داخل أعضاء النقابات الفلسطينية؛ مما يدل على أنّ هناك مواءمة بين الدور السياسي والدور المهني لأعضاء النقابات، كما أن هناك إيماناً بالدور الفعال الذي تقوم به النقابات على مستوى الوطن (النمري وآخرون، 2010).

قامت الحركة النقابية في فلسطين كأية حركة نقابية في دول العالم، مما يدل على وعي العاملين، ويدل على أنّ هناك وعياً اجتماعياً تتمتع به الطبقة العاملة في فلسطين، كما أن الحركة النقابية لا تنشأ من فراغ إنما هي تعبير عن رأي الطبقة العاملة في فلسطين، وأن درجة النضج والنمو في الحركات النقابية تختلف من بلد إلى آخر (إبراهيم، 1995).

إن النقابات العمالية ظهرت لِمَا وقع على العاملين من ظلم واضطهاد بعد الثورة الصناعية جاءت هذه الحركة من أجل التخلص من الاضطهاد الذي يعيشه العمال في تلك الفترة، وأن أصحاب العمل كانوا يضطهدون العمال لأبعد الحدود، فكان العمال يعيشون في ظروف معيشية صعبة، كما أنه لم يكن

هناك علاج أو تأمين أو تعويض عن إصابة يمكن أن يصاب بها أي عامل من العمال أثناء العمل (العرقان، 2010).

وتعمل النقابات على نشر الوعي لتحقيق الأهداف النقابية التي تعمل على رفع مستوى العاملين من خلال الدورات والنشرات والإعلانات والكفاية المهنية للعمل، كما تعمل النقابات على رفع مستوى العاملين مهنيًا من خلال الدعم المالي، وحماية العاملين، والحفاظ على المستوى الصحي، والاقتصادي، والسياسي، والاجتماعي من خلال حل المشكلات التي تعاني منها الطبقة العاملة الذي تتحمل همومها النقابات العمالية (أبو دلال، 2010).

لذلك جاءت النقابات من مشاركة الإدارة من أجل تحسين أوضاع العمال، وتغيير سياسات المؤسسات من أجل تحسين الظروف المعيشية لدى العاملين، والنظر إليهم باعتبارهم القوى المحركة التي يعتمد عليها المجتمع لكي ينمو من خلال استخدام أساليب إدارية في مشاركة العاملين، من أجل مواجهة المشكلات التي يمر بها العاملون داخل المؤسسة التي يعملون بها أو خارجها (النمري وآخرون، 2010).

## 2.1 مشكلة الدراسة

يعمل العاملين في الجامعات الفلسطينية على انتخاب جسم نقابي من أجل المطالبة في حقوقهم وكذلك من أجل توفير حياة وظيفية للعاملين سواء كانت على المستوى الصحي أو الاجتماعي أو الاقتصادي، كما أن النقابات تعمل على توفير حياة وظيفية للعاملين من أجل الحصول على استقرار وظيفي للحصول على أداء متميز من قبل العاملين، كما تعاني العديد من الجامعات الفلسطينية أزمات مالية تكاد أن تعسف بحقوق العاملين في الجامعات الفلسطينية المختلفة؛ مما يجعل الأمل لدى العاملين في

نقاباتهم التي انتخبوها لتحقيق الأمن الوظيفي والاستقرار الوظيفي السبيل الأهم في حماية حقوقهم؛ لذلك تنطلق الدراسة من السؤال الرئيس الآتي:

" ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين؟".

### 3.1 مبررات الدراسة

ارتكزت هذه الدراسة على مبررات عديدة يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

1. تعد هذه الدراسة من الموضوعات العصرية الحديثة المطلوبة خلال السنوات العشرة الأخيرة،

لما لها من دور في تحقيق حياة وظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

2. تولدت لدى الباحثة الرغبة الذاتية للبحث في موضوع الدراسة لاستثمارها في إعادة بناء

وتطوير نوعية الحياة الوظيفية من أجل تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الجامعات

الفلسطينية.

3. ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في

الجامعات- على حد علم الباحثة - محلياً وعربياً.

4. التعرف على أهم المتغيرات التي تحقق نجاح نقابة العاملين في تحسين جودة الحياة الوظيفية،

ومن ثم اتخاذ القرارات المناسبة لتفعيل دور النقابة في تحقيق حقوق العاملين في الجامعات

الفلسطينية.

### 4.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة في كونها تبحث موضوعاً مهماً وهو فعالية نقابة العاملين في الجامعات

الفلسطينية، وهي على النحو الآتي:

## الأهمية النظرية:

1. تسهم الدراسة في توضيح مفهوم العمل النقابي، وأهميته، ومبادئه.
2. تسهم الدراسة في توضيح أبعاد جودة الحياة الوظيفية في نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية، من حيث الأهداف والبرامج.
3. تضيف هذه الدراسة مادة علمية للمكتبة الفلسطينية، كما تبرز أهمية هذه الدراسة كونها أول دراسة أجريت على علم حد الباحثة.

## الأهمية التطبيقية:

1. تجرى الدراسة على فئة مهمة من المجتمع، وهي فئة العاملين في الجامعات الفلسطينية التي لها دور كبير في خدمة المجتمع الفلسطيني.
2. الاستفادة من النتائج للتعرف على جودة الحياة الوظيفية والاستقرار الوظيفي التي تقوم فيها النقابة في الجامعات، والاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إعادة تقييم عمل النقابة.
3. توصيات الدراسة مهمة لصناع القرار في نقابة العاملين، حيث إنها ترشدهم لآلية تحسين جودة الحياة الوظيفية.
4. توفير لأمن الوظيفي للعاملين من خلال جهود العمل التي تقوم به نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية

## 5.1 أهداف الدراسة

في ضوء مبررات الدراسة وأهميتها، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

2. التعرف على مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية.
3. التعرف على دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين
4. التعرف على دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين.
5. التعرف على دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين.
6. التعرف على دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين.
7. التعرف على الفروق في دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين وفقاً لمتغيرات: (النوع الاجتماعي، والخبرة العملية، والتحصيل العلمي، رئيس النقابة للجامعة التي ينتمي إليها، والجامعة).

## 6.1 أسئلة الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين؟
2. ما هي مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية؟
3. ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين؟
4. ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين؟

5. ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية لتحقيق الاستقرار

الوظيفي للعاملين؟

6. ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاقتصادية لتحقيق

الاستقرار الوظيفي للعاملين؟

7. ما مدى الفروق في دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة

الوظيفية للعاملين وفقاً لمتغيرات: (النوع الاجتماعي، والخبرة العملية، والتحصيل العلمي،

ورئيس النقابة للجامعة التي ينتمي إليها، والجامعة)؟

## 7.1 فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين

حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين

تعزى إلى متغير الجنس

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين

حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين

تعزى إلى متغير الخبرة العملية".

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين

حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين

تعزى إلى متغير التحصيل العلمي



4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة

## 8.1 حدود الدراسة

تشتمل هذه الدراسة على الحدود الآتية:

- **الحدود الموضوعية:** يتحدد موضوع الدراسة بمعرفة دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.
- **الحدود البشرية:** العاملون في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.
- **الحدود المكانية:** الجامعات الفلسطينية.
- **الحدود الزمنية:** بدأت الباحثة في تجميع الإطار النظري في أيلول سنة 2016، وقامت بتجميع البيانات الميدانية في شهر شباط سنة 2017م وانتهى تحليل البيانات في شهر نيسان سنة 2017م.

## 9.1 محددات الدراسة:

- شُح المصادر والمراجع والدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية.

## 10.1 هيكلية الدراسة

تشتمل الدراسة على خمسة فصول، وهي مقسمة على النحو الآتي:

**الفصل الأول:** يعرض خلفية الدراسة، وتشمل مقدمة الدراسة، ومشكلتها، ومبرراتها، وأهميتها، وأهدافها، وأسئلتها، وفرضياتها، وحدود الدراسة، ومحدداتها، وتفصيل هيكليتها.

**الفصل الثاني:** يتضمن محتويات الإطار النظري، والدراسات السابقة.

**الفصل الثالث:** يتطرق إلى منهج الدراسة وأدواته والمجتمع الذي أجريت عليه الدراسة، وعينة الدراسة وخصائصها، وإجراءات التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، وبيبين - أيضاً- التحليل الإحصائي لخصائص العينة.

**الفصل الرابع:** يعرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من المبحوثين ثم عرض تلك النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة، وقياس الفرضيات.

**الفصل الخامس:** يتضمن مناقشة نتائج الأسئلة، والفرضيات، والتوصيات التي بنيت على نتائج الدراسة.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### 1.2 مقدمة

يتكون هذا الفصل من أربعة مباحث رئيسة، يتناول أولها موضوع نقابة العاملين، ويعالج ثانيها موضوع جودة الحياة الوظيفية، ويمثل ثالثها الاستقرار الوظيفي، ويناقش رابعها الدراسات السابقة، والتعليق عليها، وتحديد أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

#### 2.2 المبحث الأول: نقابة العاملين

##### 1.2.2 مقدمة:

تعد الحركة النقابية من أهم الحركات الجماهيرية التي جاءت بها الثورة الصناعية بوجهيها؛ أي استخدام وسائل الإنتاج الآلية التي تسير بقوة محرك غير السواعد البشرية، وظهور الرأسمالية ونقطب معسكر العمل ما بين رأسماليين وعمال، وكان هذا كما هو معروف في بريطانيا ابتداء من منتصف القرن الثامن عشر، فالحركة النقابية ولدت في معسكر الصراع الطبقي، وسرت في دماها حرارة الحرمان وقسوة الاستغلال، وليست هي كما قد يتصور البعض جمعية للمساعدة المتبادلة أو زيارة المرضى أو دفن الموتى (حسن، 2001)، (النمري وآخرون، 2011).

ومع أن الحركة النقابية ككل الحركات التي تظهر في مجتمع ما تعد شريحة من نسيج هذا المجتمع تراث خصائصه، وتخضع لضروراته، إلا أنها تتميز بخصائص معينة تعطيها صفة تميزها عن بقية الحركات، بحيث تكون فاعلة في مجتمعها بقدر ما هي منفعلة به مؤثرة فيه بقدر ما هي متأثرة به. ولا تتوافر هذه الصفة في معظم الحركات الأخرى (حامد، 2011).

كما أعطيت الحركة النقابية أهمية استثنائية كونها هي القوامة على العمل والإنتاج، وهي التي تحرك عجلة الصناعة والتجارة والخدمات، وهي التي تنهض بها أو تهبط بها تبعاً لما تقتضيه مواقفها، وقد تشلها فتجمد حركة المجتمع (صابر، 2004).

وتعود هذه الميزة إلى أن الحركة النقابية تمثل الشعب العامل، فهي من ناحية الإطار أشمل الأطر في المجتمع، وليس هي مقصورة على الرجال دون النساء أو الصغار دون الكبار، أو المدن دون القرى.. الخ، ومن هنا فإنها تعد من أكبر التكتلات الجماهيرية في معظم الدول إن لم تكن أكبرها (حسن، 2001).

فالحركة النقابية بصفة عامة حركة رائدة، أو كما يقولون طبيعية، وهي تقوم بدور رائد متميز، ويغلب أن تصل إلى نتائج إيجابية في مجال التقدم الاجتماعي، ولكن مدى شمول هذه النتائج فيها تتفاوت ما بين حركة نقابية في بلد ما وحركة نقابية في بلد آخر، تبعاً لدرجة قوة الحركة النقابية وسلامتها من المؤثرات التي توهن فعاليتها، ونحن لا نقصد بذلك مقاومة الرأسماليين أو معاداة الحكومة، فهذا ما لا يمكن انعدامه في حركة نقابية؛ لأنه يرفع من الهمم، ويضرم العزائم، ولكننا نعني المؤثرات التي تتسلل إلى الحركة النقابية لتفسد عليها أمرها من الداخل (جابي، 2001).

ومع ذلك فإن الحركة النقابية في الدول الإفريقية والآسيوية تحقق درجة من النجاح، فقد كان لها عطاؤها الخاص فكانت هي مدرسة العمل العام قبل أن تظهر الأحزاب السياسية، وفيها تمارس الدعاة

الذين سيصبحون فيما بعد رجال الدولة وزعماءها ورؤساء وزرائها وجمهورياتها، وهذا أمر حدث في غينيا وغانا وعدن وعدد آخر كبير من الدول الإفريقية والآسيوية (الفيلاي، 2006).

وترى الباحثة أن النقابات بشكل عام على مر السنوات لعبت دور أساسي لتفعيل عمل الحركات الاجتماعية التي تشترك في نفس الأهداف والقيم ، وكما لعبت دوراً ديمقراطياً في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وتمثيلي لصوت العمال في المجتمعات.

## 2.2.2 مفهوم النقابة:

وتعرف النقابة بأنها تنظيم اجتماعي يضم مجموعة من العاملين في إحدى الأنشطة الاقتصادية المختلفة داخل الدولة، وأيضاً هي منظمة اجتماعية تضم عمال صناعة معينة، وأن الدافع الأساسي للتجمع العمالي في إطار النقابة هو تكوين شخصية قانونية لنقابة معينة يمكنها القيام بوظيفتها التمثيلية (شاويش، 2005).

ويعرفها الاتحاد العام لنقابات عمال فلسطين (2007) بأنها تنظيم مهني يشكل وفق القانون، والذي يضم أو ينتمي إليه أصحاب المهنة الواحدة.

ويعرفها شاويش (2000) أي تنظيم مهني يشكل وفقاً لقانون النقابات، وهي نقابة عمال المهنة الواحدة على مستوى الوطن.

ترى الباحثة أن النقابة هي الجسم القانوني الذي يتم انتخابه من قبل العاملين من أجل الدفاع عن حقوق العاملين سواء كان في الجامعات الفلسطينية أم غيرها من القطاعات العامة والخاصة من أجل تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين والدفاع عن حقوقهم.

## 1.2.2.2 أهمية النقابات:

من خلال الانضمام إلى النقابات يمكن أن يحافظ العاملون على وحدتهم وحماية حقوقهم، وكذلك بوجود النقابة يستطيع العاملون أن يرفعوا مطالبهم للدفاع عن حقوقهم التي يشعرون أنهم ظلموا فيها، ولم يستطيعوا أن يحصلوا عليها، فهناك أهمية للعمل النقابي من خلال نشر الوعي لتحقيق الأغراض التي قاموا من أجلها لتحسين شروط العمل لدى العاملين، كما تعمل النقابات على رفع المستوى الثقافي لدى العاملين من خلال عقد دورات تثقيفية للعمال لنشر الوعي بينهم، ورفع مهنتهم للحصول على أعلى مستوى من المهنة من أجل إنتاج جيد، وأن النقابات تهتم بالمستوى الصحي والاقتصادي والاجتماعي للعاملين وعائلاتهم، وكذلك يمكن للنقابات أن تشارك في التنمية الاقتصادية من خلال المشاركة في مشروعات اقتصادية واجتماعية والإسهام في تنفيذها، والمشاركة في المجالات العمالية العربية والإفريقية، والدولية (حامد، 2011)، (صابر، 2004)، (نشرة جمعية المساعدة القانونية لحقوق الإنسان، 2004).

<http://www.anhri.net/22-4-2017>

وترى الباحثة أهمية نقابة العاملين من خلال وجود ممثل قانوني للعاملين من أجل المطالبة في حقوقهم والدفاع عنها، وكذلك توحيد صفوف العاملين وتوحيد قراراتهم التي يسعون إلى تحقيق كما أن النقابة لها الدور المهم في تمثيل العاملين في الجامعات على المستوى المحلي والمستوى الدولي وكذلك تنظيم الأنشطة الفعاليات التي من خلالها يمكن للعاملين في الجامعات أن يتمكنوا من تنمية أنفسهم مهنيًا.

## 2.2.2.2 أهداف النقابات:

تم تأسيس أول نقابة عمالية تم الاعتراف بها في بريطانيا عام 1871م، من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف كان أهم هذه الأهداف حماية أجور العاملين في إطار المنظمات المماثلة. وكذلك الموازنة

بين الأجر الذي يتقاضاه العاملون وبين غلاء المعيشة الذي يرتفع باستمرار، وكذلك تكمن أهداف النقابات من السعي المستمر من أجل تحسين ظروف العمل من خلال أخذ احتياطات السلامة داخل العمل، وكذلك من خلال توفير الرعاية الصحية للعاملين وعائلاتهم، على أن يكفل التأمين ذلك لعلاج العاملين وعائلاتهم من الأمراض وعلاج العاملين من حوادث العمل، والإصابات، وضمان التعويضات التي يستحقها العاملون عند نهاية خدمتهم في المؤسسة أو المنظمة التي يخدمون بها، كذلك مراقبة المنظمات في تطبيق القوانين التي تحفظ حقوق العاملين من خلال توفير الخدمات الصحية والاجتماعية والسياسية، وحماية العاملين من تعسف أصحاب العمل، وكذلك التمييز العنصري، وتأكيد على مساواة العاملين، وكذلك الحفاظ على حقوقهم بعد التقاعد، ومن خلال خدمات التقاعد التي من خلالها يعيشون حياة غير مهددة من الناحية الاقتصادية والصحية والاجتماعية، كما تعمل على حل المشكلات التي تقع بين أصحاب العمل والعاملين (جاد الرب، 2009)، (جابي، 2001).

وترى الباحثة أن الهدف الأساسي لنقابة العاملين في الجامعات هي حماية حقوق العاملين وبما لا يؤدي إلى إحداث الضرر على الجامعات أو النظام الداخلي في الجامعات وبما يتناسب مع الواقع المعول به والقوانين السارية، حيث تسعى نقابة العاملين في الجامعات إلى تحقيق أهداف العاملين ولا تسعى إلى المبالغة في ذلك من أجل تحقيق أهداف الجامعة وكذلك تحصيل حقوق العاملين فيها.

### **3.2.2.2 وسائل العمل النقابي:**

هناك مجموعة من الوسائل تلجأ إليها النقابات من أجل تحقيق أهدافها وأهم هذه الوسائل التفاوض والاضراب وهاتان الوسيلتان البارزتان تعتبران من أهم الوسائل التي تلجأ إليها النقابة.

وتسعى النقابة إلى تحقيق جميع الحقوق عن طريق الجانب القانوني، وتشريع القوانين وتطبيقها، وتسعى النقابة إلى توفير التشريعات القانونية التي توفر أبسط حقوق العاملين، وتطبيقها وذلك بالتنسيق مع الحركة النقابية (أبو دلال، 2010) (الفيلاني، 2006).

فالتفاوض الجماعي النقابي تقوم فيه النقابة من أجل التوصل إلى حقوق العاملين من خلال النقاش والمطالبة بمطالب العاملين من أجل تحقيق الأهداف التي تحقق العدالة للعاملين والمنتسبين في هذه النقابة، حيث يتم التواصل بين أعضاء النقابة وبين أصحاب العمل أو من يمثل أصحاب العمل من أجل المطالبة بحقوق العاملين، ويمكن التواصل مع الحكومة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، حيث إن أي اتفاق يتم التوصل إليه بين النقابة والطرف الآخر يكون ملزماً للعاملين، كما يعطي حق التفاوض الجماعي للنقابات القوة التي تساعدهم في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها العاملون من خلال الصوت الذي يصل إلى الجهات المعنية من خلال تلك النقابات، وأن هذه الاتفاقيات تحترم من قبل الطرفين العاملين الممثلين بالنقابة وأصحاب العمل أو الحكومة ومن يمثلها (النمري وآخرون، 2010).

أما الحق في الإضراب يكون أحد الوسائل التي تتبعها النقابات من أجل تحقيق أهدافها، وهذا يعني أن يقوم العاملون بالتوقف عن العمل سواء أكان ذلك كلياً أم جزئياً، وهذه الوسيلة الجماعية التي تتبعها النقابات من أجل تحقيق أهدافها عندما يكون هناك تعنت من قبل أصحاب العمل أو وصول الحوار إلى طريق مسدود، ويكون الإضراب ذا أثر سلبي على أصحاب العمل وعلى عملية الإنتاج، وهو يعتبر وسيلة للضغط على أصحاب العمل أو من يمثلهم من أجل تحقيق الأهداف المتوخاة. وتختلف الأسباب والظروف التي تؤدي للجوء إلى الإضراب عادة ما يتم اللجوء إليه إثر فشل أو تعثر التفاوض



الجماعي كوسيلة ضغط على أصحاب العمل أو الدولة. ولكن هناك قيود على الحق في الإضراب وممارسة الإضراب وفقا للقوانين المحلية في الدولة (العرقان، 2010)، (أبو دلال، 2010).

ترى الباحثة أن نقابة العاملين في الجامعات تسعى في المقام الأول إلى المطالبة بالحقوق التي ترى أنه من الضروري تنفيذها من خلال الحوار الفعال بينها وبين الحكومة وإدارة الجامعات وبعد ذلك إذا لم يتم الاستجابة فأن النقابة تلجأ إلى القانون من أجل الحصول على حقوق العاملين في الجامعات الفلسطينية، كما أن الاضراب عن العمل آخر الخيارات التي تتبها النقابة كورقة ضغط على الأطراف الأخرى من أجل تحصيل حقوق العاملين.

#### 4.2.2.2 تنظيم النقابة:

لقد كفلت الاتفاقيات الدولية للعمال، وأصحاب العمل، والمهنيين، والموظفين العاملين حرية التنظيم النقابي، وأوجبت على الدول اتخاذ جميع التدابير اللازمة والمناسبة لضمان العمال وأصحاب العمل من ممارسة حق التنظيم النقابي بحرية (المادة 11 من الاتفاقية رقم 88)، حيث نصت المادة على "تتخذ السلطة المختصة التدابير اللازمة لضمان التعاون الفعال بين إدارة التوظيف العامة ووكالات التوظيف الخاصة غير القائمة من أجل الربح" (شاهين، 2004).

وترى الباحثة أنه يتعين على العمال، وأصحاب العمل، ومنظماتهم عند ممارسة هذا الحق، ومختلف الحقوق الأخرى المتعلقة بالعمل النقابي أن يحترموا القانون المحلي شأنهم شأن غيرهم من الأشخاص والجماعات المنظمة.

يقوم البنيان النقابي على شكل هرمي مكون من طبقات ثلاث (جحا، 2013):

اللجان النقابية : تشكل قاعدة التنظيم النقابي، ويجوز تشكيل لجنة نقابية لعمال المنشأة التي يبلغ عدد

الراغبين من عمالها في الانضمام إليها خمسين عاملاً على الأقل.

النقابة العامة : تتمكن من مجموع اللجان النقابية التي تضم العمال المشتغلين في مجموعات مهنية

أو صناعات مماثلة، ويجوز للنقابة العامة أن تشكل نقابات فرعية في الولايات التي لا يقل عدد اللجان

النقابة فيها عن خمس.

الاتحاد العام للعمال: هو قمة التنظيم النقابي، ويتكون من جميع النقابات العامة، ويقود الاتحاد الحركة

النقابية، ويرسم سياستها العامة، ويضع خططها وبرامجها المحققة أهدافها داخليا وخارجيا.

## 5.2.2.2 النقابات العمالية في فلسطين

تعتبر الحركة العمالية في فلسطين من أقدم الحركات العمالية في الوطن العربي، حيث يعود تاريخ

نشأتها إلى بداية القرن العشرين . وقد مرت هذه الحركة بالكثير من العثرات والتطورات، سواء أكانت

داخل الوطن أو خارجه، لنصل اليوم إلى حركة عمالية لها تواجد واضح على الساحة الفلسطينية،

ويتضمن الاتحاد العام لنقابات عمال فلسطين عدة أهداف يسعى إلى تحقيقها من خلال النقابات

العمالية في فلسطين، حيث إنه يسعى إلى تعزيز مفاهيم الحرية النقابية والديمقراطية، كما أنه يعمل

على تنظيم الحركة النقابية العمالية وتوحيدها، وتوحيد أهدافها لرفع مستوي الوعي الثقافي والاجتماعي

والاقتصادي ل جماهير الطبقة العاملة، والعمل على تحسين ظروف عملهم، ويمثل العمال والنقابات

الأعضاء في كافة الجهات الرسمية والأهلية، ويدعم توجيه النقابات، ويساعدها على تطوير، وتفعيل

دورها في خدمة مصالح العمال، ويساهم الاتحاد العام في رسم السياسات الاقتصادية، والتنمية

الاجتماعية بما يؤمن مصالح العمال ويطورها، ويسعى إلى تعزيز مبدأ الديمقراطية، والمساهمة في بناء المجتمع المدني الديمقراطي على قاعدة سيادة القانون بما يكفل العدالة الاجتماعية والنضال من أجل إحقاق كافة الحقوق الوطنية المشروعة للشعب الفلسطيني من أجل تقرير مصيره وحق العودة وإقامة الدولة الفلسطينية وعاصمتها القدس (أبو دلال، 2010)، (جاد الرب، 2009).

### 6.2.2.2 مجلس اتحاد النقابات في الجامعات الفلسطينية:

نقابة العاملين هي الجسم النقابي الممثل للعاملين في الجامعة، ويتم انتخاب هيئتها الإدارية من موظفي الجامعة في اقتراع سري سنوي، يتم فيه اختيار المرشحين لعضوية النقابة، وارتبطت مجلس النقابات اتحاد النقابات بالجامعات الفلسطينية ومثلت جزءاً عضوياً من كيان الجامعات ومؤسساتها الرئيسية. وشهدت أحوالها وتطوراتها ونجاحاتها واللحظات الصعبة فيها. وكانت دوماً وفي كل الحالات صمام أمان لحقوق العاملين وطموحاتهم وتطلعاتهم. تعثرت في أحيان ولكنها نجحت في أحيان أكثر.

<https://naqaba.najah.edu/13-6-2017>

ويعالج قانون العمل الفلسطيني في مادته الخامسة بعض المواضيع المتعلقة بشؤون العمل النقابي مثل: الإضراب، والمفاوضة الجماعية، وغلق منشأة العمل من قبل صاحبها، وتسوية النزاعات العمالية ولكن قانون العمل ترك تنظيم العمل النقابي لقانون خاص به، هو قانون تنظيم النقابات، ويشترط القانون تسجيل النقابة لدى وزارة العمل، وهي الجهة الحكومية المخولة بتسجيل النقابات العمالية ما بالنسبة لقانون تنظيم النقابات، فقد تبنى المجلس التشريعي نسخة عنه، ولكنه ما زال مشروع قانون في مرحلته الأولى أمام المجلس التشريعي . وفي ظل غياب هذا القانون فإن وزارة العمل تحتكم في تنظيمها للعمل النقابي إلى بعض الأنظمة واللوائح القديمة (شاهين، 2004).

وتهدف النقابة إلى رفع مستوى أعضائها من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وذلك عن

طريق:

- ◆ متابعه احتساب سنوات الخدمة ومكافأة نهاية الخدمة للعاملين بكافة أشكالها والمطالبة بإنصاف العاملين، وتسكينهم بما يليق بهم وبدورهم الوطني والإنساني.
- ◆ خوض النضالات المطالبية، ومساندة العاملين في العديد من المؤسسات التعليمية وتحصيل حقوقهم وتوقيع الاتفاقيات مع إدارة الجامعات بما يضمن تحسين أوضاع العاملين.
- ◆ المطالبة بإنصاف الموظفين الإداريين بتسكينهم بما يتلائم مع شهاداتهم العلمية ضمن الوظائف المتخصصة، وضمان التطبيق السليم لقانون الخدمة المدنية.
- ◆ النضال من أجل التطبيق العادل للقوانين ذات العلاقة بالعاملين والمطالبة بالإسراع في تطبيق قانون التأمينات الاجتماعية.
- ◆ الدفاع عن حقوق ومصالح أعضائها بموجب اعتبارات العدالة والمصلحة العامة للعاملين.
- ◆ العمل على مساندة الجامعة ومؤسساتها علميا ومعنويا.
- ◆ رفع المستوى العلمي والأكاديمي والمهني للعاملين.
- ◆ تبني نشر الأبحاث والدراسات العلمية والإدارية لأعضائها وتشجيع البحث العلمي.
- ◆ التعاون مع الجامعات والمعاهد الخاصة في الميادين العلمية والثقافية والاجتماعية والرياضية.
- ◆ العمل على تحقيق الضمان الصحي والاجتماعي لأعضائها.
- ◆ العمل على إيجاد جمعية إسكان وجمعية استهلاكية وأية مشروعات أخرى تعود بالفائدة عليهم.
- ◆ التعاون بين النقابة والمؤسسات والجمعيات المختلفة في ميادين النشاط الاجتماعي والاقتصادي المختلفة.

◆ تشجيع النشاطات الاجتماعية والمساهمة فيها.

◆ العمل على توفير مزايا وخدمات للعاملين في الجامعات بالتعاون مع مؤسسات المجتمع

المحلي.

◆ تنظيم الدورات الثقافية والتوعية للعاملين والأعضاء حول مواضيع في الثقافة العمالية

وتشريعات العمل والمفاوضة الجماعية والتنظيم النقابي... الخ.

◆ الإشراف على تنظيم لجان عاملين في العديد من الجامعات والعمل الدؤوب من أجل استكمالها

لتصل إلي كافة الجامعات

◆ عملت النقابة على تعزيز لغة الحوار الوطني والاجتماعي لضمان ترسيخ الوحدة الوطنية،

وتجسيد الأخوة والمحبة بين أبناء شعبنا ومجتمعنا الفلسطيني.

<https://www.najah.edu/ar/community/employees-union/13-6-2017>

ويتكون مجلس النقابة من عدة لجان أهمها:

**لجنة العلاقات العامة:** هي القلب النابض و الواجهة الأمامية وهمزة الوصل مع مختلف فعاليات النقابة

لإظهار دور النقابة من خلال الأهداف التي أنشئت من أجلها، ومن اهم مهامها:

- الإشراف على الفعاليات الثقافية والاجتماعية التي تقررها النقابة.

- التنسيق مع الجهات المعنية بشأن حجز القاعات اللازمة.

- استقبال المدعوين والضيوف وتوجيههم للأماكن المخصصة لهم.

**اللجنة الثقافية تعمل على:**

- تنمية المهارات الثقافية واللغوية والشعرية والأدبية لدى العاملين.

- رفع المستوى الثقافي لدى العاملين المشاركين .

- حصر الكفاءات والقدرات الثقافية والفكرية للاستفادة منها

**اللجنة الاجتماعية:** تقوم اللجنة الاجتماعية بالعمل على تنمية الروابط الاجتماعية بين جموع العاملين وإشاعة روح التعاون بينهم بكل الوسائل المناسبة وذلك من خلال الزيارات والرحلات ومن أهم مهامها:  
- التواصل الاجتماعي مع كافة شرائح العاملين وذلك لتعزيز أواصر وروابط المحبة والتآخي بين جميع العاملين.

- زرع الإرادة والرغبة في تحقيق الأهداف لدى العاملين وتعزيز الثقة بالنفس.

- تنمية روح العمل الجماعي والتطوع والعطاء وحب الوطن.

**اللجنة الرياضية:** تختص بتنظيم وتشجيع ممارسة الأنشطة الرياضية وتكوين الفرق الرياضية وإقامة

المباريات والمسابقات الرياضية بهدف تنمية المواهب الرياضية لدى العاملين ومن أهم مهامها:

- إيجاد الترفيه المناسب داخل أروقة المؤسسة، عبر الأنشطة الرياضية.

- العمل على إكساب العاملين المهارات الرياضية، وصقل مواهبهم، وتوجيهها.

- الإشراف على تجهيز الأماكن المناسبة لممارسة النشاط الرياضي، وتحديد الأدوات الرياضية اللازمة

لذلك.

<https://naqaba.najah.edu/page-0/page-3/13-6-2017>

ويعاني اتحاد النقابات في الجامعات الفلسطينية من مجموعة من العقبات أوجزها أبو دلال (2010)

بالنقاط التالية:

◆ عدم وجود قانون أساسي في فلسطين ينظم عمل النقابة.

◆ غياب القاعدة العمالية الفاعلة والمصدقية النقابية : فعلى الرغم من أن عدد من العاملين في

ينتمون إلى النقابات في الجامعات إلا أن هذه الأعداد لا تعكس انخراطاً في الحركة النقابية،

فمعظم المسجلين لدى النقابة هم مسجلون في النقابة للحصول لبعض الخدمات التي تؤمنها النقابة للعاملين في الجامعات.

- ◆ تنحصر العملية النقابية، في مجموعة قليلة من النقابيين والعمال الذين يعيدون إنتاج أدوارهم عبر الزمن . وهذا بالطبع يؤدي إلى أزمة ثقة ومصداقية بين العمال والنقابات بشكل عام.
- ◆ شخصنة الحركة النقابية، وقد ترتب على هذه الشخصنة انشاقات في الحركة النقابية بسبب صراعات حول الولاء، والامتيازات المختلفة، والشؤون المالية والمساعدات الخارجية . ولم تكن هذه الانشاقات بسبب تطور ما في الحركة النقابية، الأمر الذي يهمل الحركة النقابية.

## 3.2 المبحث الثاني: جودة الحياة الوظيفية

### 1.3.2 مقدمة

يؤثر كل من الرضا المهني وضغط العمل في نوعية حياة الفرد العملية أو جودتها، فمثلا لا بد من أن يتمتع العامل الذي يشعر بقدر كبير من الرضا المهني، وقليل من الضغط السلبي المحزن، بحياة مهنية ممتعة وجيدة إلى حد كبير، وهكذا فإننا نصف حياته العملية بأنها من نوعية عالية، وتتأثر جودة حياة العمل بعدد من المتغيرات أبرزها ما يتلقاه الفرد من تعويض ومنافع جانبية، وفرص الترقى، والتقدم في المنظمة، ونوعية العمل، وخصائص المنظمة، وطبيعة التفاعل الاجتماعي بين الزملاء وباختصار تعكس نوعية حياة العمل جميع جوانب الحياة أثناء العمل (الهنداوي، 2011).

### 2.3.2 جودة الحياة الوظيفية:

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتركز على الرضا الوظيفي، وهي محاولة لتحسين الجودة الشاملة لحياة العاملين، وتعرف جودة الحياة الوظيفية أنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية؛ مما يسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين والمتعاملين معها (Michael,2007). وعرفها العمري والياقي (2017) بأنها مجموعة من العوامل المترابطة التي تحتاج إلى فحص دقيق من أجل بناء نسق مفاهيمي، وقابل للقياس والمتعلق بالرضا المهني والمشاركة في العمل، والتحفيز، والإنتاجية، والسلامة، والأمن في العمل والراحة والسعادة والخصائص الشخصية للعمال ضمن محيط المنظمة، وتطوير القدرات، والتوافق بين الحياة في العمل وخارجها.



ويعرفها جسام (2009) بأنها درجة رضا أو عدم الرضا التي يشعر بها الفرد اتجاه المظاهر المختلفة في الحياة، ومدى سعادته بالوجود الإنساني، وتشمل الاهتمام بالخبرات الشخصية لمواقف الحياة، كما أنها تشتمل على عوامل داخلية ترتبط بأفكار الفرد حول حياته، وعوامل خارجية كتلك التي تقيس سلوكيات الاتصال الاجتماعي - النشاطات، ومدى إنجاز الفرد للمواقف.

كما يعرفها الكرخي (2011) بأنها شعور الفرد بالرضا والسعادة، وبالقدرة على إشباع الحاجات في أبعاد الحياة الذاتية والموضوعية، والتي تشمل (النمو الشخصي، والسعادة البدنية والمادية، والاندماج الاجتماعي، والحقوق البشرية).

وتتضمن جودة الحياة الوظيفية كلاً من المكافآت، والعلاقات بين الأشخاص، وبيئة العمل، والرضا الوظيفي والأمان الوظيفي، وسياسات المنظمة وإدارتها، والدعم التنظيمي، وحياة الأفراد الشخصية والعائلية والصحية (Ayesha,2012).

وتقيم جودة الحياة مستوى الخدمات المادية والمعنوية التي تقدم للفرد، ومدى قدراتها على إشباع حاجاته الأساسية، وتوقعاته المستقبلية، وذلك في صورة المؤشرات الذاتية والموضوعية، وفي سياق الإطار الثقافي والقيمي الذي يعيش فيه، وانعكاس ذلك على حالته الصحية والنفسية وعلاقته الاجتماعية وتوافقه مع البيئة المحيطة به (أنور وآخرون، 2010).

وترى الباحثة أن جودة حياة الوظيفية للعاملين ترتبط بالمستوى الذي يصل إليه في إشباع وإرضاء مختلف حاجاته النفسية والاجتماعية، بما توفره له مؤسسات مجتمعه المختلفة من إمكانيات وبما يتوفر من قدراته التي يحاول فيها استغلال تلك الإمكانيات لإشباع تلك الحاجات.

### 3.3.2 أهمية جودة الحياة الوظيفية.

تتجلى أهمية تحسين نوعية حياة العمل من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الكثير من الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات، وتأثيرها بالمقابل على مجمل حركة المنظمة سواء في أداء مهامها وتحقيق أهدافها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية وسواء كانت هذه العلاقات بين أفراد أو منظمات. فقد أكد الكثير من البحوث والدراسات التطبيقية مثل دراسة عبد العزيز (2005) ودراسة شيخي (2014) ودراسة البليسي (2012) التي أجريت في بيئات مختلفة على أن تحسين نوعية العمل له تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة، مما أوجد علاقات مباشرة ومعنوية بين طبيعة نوعية البيئة السائدة ومخرجات المنظمة. لذلك كله يرى البعض أن درجة نجاح أية منظمة على المدى البعيد تتوقف إلى حد كبير على قدرة المنظمة على خلق بيئة عمل ملائمة (القحطاني، 2005).

فنوعية حياة العمل متمثلة ببرامج تحسينها، وتكتسب أهميتها من خلال النتائج التي أوردها عبد الرحيم والهيتي (2001) وهي:

- التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والنوعية في آن واحد.

- فرصة الحصول على الاحتفاظ بنوعيات كفاءة مهارياً ومعرفياً من الموارد البشرية.

- فرصة الإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.

- فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة لمشاكل قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها.

- فرصة الحصول على ولاء عالٍ من قبل المستفيدين من سلعتها أو خدماتها عملاً بقاعدة (الإثناء ينضح بما فيه). فليس خفياً على المستهلك ما يدور في داخل المنظمة من مشاكل وظواهر عمل.

- فرصة النمو والتطور، إذ تثبت الدراسات الميدانية أن استقرار الموارد البشرية للمنظمة يمكن أن يسهم في تحقيق فرص النمو والتطور من خلال البحث، والوصول إلى طرق إنتاج متعددة وأساليب تسويق متميزة على المنافسين.

وترى الباحثة أن جودة الحياة الوظيفية عملية جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة ومع ثقافة المنظمة السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدر الاستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة.

## 4.3.2 أبعاد ومؤشرات جودة حياة الوظيفية:

ذكر خالد (2015) والأشول (2005) أن أبعاد ومؤشرات جودة الحياة الوظيفية تمثلت بما يلي:

**نوعية العلاقات الاجتماعية:** المتمثلة في الاعتراف بالعمل، والاحترام، والإصغاء إلى الانشغالات، واحترام الزملاء وأوقات العمل، والاتصالات، والحوار الاجتماعي، والمشاركة في اتخاذ القرار.

**نوعية منظمة العمل:** نوعية تعليمات العمل، وقدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، ومسار التقدم الوظيفي، والعراقيل والصعوبات، والإرهاق في العمل، والحماية من الأخطار بالمنظمة، والاضطرابات العضلية، والأخطار النفس-اجتماعية

إمكانية الإنجاز والتطور المهني: المكافئات، والتدريب والتكوين، والحقوق المكتسبة، وتطوير القدرات، وضمان المسار المهني.

التوافق بين حياة العمل و ساعات العمل: وتيرة وساعات العمل، والحياة الأسرية، والترفيه، ووسائل النقل.

### 3.2. 5 نظريات تنظيم العلاقات الإنسانية لتحسين جودة الحياة الوظيفية:

#### نظرية مدرسة العلاقات الإنسانية

ركزت مدرسة العلاقات الإنسانية على معالجة الانتقادات الموجهة للمدرسة الكلاسيكية، مستعينة في ذلك على العديد من العلوم كعلم الاجتماع وعلم النفس، فيما يتعلق بالجوانب الإنسانية للفرد أثناء أدائه لعمله حيث اهتمت هذه النظرية ب :

- الاتصال ودور التنظيم غير الرسمي في كفاءة التنظيم.
- القيادة ونمط الإشراف داخل التنظيم.
- العلاقات الشخصية بين الأفراد.

كذلك نظرية العلاقات الإنسانية لم تهتم بعملية اتخاذ القرار إلا فيما يخص إشراك العمال في صنع القرار، وذلك عن طريق ما يسمى بأسلوب "الإشراف والقيادة الديمقراطية" (محمد، 2013)

#### نظرية المدرسة الكمية

ترجع جذور المدرسة الكمية إلى أساليب التحليل الكمي التي تطورت أثناء الحرب العالمية الثانية للأغراض العسكرية، والتي عرفت بأساليب بحوث العمليات. وقد استخدمت هذه الأساليب فيما بعد بشكل واسع في مجالات الإدارة، مثل أنظمة المعلومات وإدارة العمليات وتحليل النظم. وينظر رواد

هذه المدرسة للإدارة كعملية منطقية يمكن التعبير عنها في شكل رموز وعلاقات رياضية، فيما اصطلح عليه بالنموذج "model". وقد أدى ذلك إلى نجاحات كبيرة في حل العديد من المشكلات التي كان من الصعب حلها بالطرق التقليدية. (الفاق، 2014)، (محمد، 2013).

وقد أسهمت المدرسة الكمية في تطوير عملية اتخاذ القرار، من خلال استخدامها للأساليب الكمية لمساعدة المسؤولين في اتخاذ القرارات، باعتبار هذه الأساليب أدوات هامة في حل المشكلات المعقدة والمركبة. حيث أن استخدام هذه الأساليب في معالجة المشكلات يتبع خطوات متتالية منطقيا كالآتي: (السعيد، 2015)

- ◆ تحديد وصياغة المشكلة.
- ◆ بناء النموذج الكمي المعبر عن المشكلة.
- ◆ استخراج الحل من النموذج.
- ◆ تنفيذ الحل وتقييمه.

### نظرية سيمون

فروض نظرية سيمون: (الفاق، 2014)

1. أن القرارات الرشيدة والمعقولة هي تلك القرارات التي تتميز بالفرضية والمعقولة والاختيار الصحيح لأفضل البدائل المحتملة.
2. أن النجاح في صناعة القرار يعتمد على توافر المعلومات واقتناع المنفذين بها.
3. أن صناعة القرارات الرشيدة تؤسس على الحقائق والمعلومات التي يمكن اختبارها، وعلى القيم التي توجه صانع القرارات للاختيار الأفضل.

4. أن صناعة القرارات ليست حكرًا على المتريعين علي قمة الهرم الإداري وإنما هي عملية تعاونية.

5. كلما انخفض الرضا لدى الفرد كلما زاد البحث عن القيم والمكاسب المتوقعة.

6. كلما زاد البحث عن القيم والمكاسب المتوقعة كلما زاد مستوى القيم والمنافع المتحققة.

7. كلما زاد مستوى القيم المتحققة كلما زاد مستوى الرضا.

8. كلما زاد مستوى القيم والمنافع المتوقعة كلما زاد مستوى الطموح.

9. كلما زاد مستوى الطموح كلما انخفض مستوى الرضا.

وترى الباحثة أن نظرية العلاقات الإنسانية تخدم العمل النقابي من خلال تكوين العلاقات بين العاملين في الجسم النقابي وبين الحكومات والجامعات من أجل تحقيق المطالب التي يسعى إليها العاملين في النقابة للتوصل إلى حقوق العاملين في الجامعات، كما أن عملية الاتصال والتواصل بين طرفي النزاع يمكن أن تقرب وجهات النظر من أجل الوصول إلى اتفاق يخدم الطرفين، وكذلك نظرية المدرسة الكمية من خلال تستطيع نقابة العاملين في الجامعات أن تحليل العمليات والأفكار التي تسعى إلى تحقيقها من خلال البحث عن الأساليب الأنسب من أجل التوصل إلى الحلول، من أجل اتخاذ القرار المناسب الذي يخدم العاملين في الجامعات من خلال اتباع الخطوات العلمية في طرح المطالب وهي تحديد المشكلة ثم صياغتها وبناء نموذج يعبر عن المشكلة وبعد ذلك استخراج الحلول وبعدها تنفيذ المطالبات التي تسعى نقابة العاملين في الجامعات إلى التوصل إليها، أما نظرية سيمون فإنه يمكن توظيفها هنا من خلال عمل نقابة العاملين في الجامعات على قراءة القرارات التي يجب اتخاذها بطريقة معقولة بحيث لا تسبب الضرر لأحد من الأطراف سواء كان العاملين في الجامعات أو

الجامعات نفسها أو الحكومة، كما أن عملية التعقل في اتخاذ القرارات يمكن ان توصل العاملين في النقابة إلى اقناع الآخرين بوجهات النظر والحلول الممكنة وأخذ القرار الأفضل والأنسب الذي يرضي الطرفين.

## 4.2 المبحث الثالث: الاستقرار الوظيفي:

يعد الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهمية هذا البند بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دوراً محورياً في المنظمة. فالإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة (الصرارية، 2009) (منصور، 2014).

هناك مظاهر تتجلى في عدم الاستقرار الوظيفي لخصها حنفي (2002) بالآتي:

1. التغيب وخلق الذرائع للتغطية على غياب الموظف عن العمل، وهي وسيلة يلجأ إليها الموظف في حال شعوره بالإحباط واليأس وعدم الاستقرار المادي والنفسي، هروباً من الضغوط والجو المشحون في بيئة العمل، ويعتبر من الأعراض الهامة لرفض ظروف العمل، ويؤثر هذا التغيب على إنتاجية المنظمة ككل، ويكبد المنظمة تكاليف باهظة، وأسباب التغيب كثيرة ومتعددة منها سوء العلاقة بين الموظفين، الشعور بالظلم في أخذ الحقوق، واللاعادلة في المعاملات وتوزيع المهام ومنح التقييمات، وتوفير المواصلات لفئة دون غيرها، وعلى حساب راحة وطاقة الموظفين الآخرين، وأحياناً تكون على حساب سير العمل نفسه، والمبالغة بمنح الحوافز لطبقة معينة متنفذة من الموظفين على حساب غيرها، حتى وإن كانت لا تستحق هذه الحوافز، أو ليس لديها أية إنتاجية أو مؤهلات في العمل، فهي فقط تمتلك السلطة والنفوذ والسيطرة.

2. شعور الموظفين بالظلم، والحاجة للشكاوى والتظلمات في عدة مناسبات، كنتيجة لظروف غير ملائمة في العمل كالعلاقات السيئة بين الموظفين أنفسهم من جهة، وبين الموظفين ومرووسيهم من جهة أخرى، ويعتبر الموظف هذه التظلمات والشكاوى الوسيلة الوحيدة التي يملكها للتعبير عن سخطه



وعدم رضاه وارتياحه لمحيط العمل، بحيث يجذب بها نظر الإدارة في محاولة منه لحل مشاكله قبل تفاقمها، وتحويلها لأزمات تؤثر على أدائه في العمل.

3. اللجوء إلى الإضراب والاحتجاج كوسيلة لإبراز عدم الرضا وعدم الاستقرار والاضطهاد النفسي متى استعصت عليه التسويات السلمية لأية نزاعات مع الإدارة، وهو نوع من أشكال الصراع التنظيمي، ويتوقف نجاح الإضرابات والاحتجاجات دائماً على تماسك الموظفين ومهاراتهم في إدارة هذه الاحتجاجات من أجل متابعة وحل مشاكلهم.

4. ترك العمل عند توفر فرصة عمل بديلة أفضل، ويتجلى الخطر في هذه الظاهرة عند ذهاب الموظف لجهة منافسة للمنظمة تمارس نفس النشاط الذي تعمل به منظمته السابقة، وخصوصاً في الصناعات التكنولوجية التي تعتمد على المعلوماتية، وما يملك من معلومات وخبرات من الممكن أن ينقلها بكل سهولة للمنافس.

## 5.2 المبحث الرابع: الجامعات الفلسطينية

### 1.5.2 مقدمة

تحتل الجامعات مكانة هامة في المجتمع لدرجة ترقى بها إلى مستوى الريادة بين المؤسسات الأخرى، خاصة فيما يتعلق بإعداد القوى البشرية ذات المهارات العلمية والقادرة على قيادة حركة الحياة في المجتمع، بحيث تكمن أهميتها في تشكيل أفراده للقيام بالوظائف المهنية العالية التي يتطلبها، مما يسهم في تطوره وتنميته من خلال تأثيرها الفكري والعلمي، ولا شك أن نجاح هذا الدور يتوقف على تهيئة الظروف الملائمة للجامعة وإحاطتها بكل أنواع الرعاية و إمدادها بما تحتاج إليه من موارد سواء بشرية أو مادية وتوجيهها توجيهها صحيحا نحو تحقيق الأهداف المرسومة والمحددة، وحتى تتحقق أهداف هذه الجامعات لابد من نظام إداري فعال يسعى للتنسيق بين الجهود البشرية واستغلال الإمكانيات المتاحة (الطيب، 2013)، (أبو عامر، 2008).

وعلى الصعيد الفلسطيني فإنه بالرغم من العقبات الكبيرة التي واجهت التعليم الجامعي الفلسطيني عبر ثلاثة عقود، إلا أنه ساهم نوعا ما في تلبية احتياجات الأجيال الشابة لمواصلة التعليم وتحمل مسؤولية تزويدهم بفرص الدراسة في فلسطين بعد أن حرموا من فرص الدراسة في الخارج. ، وقد أقيمت غالبية الجامعات المتواجدة في فلسطين في ظل ظروف صعبة كتعبير عن الإرادة والالتزام وبمبادرات من قبل أفراد وجماعات لمواجهة السياسات القمعية الإسرائيلية المدروسة والظلم الاحتلالي، وبذلت جهود مخلصه اتسمت بالإصرار والتحدي وقفزت الجامعات قفزات نوعية في سياساتها التعليمية كما ونوعا.

(بكار، 2014)

ويرى السيد (2013) أن دوافع الفلسطينيين ورغبتهم الشديدة نحو التعليم في ظل الاحتلال الإسرائيلي تنبع من خلال الاهتمام الواسع بالتعليم قبل النكبة وبعد النكبة، وذلك للقناعة التامة بفائدته في الحياة

اليومية، والطموح إلى وظيفة ثابتة لها مكانتها الاجتماعية، والافتتاع بالفائدة القصوى للتعليم كوسيلة سريعة لإيجاد عمل في ظل ظروف الاحتلال الصعبة.

## 2.5.2 نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها

راودت فكرة إنشاء جامعة في فلسطين عقول عدد من الشخصيات والمفكرين والأكاديميين إبان فترة الانتداب البريطاني، واقتصرت الجهود المبذولة في هذا المضمار على إنشاء بعض الكليات والمعاهد التي منحت الدرجة الأكاديمية الأولى والمتوسطة في الحقول الأدبية كالحقوق والتربية والعلوم الزراعية وقد توقفت هذه الكليات بعد نكبة عام 1948م، حيث وجد الفلسطينيون أنفسهم تحت ظروفهم الجديدة التي فرضت عليهم أن التعليم العالي هو أحد الأسلحة التي تضمن لهم العيش الكريم. (أبو عامر، 2008)

وفي عام 1967م أحيل بين طلبة الضفة الغربية وقطاع غزة التي احتلها الجيش الإسرائيلي والجامعات، ووضعت الإجراءات الإسرائيلية التعسفية صعوبات وعراقيل جمة طال أمدتها الأمر الذي حفز عدة جهات ومؤسسات إلى العمل على الخروج من هذا المأزق بالاعتماد على الذات، الأمر الذي أدى إلى إنشاء جامعات ومعاهد كانت قلاع صمود في وجه الإجراءات العسكرية من ناحية وملاذاً لخريجي الثانوية العامة من الناحية الأخرى (بكار، 2014) (الطيب، 2013).

والجامعة كما يعرفها القانون الفلسطيني رقم (11) في بند رقم (10) هي: " المؤسسة التي تضم ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس "الدرجة الجامعية الأولى"، وللجامعة أن تقدم برامج الدراسات العليا التي تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم". (قانون رقم (11) بشأن التعليم العالي، 1998)

والجدول رقم (1-2) يوضح قائمة بالجامعات الفلسطينية مرتبة حسب سنة التأسيس ويحوي بعض

البيانات الأساسية حولها. (بكار، 2014)

### جدول (1-2) بيانات أساسية حول الجامعات الفلسطينية

الجامعة	سنة التأسيس	الموقع	جهة الإشراف
1. جامعة الخليل	1971	الخليل	عامة/ أهلية
2. جامعة بيرزيت	1972	بيرزيت	عامة/ أهلية
3. جامعة بيت لحم	1973	بيت لحم	عامة/ أهلية
4. جامعة النجاح الوطنية	1977	نابلس	عامة/ أهلية
5. الجامعة الإسلامية	1978	غزة	عامة/ أهلية
6. جامعة بوليتكنك فلسطين	1978	الخليل	عامة/ أهلية
7. جامعة القدس	1984	القدس	عامة/ أهلية
8. جامعة الأزهر	1991	غزة	عامة/ أهلية
9. جامعة القدس المفتوحة	1991	جميع المحافظات	حكومية
10. الجامعة العربية الأمريكية	1997	جنين	خاصة
11. جامعة الأقصى	2000	غزة	حكومية
12. جامعة غزة	2006	غزة	خاصة
13. كلية جامعة فلسطين الأهلية	2006	بيت لحم	خاصة
14. جامعة فلسطين التقنية_ خضوري	2007	طولكرم	حكومية

ويمكن القول أنه رغم الظروف الصعبة التي عاشها الشعب الفلسطيني من احتلال وإجراءات تعسفية

إلا أنه استطاع بناء قاعدة أساسية للتعليم الجامعي متحدياً بذلك كل الصعوبات التي واجهته في ظل

الاحتلال الصهيوني، كما استطاع التعليم الجامعي الفلسطيني أن يوفر الفرص ويمهد الطريق أمام

أبناء شعبه لمتابعة الدراسة العلمية والتقنية ليوكب التطور العلمي والتقدم التكنولوجي إقليميا وعالميا،  
من أجل ترسيخ هويته الفلسطينية والعربية. (بكار، 2014)

### 3.5.2 تصنيف الجامعات الفلسطينية

تصنف الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية ومحافظات غزة من حيث الإشراف الأكاديمي والإداري والتمويل إلى ثلاثة أقسام: (السيد، 2013)

#### 1. الجامعات العامة/ الأهلية

الجامعة الأهلية هي مؤسسة تعليم عالي لا تديرها الحكومات حيث هي مستقلة من ناحية التمويل والإشراف الأكاديمي والإداري، ، ويضم هذا القسم من الجامعات الفلسطينية ثمانية جامعات هي :  
جامعة الخليل وجامعة بيرزيت وجامعة بيت لحم وجامعة النجاح والجامعة الإسلامية وجامعة بوليتكنك فلسطين وجامعة القدس وجامعة الأزهر.

#### 2. الجامعات الحكومية

الجامعة الحكومية أو الجامعة الوطنية هي الجامعات التي تتبع حكومة دولة ما، وتقع تحت الإشراف المباشر لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ويقتصر هذا النوع من الجامعات الفلسطينية على جامعة فلسطين التقنية- خضوري وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة حيث تعتبر هذه الأخيرة جامعة حكومية النشأة والرئاسة ولكنها عامة في التوظيف والمالية.

#### 3. الجامعات الخاصة

الجامعة الخاصة هي مؤسسة تعليم عالي لا تديرها الحكومات كما الجامعات الحكومية وإنما تقع تحت الإشراف المباشر لجهات أهلية خاصة، ويقتصر هذا النوع من الجامعات الفلسطينية على الجامعة العربية الأمريكية وجامعة غزة وكلية جامعة فلسطين الأهلية.

## 6.2 المبحث الخامس: الدراسات السابقة

### 1.6.2 الدراسات المتعلقة بنقابة العاملين

تمكنت الباحثة من الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة، لتكوين فكرة واضحة عن أهم النتائج التي توصلت إليها بهدف الإفادة منها في دراستها.

دراسة (Gilbert,1989) هدفت إلى التعرف على دور النقابات العمالية في تطوير وتحديث الحياة الوظيفية للعاملين، والتعرف على الفرق بين المنظمات التي لها نقابات عمالية والمنظمات الأخرى التي ليس لها نقابات عمالية. وتم استخدام منهجية وصفية من أجل تحليل العلاقة بين نقابات أمريكا الشمالية وإنجلترا، وقد بنى الباحث بحثه على افتراض رئيس مؤداه أنه من الأمور المثيرة للجدل هو علاقة الإدارة بالنقابات في أمريكا الشمالية وإنجلترا لا تتوافق مع طبيعة التعاون المطلوب في مجال جودة الحياة الوظيفية. وكانت أهم نتائج الدراسة: أن الشركات التي لها نقابات عمالية مشاركة في بناء وتصميم وتنفيذ مراحل جودة الحياة الوظيفية هي أكبر إيجابية من تلك الشركات التي ليس لها نقابات عمالية، وذلك من خلال فاعلية برامج جودة الحياة الوظيفية.

دراسة (Eaton, Gordon & Keefe, 1992) هدفت إلى التعرف على تأثير المشاركة من قبل الأفراد في برامج جودة الحياة الوظيفية على ولاء الأفراد للاتحادات النقابية، وتبيان مدى تأثير ودرجة تهديد برامج جودة الحياة الوظيفية للاتحادات النقابية. وقد تم تجميع البيانات من 4 شركات (3 شركات متماثلة لاتحاد نقابي واحد وتطبق هذه الشركات برامج جودة الحياة الوظيفية، وشركة واحدة لا تطبق برامج جودة الحياة الوظيفية)، وهذه الشركات من القطاع الخاص في الولايات المتحدة الأمريكية. وتعمل هذه الشركات منذ فترات تبدأ من أربعين سنة، وقد بلغ حجم العينة 630 فرداً، وتم جمع البيانات بواسطة استبانة، وكانت أهم نتائج الدراسة: كلما زادت الثقة في نظام الشكاوى في المنظمة

قلت التهديدات التي تواجهها في برامج الجودة الوظيفية. والمشاركين في برامج جودة الحياة الوظيفية أكثر رضا وظيفي من غير المشاركين. وشعور المشاركين بعدالة نظام الشكاوى يؤدي إلى ولائهم لنقاباتهم. ويزداد الولاء للنقابات عند كبار السن.

دراسة (Fields & Thacker 1992) هدفت إلى التعرف على تأثير اشتراك العمال في برامج جودة الحياة الوظيفية (QWL) على كل من الولاء التنظيمي، وكذلك الولاء النقابي في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد تم تجميع البيانات من مجتمع البحث على فترتين مختلفتين، وذلك على أساس جغرافي، ولم يتم الاعتماد إلا على البيانات التي تم جمعها من الاستقصائيين معاً. وقد تم جمع البيانات من 293 عاملاً في أول مجموعة و119 عاملاً آخر في مجموعة ثانية، وكانت نسبة الردود السليمة 75%. وقد تم قياس جودة الحياة الوظيفية (QWL) استبانة ضمت بعض المؤشرات مثل: (الوقت المستغرق في حل المشاكل ذاتياً. وفترات الراحة والاستجمام في العمل. ونظافة مكان العمل. وتطوير العمل. وإعادة تصميم العمل. وتقليل الضوضاء في العمل. ومراجعة جداول وأساليب العمل دورياً. وملاحظة ورقابة العاملين). وقد تم استخدام المنهج الوصفي لذلك، وكانت أهم نتائج الدراسة: وأن الالتزام للنقابات والشركات زاد بعد الاشتراك في جهود وبرامج (QWL) ولكن هذا الالتزام اختلف نوعاً ما بين النقابات والشركات. إن التزام أعضاء النقابات موجود أساساً تجاه النقابات، والذي يتمثل في مسؤوليتهم تجاهها وولائهم لها. ولكن جهود (QWL) قد زادت من هذا الالتزام عما سبق، على عكس من التزام المنظمات التي لم يكن لها وجود سابقاً.

دراسة (Lorinc, John, 1993) هدفت إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الاتحادات العمالية في كندا في ممارسات العلاقات بين العمال والمنظمات، وذلك في ضوء التنافس الشديد في هذا الوقت. حيث يتم هذا البحث في كل من (تورنتو أو شاوة) على كل من مصانع (G.M) للسيارات في (GE)،

ومصنع للمصباح الكهربائي في (أوكفيل)، و(CEP) اتحاد عمال الورق. من خلال ثمانية مقابلات مع مدراء الشركات، وكانت أهم نتائج الدراسة: أن الاتحادات العمالية الكندية تلقى تراجعاً شديداً لإعادة تدريب وهيكلية العمال، والتي كان يمكن لهذه التغيرات أن تساعد كندا على التنافس، بينما الاقتصاد يتعافى، والمشكلة الأكبر أن الاتحاديين المسندين لا يرون في أنفسهم جزءاً من المشكلة، ولا يمكنهم إضافة ولو قليل من المساعدة، وكذلك نابع من كثرة المنازعات وعدم المشاركة مع المنظمة الكندية.

دراسة (Manila, 1999) هدفت إلى التعرف على دور الاتحادات العمالية في تحسين الإنتاجية، التعرف على أسباب عدم تعاون العمال مع الإدارة لزيادة الإنتاجية. وقد تم اتباع المنهج التحليل من خلال تحليل نشاطات النقابات العمالية لثمانية دول من دول شرق آسيا وكانت أهم نتائج الدراسة: أن قوانين الاتحادات العمالية في دول شرق آسيا تمنع تجاهل الاتحادات في تحديد برامج الإنتاجية للعاملين. وبعض الاتحادات تعتقد أن أي برامج للإنتاجية يعني إضافة جهد عمل لهم بدون حق وأجر مناسب. ودكتاتورية الاتحادات جعلت من مشاركتها محدودة لبرنامج الإنتاجية وحل مشاكلها.

دراسة (Chin-wen, Liao,2000) هدفت إلى التعرف إلى إذا كان هناك أي أثر على عوامل المشاركات والالتزام النقابي من قبل المعلمين من خلال معرفة مجموعة من التغيرات مثل التغيرات الديمغرافية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في تايوان، واستخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبانة على مجموعة من المعلمين بلغ عددهم (960) معلم.

وكانت وأهم نتائج وتوصيات الدراسة: أن هناك اختلافات كبيرة بسبب الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمؤسسة (حكومية أو أهلية)، ومدة العمل النقابي، ولكن لا توجد فروق بين بعدي التعليم



والمشاركين والالتزام. وبعض عوامل معرفة وتقييم النقابة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لها علاقة ببعض عوامل أبعاد الالتزام والمشاركة النقابية.

دراسة (Fatehelbab,2001) هدفت إلى تقديم رؤية حقيقية عن الحركة النقابية العمالية في الهند، وإدراك العلاقة بين الحركة النقابية المصرية والنقابية الهندية، والاستجابة من تجاربها من خلال تناول المفاهيم التي تتناول الحركة النقابية والطبقية مع شرح مدخل تاريخي يكشف عن دور الاستعمار البريطاني، وسيطرته على قوى الإنتاج، ودراسة النقابات العمالية كجماعات ضغط، وكذلك التنظيم النقابي والأحزاب السياسية، وكذلك العلاقات الصناعية والتشريعات النقابية والنقابات العمالية وبناء المجتمع. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليل من خلال تحليل العلاقة بين الحركة النقابية المصرية والهندية حيث تم الاستناد إلى الاستبانة التي تطبقت على (64) عضو من النقابتين، وكانت أهم نتائج الدراسة: أن الحركة النقابية العمالية جاءت من خلال أيولوجية تابعة للحركة النقابية البريطانية وأن الحركة النقابية خضعت للنظام السياسي للدولة، وهو نظام حزب المؤتمر. والصراع الصناعي قد استطاع أن يفرض مطالبه على الحكومات الهندية المتعاقبة من خاصية الأجور والتأمينات الاجتماعية والمعاشات. ولا بد من الترابط والمشاركة بين الأحزاب السياسية والنقابات العمالية حتى يستطيع المجتمع تحقيق أهدافه من خلال العاملين في الدول المختلفة. أما توصيات الدراسة فكانت دراسة النقابات العمالية كجماعات ضغط وكذلك التنظيم النقابي والأحزاب السياسية. ودراسة العلاقات الصناعية والتشريعات العمالية والنقابات العمالية في بناء المجتمع. والعمل على تقديم رؤية حقيقية على الحركة النقابية في الهند، والعمل على تطبيقها على الحركة النقابية في مصر والاستفادة من دراستها.

دراسة (Renner, James Joseph, 2004) هدفت إلى معرفة تاريخ نقابات المعلمين في الولايات المتحدة الأمريكية، والإنجازات التي تم تحقيقها عن طريق بعض الرجال والنساء المشاركين في نقابة المعلمين، ولماذا حصل الاضراب. واستخدم الباحث المنهج التاريخي معتمداً على تاريخ مكتوب دستوري لرؤية إضراب المعلمين في ماريمونت، حيث كانت عينة الدراسة (50) معلماً شاركوا في الإضراب. حيث استخدمت قائمة لرصد الأحداث لتحقيق أهداف الدراسة، وكانت أهم نتائج الدراسة: أن الإضراب يساعد المعلم على فهم التأثير العاطفي والمستقبل الوظيفي كنتيجة تسبب بها الإضراب. والاضطرابات التي يمكن أن تترتب عندما تفقد علاقة المعلمين مع الإدارة الثقة والصدق والاحترام المتبادل. وأما أهم التوصيات فكانت: طرح مجموعة من الاقتراحات لمنهج قابل للتطبيق من كلا الطرفين (المعلمين والإدارة) لتجنب الإضراب، وتحسين علاقات المعلمين مع الإدارة، والممارسات التي من الممكن من خلالها تفادي المشاكل التي يعاني منها جميع أعضاء المجتمع المدرسي بماريونت.

دراسة (Chin-Feng Wu, 2005) هدفت إلى معرفة كيفية مشاركة المعلمين في تايوان في نقابات المعلمين والمعرفة بالنقابة للمعلمين في الانضمام والمشاركة فيها. وقد تم استخدام المنهج الوصفي على عينة مكونة من (80) معلم ومعلمة من خلال استبانة تحقق أهداف الدراسة، وكانت النتائج كالآتي: أن يكون المعلم عضواً في جمعية المعلمين هو الرابط الأهم والثابت لمهنة المعلمين في الانضمام إلى نقابات المعلمين. وأن أحد أسباب الانضمام لنقابة المعلمين هي حماية المعلمين، وأيضاً من منطلق صلاحيات النقابة بالتفاوض والإضراب. أما أهم توصيات الدراسة فكانت: توضيح المزايا التي سيتحصل عليها المشاركون في النقابات. وزيادة البرامج الترفيهية وذلك لجذب المعلمين للاشتراك في النقابة. وإنشاء فروع في كافة المدن وذلك لتسهيل التواصل بين الأعضاء والنقابات.

دراسة درة (2006) هدفت إلى تحديد الدور الحقيقي الذي تقوم به النقابات والجمعيات في تنمية الموارد البشرية في الأردن، وتحديد جوانب القوة والضعف للنقابات والجمعيات في تنفيذ مهامها، وأهدافها وفي الارتقاء بالنمو المهني لأعضائها، ومن ثم اقتراح إجراءات وسياسات جديدة للنقابات والجمعيات لتعزيز دورها في رفع قدرات الأعضاء التنافسية وإنتاجيتهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث بلغت عينة الدراسة (60) نقابة وجمعية مهنية أردنية. وكانت من أهم نتائج الدراسة: نسبة مشاركة المرأة في العمل النقابي لا تتجاوز 10% من مجموع الأعضاء الفاعلين. وتوفير رغبة لدى النقابات والجمعيات للمساهمة في تنمية الموارد البشرية لأعضائها. ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة دعم الجهات الرسمية للنقابات والجمعيات سواء من حيث التشريع أو الدعم المالي أو المعنوي. ووجوب التعاون والتنسيق بين الجهات المسؤولة لتصميم مراكز أو برامج أو نشاطات مشتركة.

دراسة محمد (2008) التي هدفت إلى الوقوف على التحولات التي تحدث في أدوار النقابات المهنية في مصر ومحاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين النقابات المهنية والدولة من أجل الوقوف على الانعكاسات الأيدولوجية للنظم السياسية على دور النقابات المهنية، باعتبارها إحدى مؤسسات المجتمع المدني، ومدى فاعلية الدور النقابي في التنمية البشرية في ظل متطلبات سوق العمل المحلي، حيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي من خلال استبانة طبقت على عينة من الأعضاء في النقابات المهنية حيث بلغ (116) عضو، وكانت أهم النتائج أنّ النظم السياسية تلعب دوراً هاماً ومؤثراً في طبيعة الأدوار التي تمارسها النقابات المهنية وفقاً لما تمنحه لها الدولة من فعاليات ومشروعات، أو ما تفرضه عليها من معوقات لأدائها النقابي. ولعبت النقابات المهنية أدواراً متغيرة عبر تاريخها تباينت بين أدوار تقليدية متمثلة في النشاط الخدمي والسياسي وبين تنامي الدور التنموي للنقابة. وتمارس النقابات

المهنية هيمنتها على أعضائها من خلال دورها المجتمعي الذي يهدف إلى تحقيق الضبط الاجتماعي داخل النسق المهني من خلال إلزام أعضائها بمجموعة من اللوائح والقوانين. وكان من توصيات الدراسة ضرورة إلزام أعضاء النقابات بمجموعة من اللوائح والقوانين التي تجعل من المهني عضو النقابة جزءاً من العملية التنظيمية للنسق المهني، وضرورة وضع إطار مرجعي يرتبط بأداب وأخلاقيات المهنة من أجل إلزام الأعضاء وإخضاعهم للمحاسبة المهنية في حدود معايير وأخلاقيات المهنة ضمن النقابة.

دراسة أبو دلال (2010) عن واقع النقابات العمالية في فلسطين، هدفت إلى تحديد سبل تفعيل دور النقابات العمالية في التنمية السياسية في فلسطين. ويعتبر الهدف الرئيس من متابعة هذه البنود هو معرفة مدى نجاعة النقابات العمالية في أداء دورها، سواء أكان في تمثيل العمال، أم في دورها في التنمية السياسية، ولا تزال الحركة النقابية تعمل دون قانون ينظم عملها، وهو قانون تنظيم النقابات، والذي ما يزال مجرد مشروع لدى المجلس التشريعي الفلسطيني، وهذا يجعل بيئة عمل النقابات أكثر صعوبة وضبابية، تم الاستعانة بالمقابلات الشخصية مع أصحاب العلاقة، وتصميم استبانة خاصة لهذا الغرض، حيث بلغ حجم العينة المختارة 300 موظف وموظفة يعملون في القطاع الصحي مستطلعين، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، كما بينت أن الوعي الفكري والسياسي لدى العاملين في نقابة الخدمات الصحية. كان ذا مستوى جيد في تتبع مسيرة النقابات العملية، وعلى دورها في التنمية السياسية في فلسطين، أن برامج النقابات العمالية تخضع لمعايير العدالة في توزيع المساعدات التي تقدمها، كما أن نقابة العاملين في الخدمات الصحية لا تقوم بالتفرقة بين أبناء الشعب الواحد . وأن الأحزاب السياسية الفلسطينية تتدخل في العمل النقابي داخل النقابات العمالية في فلسطين، ولدى النقابات العمالية عجز في تمرير خطط التنمية الاقتصادية والسياسية في

ظل الانقسام الفلسطيني الجاري داخل الأراضي الفلسطينية، والنقابات العمالية الفلسطينية عمدت إلى تغيير مفهوم الوعي السياسي وفقاً للواقع السياسي باتجاه تطور المجتمع ونهضته .

دراسة العرقان (2010) هدفت إلى التعرف إلى مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة، وتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً للمتغيرات الاتية: (الجنس، والخبر، والتصنيف الوظيفي، والمستوى العلمي، والدرجة الوظيفية)، ومحاولة الخروج بتوصيات من أجل زيادة مستوى الشعور بالرضا لدى العاملين عن واقع العمل النقابي بوكالة الغوث بغزة، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت هذه الدراسة على طريقة العينة الطبقية العشوائية، والتي تكونت من (370) موظفاً موزعين على مجتمع الدراسة، وكانت نسبة عينة الدراسة (3.44%) من مجتمع الدراسة البالغ (10748) موظفاً، واستخدم الباحث الاستبانة لقياس مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي بوكالة الغوث بغزة، كما استعان ببرنامج SPSS للتحليل الإحصائي، وكانت نسبة الاسترداد 97%. وأظهرت نتائج الدراسة أن العمل النقابي ضروري ومؤثر لما له من دور فاعل في زيادة رفاهية الموظفين في وكالة الغوث، كما أن قوانين العمل النقابي تفسح المجال لتحسين الجودة الإنتاجية في المؤسسة. كما يوجد رضا عام بدرجة متوسطة من قبل العاملين في وكالة الغوث الدولية بغزة حول كل من: قوانين وأنظمة العمل النقابي، والتمثيل النسبي للقطاعات في النقابة، مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات. وكذلك القطاعات الممثلة للعمل النقابي تحظى بثقة العاملين، كما تتعامل النقابة بشفافية في طرحها للأمور الخاصة بالعاملين، مما عكس انطبعا إيجابيا لدى العاملين اتجاه النقابة التي تمثلهم. وأن فكرة الحصصية للمرأة في العمل النقابي فكرة جيدة هذا يستدعي رفع نسبة تمثيل المرأة في العمل النقابي بما يتناسب مع حجم هذه الشريحة من العاملين داخل المؤسسة. وكذلك تحرص النقابة على متابعة الحلول المتفق عليها مع إدارة المؤسسة، وعلى تزويد العاملين

بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب؛ مما رفع من مستوى الرضا لدى العاملين اتجاه النقابة. ورضا العاملين حول حرص الإدارة العليا على مشاركة النقابة بمعظم الخطط التطويرية للمنظمة جاء بدرجة ضعيفة.

دراسة أبو الروس والسقا (2010) هدفت إلى التعرف إلى مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوظائف العمومية عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، واعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة، والمكونة من العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية بمحافظة غزة، والتي بلغ عددها 238 موظفاً، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة منخفض ومدنٍ، ومعظم الموظفين ليس لديهم علم ودراية بنظام التعويضات المالية الحكومية، مما أثر سلباً على درجات الرضا الوظيفي، وذلك بسبب وجود خلل في طرق وآليات تطبيق نظام التعويضات المالية التي حددها قانون الخدمة المدنية المعدل. كذلك أظهرت الدراسة عدم الرضا عن ملاءمة العلاوة الإضافية المصروفة على المعاش، بالإضافة إلى عدم الرضا عن حرمان صرف ذوي الوظيفة المتوفية المعاش إذا كان زوجها موظفاً حكومياً، وإجمالاً كان مستوى رضا الإناث أقل من الذكور بما يتعلق بنظام نهاية الخدمة والتقاعد.

دراسة مقداد (2012) هدفت إلى توضيح المعايير والمبادئ العامة التي تستند عليها النقابات ومستلزمات النهوض اللازمة لتفعيل أدوارها بشكل عام، وتوضيح طبيعة التنظيم الهيكلي للنقابات المهنية والعمالية في الأردن، والوقوف على أهدافها ورؤيتها الإصلاحية والتحديات التي تواجهها. كما تستعرض الدراسة فاعلية عمل النقابات الأردنية من خلال قياس قدراتها المؤسسية والظروف التنظيمية التي تتأثر بها، وذلك على ضوء تطبيق ميداني للمؤشرات المعدة من قبل متخصصين في دراسة مجال مؤسسات المجتمع المدني في الوطن العربي، والواردة في الدليل العلمي الاسترشادي لعام

2010 الذي وضعته الشبكة العربية للمنظمات الأهلية. حيث تقوم على مجموعة من المؤشرات القادرة على قياس قدرات النقابات البشرية والمادية والتكنولوجية والإدارية، ومدى تأثير الجوانب السياسية، والتشريعية، والثقافية، والاجتماعية على نشاط النقابات للوصول إلى ترجمة الأهداف التي تسعى إليها. وتقوم الدراسة على فرضية مفادها " وجود علاقة ارتباطية بين فاعلية النقابات في تحقيق أهدافها، ومقوماتها البشرية والمادية والتكنولوجية والتنظيمية من جانب، وبين البيئة المؤسسية ذات العلاقة بالجوانب السياسية والتشريعية والثقافية والاجتماعية من جانب آخر. واستخدمت الدراسة المنهج المؤسسي وتحليل النظم والمسح الميداني والإحصائي المقارن؛ وذلك لتوظيف أهدافها العامة. وتوصلت إلى عدة استنتاجات وتوصيات يتمثل أبرزها في وجود علاقة سلبية بين القدرات المؤسسية للنقابات في الأردن والظروف العامة التي تعيشها، وبين فاعلية أدوارها خاصة عند النقابات العمالية مقارنة بالنقابات المهنية، مما يستوجب ضرورة احترام السلطة التنفيذية للأحكام الدولية الخاصة في موضوع حرية العمل النقابي، والحاجة الفعلية إلى التطوير الذاتي للنقابات كتفعيل الأداء الديمقراطي بين الأعضاء والقيام بأدوار ملحوظة في بناء السياسات العامة التي تنعكس على الأعضاء والمجتمع بصورة عامة.

دراسة البزاز (2012) هدفت إلى التعرف إلى دور الحركة العمالية والنقابية في الجزائر، ولأنها ألفت الضوء على أبعاد الواقع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للجزائر. الذي فرضه الاحتلال الفرنسي من حيث الرغبة الجامحة في الاستحواذ على كل شيء، وتسخير موارد البلاد لخدمة الاستعمار الفرنسي منذ احتلال الجزائر عام 1830، وحتى الاستقلال عام 1962. وقد استخدمت الدراسة المنهجية الوصفية من خلال تحليل واقع الحركة العمالية، وبرزت الحركة العمالية والنقابية في الجزائر كإحدى الاتجاهات الاجتماعية في النضال الوطني ضد الاستعمار الفرنسي وسياسته تجاه الشعب الجزائري،

ذلك أن المعاناة الخاصة للعمال (التمييز الاجتماعي والتمييز في الأجور وغيرها) تدفع في ظل المعاناة العامة للشعب من الاحتلال وسياسته الاستعمارية إلى تشديد النضال لانتراع الحقوق الخاصة والعامة لتتداخل الاثنان معاً لتدخل الحركة العمالية الى التلاحم مع كافة قطاعات الشعب (جبهة التحرير الوطني الجزائري) للدفاع عن الحرية ونيل الاستقلال الوطني.

دراسة رمضاني ويلمهيد (2013) هدفت إلى التعرف إلى اختلاف الفعل النقابي من بلد إلى آخر باختلاف الفاعلين ومواقفهم ضمن البناء الاجتماعي العام، ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على تحقيق الفعل النقابي للمكاسب الاجتماعية للعمال، ومن خلال إحدى النقابات العمالية التابعة للاتحاد، وهذا من خلال عينة 80 عاملاً من مجموع العمال الذين ينتمون إلى الفرع، والاعتماد على المنهج الوصفي وتطبيق استبانة لتحقيق أهداف الدراسة، ثم التوصل إلى النتائج الآتية: أن الفعل النقابي لشركة البناء تقوم بتحسين ظروف العمل من خلال عملها على حل المشاكل والدفاع عن بعض الحقوق لعمالها، وتعزيز العلاقات الاجتماعية، وأنها تعمل على تحسين الحالة الاجتماعية للعمال من خلال تقديم خدمات متنوعة داخل وخارج العمل، ناهيك عن حرصها على الوفاء بالتزاماتها ودورها الإيجابي عند حدوث النزاعات.

## 2.6.2 الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

دراسة المغربي (2004) هدفت إلى التعرف على جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، وتمثلت في إجراء ما يقارب 30 لقاء مع الفئات الثلاث لمجتمع الدراسة، من إداريين، وأطباء، وفنيين، بالمراكز الطبية المتخصصة في جامعة المنصورة، وقد تم استخدام المقابلة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة وتم الاعتماد على المنهج النوعي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد توصل الباحث



لوجود مجموعة من الظواهر الدالة على وجود قصور في عوامل جودة حياة العمل، والتي منها عدم رضا بعض الفئات العاملة عن الأجور، والمكافآت، والمزايا، والعوائد التي يحصلون عليها، والسيطرة الكاملة للرؤساء على عملية اتخاذ القرارات وعدم الإنصات لآراء العاملين وتجاهل ردود أفعالهم، والدور السلبي للرؤساء في تكوين وتنمية الأفراد لتكوين قيادات المستقبل، وقدم الباحث عدة توصيات من أهمها ضرورة إعادة هيكلة نظام المكافآت والحوافز المادية، بما يسمح للعاملين بالحصول على المردود المناسب لما يبذلونه من جهد وفكر يسهم في توفير حياة وظيفية مستقرة للعاملين، وإعداد الدراسات التفصيلية اللازمة لتحليل وتوصيف الوظائف بما يؤدي لتفعيل الإثراء الوظيفي، وتطبيق المفاهيم السلوكية والتنظيمية الحديثة، مثل تمكين العاملين، والذي يتطلب بدوره مراجعة دورية لبطاقات الوصف الوظيفي واستثمار المستوى الثقافي للعاملين، والعمل على حسن انتقاء القادة والمشرفين، على أن تتوفر فيهم القدرة والمهارة لتشجيع مرؤوسيهـم على المشاركة في صياغة الخطط والأهداف، وصنع واتخاذ القرارات وتوفير المعلومات المطلوبة، والتركيز على النواحي الإنسانية والإنتاجية معاً.

دراسة عبد العزيز (2005) هدفت إلى التعرف على الطرق والأساليب التي يمكن للنقابات اتباعها لتحسين الحياة الوظيفية للعاملين داخل المؤسسات وخارجها، وتحديد حجم الفجوة ما بين الدور المطلوب من النقابات العمالية الاطلاع به والدور الموجود فعلاً، والتعرف على القيود والمعوقات التي تحد من فاعلية دور النقابات في التأثير على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 300 من العاملين بالشركات، و 54 من أعضاء اللجان النقابية، و 61 من أعضاء الإدارة العليا، حيث كان مجتمع الدراسة من الشركات العاملة في قطاع الكيماويات بمدينة العاشر من رمضان، لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن جودة الحياة

الوظيفية مفهوم واسع جداً يتكون من مجموعة من الأركان الأساسية، التي يجب أن تتوافر حتى يتحقق وينجح تطبيق هذا المفهوم. وأن نجاح تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية إنما يتحقق بوجود علاقة قوية وتضافر جهود كل من أصحاب الشركات، وأعضاء الإدارة العليا، والعاملين، وأعضاء النقابات العمالية، وبيئة العمل. وأن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية وتحديد كل من المكافآت والمعدلات الوظيفية، يساهم بشكل كبير في تحسين إنتاجية المؤسسة.

دراسة (Beh,etal,2006) هدفت إلى فحص جودة الحياة الوظيفية مع المتغيرات المتعلقة بالوظيفية، وهي الرضا الوظيفي، والإنجاز الوظيفي، والتوازن بين الحياة والعمل، ومن خلال اختيار عينة عشوائية من 475 مديراً تنفيذياً من قطاع الكهرباء والإلكترونيات بمناطق التجارة الحرة في ماليزيا للشركات المتعددة الجنسيات، والصناعات المتوسطة والصغيرة، وتم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أغراض الدراسة، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج من أهمها أنه يوجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والمتغيرات الثلاثة الرضا الوظيفي، الإنجاز الوظيفي، والتوازن بين الحياة والعمل، ويرى غالبية المبحوثين بأن جودة الحياة الوظيفية في شركاتهم مقبولة، ويرى %70.3 من المدراء بأنهم راضون عن إنجازاتهم الوظيفية، و %63.8 من المدراء بأنهم راضون عن وظائفهم، وبنسبة أقل من 36.6 % بلغ رضاهم عن التوازن بين أعمالهم وحياتهم الشخصية، ولذلك أوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية داخل الشركات، وتوفير الإدارة لوظائف تلائم متطلبات واحتياجات الشركة، وفي الوقت نفسه تراعي طموحات الموظفين وتطلعاتهم، والحرص على إحداث التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.

دراسة (Ramstad,2009) هدفت إلى تعزيز الأداء وجودة الحياة الوظيفية في وقت واحد، من خلال تجميع البيانات من عدد (470) مشروعاً من مشاريع التنمية التابعة لبرنامج التنمية الفنلندي في فنلندا،

وقد شملت عينة الدراسة (1410) من موظفي الإدارة العليا والموظفين والخبراء في هذه المشاريع، واعتمدت الدراسة على خمسة مؤشرات لجودة الحياة الوظيفية هي التعاون بين الإدارة والموظفين، وفرق العمل، والعلاقات الاجتماعية، والصحة النفسية، وتنمية المهارات المهنية، وقد اعتمدت على خمسة مؤشرات أخرى للأداء هي الإنتاجية في العمل، وجودة السلع والخدمات، وجودة العمليات، المرونة في خدمة العملاء، وسهولة العمليات، واعتمدت على مجموعة من ممارسات التنمية المستدامة والتي منها أساليب وساعات العمل، صقل المهارات المتعددة، وتطوير نمط العمليات التي تحتاجها التكنولوجيا الجديدة، نظم الجودة، والشبكات الخارجية، وتم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أغراض الدراسة، وتوصلت إلى عدة نتائج من أهمها أنه يمكن تحسين الأداء وجودة الحياة الوظيفية في وقت واحد، من خلال استخدام ودعم الممارسات المرتبطة بالتنمية المستدامة في مكان العمل، أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين ممارسات التنمية المستدامة وتحسين الأداء، وجودة الحياة الوظيفية في وقت واحد.

دراسة (Daud,2010) هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مجموعة من الأبعاد لجودة الحياة الوظيفية، والالتزام التنظيمي في أوساط العاملين في الشركات الماليزية، من خلال اختبار عدة متغيرات رئيسة لجودة الحياة الوظيفية وهي المشاركة في صنع القرار، والنمو والتطوير، والإشراف، والأجور والحوافز، والعلاقات الاجتماعية، وعلاقتها بالالتزام التنظيمي والتعرف على مستوياته من خلال اختبار مكونات وأنواع التزام التنظيمي العاطفي، والمعياري، واستمراري القائم على قلة البدائل، وقد طبقت هذه الدراسة على عدد 60 منظمة أعمال في ماليزيا، بعينة مكونة من 500 موظفاً في المستويات الإشرافية والمسؤولين التنفيذيين في الشركات المختلفة في ماليزيا، حيث تم استخدام أسلوب الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واستخدمت الأسلوب الوصفي، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج منها وجود علاقة وتأثير إيجابي بين ثلاثة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والالتزام التنظيمي العاطفي،

وهي العلاقات الاجتماعية، والمشاركة، والأجور والمكافآت، كما أظهرت وجود علاقة ارتباط إيجابي بين اثنين من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي المعياري وهي العلاقات الاجتماعية والأجور والمكافآت، وأيضاً أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابي بين أربعة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وهي العلاقات الاجتماعية، والأجور، والمكافآت والمشاركة والإشراف، وأيضاً أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابي بين ثلاثة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي المرتبط بالتكلفة، ووعي المشاركة، والنمو والتطوير، والإشراف.

دراسة البليبيسي (2012) هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمالي المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثرها بتطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات غير الحكومية التي بلغ عددها 887 منظمة غير حكومية، وطبقت الدراسة على 53 منظمة غير حكومية؛ أي بمعدل 6% من مجتمع الدراسة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 265 موظفاً، وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، وأن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، بالإضافة لوجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها، كما أظهرت الدراسة وجود فروق في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعزى إلى الجنس، وقد أوصى الباحث بضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمنظمات غير الحكومية من

خلال التركيز على الأمان الوظيفي، وفرص الترقية، والتقدم، والأجور والمكافآت، والتعويضات، ورفاهية العاملين، وتقويم المظالم داخل المنظمات غير الحكومية، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بإصدار تقارير الأداء بصفة دورية لمعالجة مواطن الخلل على وجه السرعة.

دراسة (Sinha,2012) هدفت للتعرف على العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية، حيث طبقت هذه الدراسة على المؤسسات الهندية، وهدفت إلى تعريف العوامل المؤثرة في جودة حياة الوظيفة من واقع المؤسسات الهندية، ومكونات كل عامل من هذه العوامل لجودة الحياة الوظيفية من خلال عينة مكونة من 100 مدير من المستوى المتوسط للإدارة بالمؤسسات المختلفة في الهند، حيث تم استخدام أسلوب الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واستخدمت الأسلوب الوصفي للتعرف على أهم العوامل التي تلعب دوراً هاماً في إشباع احتياجات الموظفين، والعوامل الأهم والأبعاد المكونة لها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها استخلاص ثلاثة عوامل مؤثرة بخبرات جودة الحياة الوظيفية للمدراء العاملين في المستوى المتوسط للمنظمة، هي التوجه نحو دعم العلاقات في المنظمة، والتوجه نحو التكيف المهني في المستقبل، والتوجه نحو تحديد المصير الذاتي والنظام الشامل للمنظمة، وخلصت لترتيب هذه العوامل حسب الأهمية في إشباع حاجات ورغبات العاملين حسب الآتي: بالنسبة للعامل الأول كانت الأولويات لديه بالرضا الوظيفي، وثقافة استجابة الأسرة، وتحفيز الموظفين، والدعم التنظيمي، ثم التعويض العادل، أما بالنسبة للعامل الثاني فقد كان ترتيب الأبعاد المكونة له تبدأ بتطوير السيرة الذاتية ونموها، ثم ترتيبات العمل المرنة، الدعم الإشرافي والعاطفي، ثم المكافآت والفوائد، وبالنسبة للعامل الأخير كانت ترتيبات الأبعاد المكونة له تبدأ بالاتصال والتواصل، والالتزام التنظيمي، ثم المناخ التنظيمي.

وهدفت دراسة شيخي (2014) إلى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة وطبيعة العمل عند الأستاذ الجامعي، والتعرف على مستويات جودة الحياة المدركة عنده. أجريت الدراسة الميدانية بجامعة تلمسان بهدف الكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل و جودة الحياة بين أفراد العينة تعزى إلى متغير الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الأقدمية، واختلاف الكلية المنتسب لها الأستاذ الجامعي، وكذلك مصادر طبيعة العمل، ومستويات جودة الحياة حسب مقياس منظمة الصحة العالمية. وتكونت عينة الدراسة من 100 أستاذ جامعي من أربع كليات، ولقد تم القيام بعملية استبيان يقيس مصادر طبيعة العمل ومقياس جودة الحياة لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها، ولا يوجد فرق معنوي في مصادر طبيعة العمل في متوسطات الأستاذ الجامعي تعزى لمتغير الجنس ما عدا بعد الحوافز و الترقية لصالح الذكور، ولم يثبت وجود فروق في مصادر طبيعة العمل في متوسطات الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية والتخصص والفئة، كما أنه لا يوجد فرق معنوي في جودة الحياة بمجالاتها الستة تعزى لمتغير الجنس ما عدا المجال الجسمي ومجال الاستقلالية، وأيضا في جودة الحياة بمجالاتها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ما عدا بعد العلاقات و الاستقلالية النفسية.

دراسة (Hamid Zare et, al, 2014) هدفت إلى التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، من خلال دراسة وقياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس، ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية، ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة لأعضاء هيئة التدريس، من خلال تطبيق

الدراسة على جامعة طهران الإيرانية بعينة تبلغ 184 عضواً من هيئة التدريس من أصل مجتمع الدراسة البالغ 235 عضواً، حيث تم استخدام أسلوب الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية المتبعة في الجامعة، وعن الرعاية الصحية وكذلك الأمن الوظيفي، وكانت هناك درجة موافقة محايدة حول تحقيق التوازن بين العمل والحياة، وكذلك أظهرت النتائج أعلى درجات الموافقة على أهمية العوامل الاجتماعية لمجتمع العمل.

دراسة ماضي (2014) هدفت إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء، من خلال عينة بلغت 344 من حجم المجتمع الكلي البالغ 3254 وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض من خلال استخدام استبانة لتحقيق أغراض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، ووجود تأثيراً مهم ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن من أهم الأبعاد تأثير في الأداء الوظيفي، تتمثل في فرص الترقى والتقدم الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، والاستقرار، والأمان الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وبرامج التدريب والتعلم، والتوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، بينما لا توجد فروق تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والفئة العمرية، وسنوات الخدمة، ومدة العمل، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة هي تحقيق الشفافية في اتخاذ القرارات على كافة مستويات الجامعة، وتوفير ترتيبات وجدول عمل مرنة في أداء المهام الوظيفية لمختلف الفئات من العاملين في الجامعات، وتحقيق نوع من التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين،

وإعادة هيكلة نظام الأجور والمكافآت بشكل عام، والتوصل إلى نموذج مقترح لأبعاد جودة الحياة الوظيفية بحيث يمكن من خلال تطبيقه المساهمة في تطوير مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعات الفلسطينية.

دراسة حلاوة (2015) هدفت إلى التعرف على غموض الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي، لموظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، وقد طبقت الدراسة على ثلاث وزارات مدنية هي: الاقتصاد الوطني، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وديوان الرقابة المالية والإدارية، البالغ عددهم 500 موظف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقائمة الاستقصاء، حيث تم توزيع 260 استبانة، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. وناك تأثير ذو دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي. وهناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية الآتية: المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والفئة الوظيفية، والعمر، والحالة الاجتماعية، بينما لم تظهر أي فروق بين آرائهم تعزى لمتغير الجنس. وكانت أهم التوصيات تحقيق الأمان الوظيفي للموظفين الحكوميين بقطاع غزة، وضمان شعورهم بالاستقرار في الوزارة التي يعملون بها، وتفنيد مخاوفهم من الاستغناء عن خدماتهم.

دراسة العمري واليفي (2017) هدفت إلى التعرف إلى أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية؛ وقياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من الأداء وتقييمه، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة وزعت على (2500) موظفا في مجال الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. ودلت النتائج على أن



عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والرضا الوظيفي، والحوافز المادية، وتقييم الأداء. كما ووجدت 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 المرتبة الوظيفية، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية.

### 3.6.2 تعقيب على الدراسات السابقة:

يتبين لنا من عرض الدراسات السابقة أن العديد منها تناولت موضوع النقابات العمالية مثل دراسة أبو دلال (2010)، ومنها ما ربط رضا العاملين بعمل النقابات مثل دراسة العرقان (2010)، وقد أظهرت دراسة أبو دلال (2010) أن الوعي الفكري والسياسي لدى العاملين في نقابة الخدمات الصحية. كان ذا مستوى جيد، وأن النقابات العمالية تخضع لمعايير العدالة، أما دراسة العرقان (2010) أظهرت أن العمل النقابي ضروري ومؤثر لما له من دور فاعل في زيادة رفاة الموظفين في وكالة الغوث، كما أن قوانين العمل النقابي تفسح المجال لتحسين الجودة الإنتاجية في المؤسسة.

وتكمن أهمية الدراسات السابقة من خلال الاستفادة منها في الاطلاع على الجهود السابقة للنقابات العمالية في تحقيق حقوق العاملين، وكذلك الاستفادة منها في بناء أداة لتطبيق هذه الدراسة، وأن الدراسات السابقة اهتمت بجانب العمل النقابي للنقابات حيث سعت إلى التعرف على دور النقابات العمالية في متابعة وتحقيق حياة وظيفية مستقرة للعاملين، كما أن معظم الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة والمنهج الوصفي، ما عدا دراسة مقداد (2012) التي استخدمت تحليل النظم، كما أن هناك مجموعة من الدراسات أجريت في فلسطين مثل دراسة أبو دلال (2010) ودراسة العرقان (2010) ودراسة العمري واليفي (2017)، ومجموعة أخرى أجريت خارج فلسطين مثل دراسة مقداد (2012)

ودراسة البزاز (2012) ودراسة (Renner,James Joseph, 2004) وجميعها تسعى إلى تحقيق حقوق العاملين.

وقد تميزت هذه الدراسة أنها من الدراسات القليلة التي تناولت النقابات العاملة في الجامعات، كما أنها تميزت بأنها تبحث في هذه الموضوع في ظل بعض الأزمات التي تواجهها نقابات العاملين في الجامعات من مطالبة بحقوق، وصراع مع الجهات الحكومية، كما يميز هذه الدراسة أنها مثلت وجهة نظر العاملين في الفعاليات التي تقوم بها النقابات من أجل تحقيق الحقوق الذي يطالبون فيها وهذا مؤشر على مدى رضا العاملين عن الفعاليات في هذه النقابات وكذلك مدى رضاهم عن هذه النقابات.

## الفصل الثالث

### الإطار المنهجي للدراسة

#### 1.3 مقدمة

يستعرض هذا الفصل منهجية الدراسة، والأدوات التي اختارتها الباحثة لإجراء دراستها، وكذلك مجتمع الدراسة الذي أجرت عليه الدراسة، وعينتها وخصائصها، والطريقة التي اتبعتها الباحثة للتأكد من صدق أداة الدراسة، وكيفية التحقق من ثبات الأداة، وطريقة المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

#### 2.3 منهج الدراسة

استناداً إلى طبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي، وذلك لملاءمته لأغراض الدراسة، من حيث رصد وتحليل واقع مشكلة الدراسة في الوقت الحاضر كما هي في الواقع من خلال وصفها وتفسيرها والتنبؤ بها.

#### 3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعات الضفة الغربية البالغ عددها (15843) موظفاً وموظفة للعام 2016/2017 (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2016).

### 4.3 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بحيث تكون ممثلة لمجتمعها بالاعتماد على الأسس الإحصائية لاختيار العينات بالطريقة الطبقيّة العشوائية، طبقية من حيث متغير الجامعة، وتكونت العينة من (375) موظف وموظفة، باستخدام موقع حساب العينات [www.surveysystem.com](http://www.surveysystem.com)، وذلك كما هو واضح في ملحق رقم (4.3)، وقد اختير العاملون في الجامعات في عينة الدراسة عشوائياً باستخدام طريقة الاختيار الطبقيّة العشوائية، ويوضح الجدول رقم (1.3) توزيع مجتمع الدراسة والعينة وفقاً لمتغير الجامعة.

جدول رقم (1.3): توزيع مجتمع الدراسة والعينة وفقاً لمتغير الجامعة

الرقم	الجامعة	مجتمع الدراسة	العينة المطلوبة
.1	جامعة الخليل	725	30
.2	جامعة البوليتكنك	438	20
.3	جامعة بيت لحم	538	20
.4	جامعة القدس	1629	50
.5	جامعة بيرزيت	1788	51
.6	جامعة النجاح	2476	99
.7	جامعة القدس المفتوحة	3220	105
	المجموع	15843	375

المصدر: الجهاز المركز للإحصاء الفلسطيني، 2016

جدول رقم (2.3): خصائص العينة الديمغرافية

المتغيرات	البدائل	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	225	60.0
	أنثى	150	40.0
الخبرة العملية	5 سنوات فما دون	54	14.4
	5-10 سنوات	105	28
	أكثر من 10 سنوات	216	57.6
التحصيل العلمي	دبلوم فما دون	25	6.7
	بكالوريوس	97	25.9
	ماجستير	131	34.9
	دكتوراه	122	32.5
رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها	أكاديمي	294	78.4
	إداري	81	21.6
الجامعة	جامعة الخليل	30	8.0
	جامعة البوليتكنك	20	5.3
	جامعة بيت لحم	20	5.3
	جامعة القدس	50	13.3
	جامعة بيرزيت	51	13.6
	جامعة النجاح	99	26.4
	جامعة القدس المفتوحة	105	28.0

### 5.3 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

يوضح الجدول رقم (2.3) خصائص العينة الديمغرافية وفقاً لمتغيرات: الجنس، والخبرة العملية، والتحصيل العلمي، ورئيس النقابة للجامعة التي ينتمي إليها، والجامعة، وذلك كما يأتي:

#### 1.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس:

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (2.3) أن (60.0%) من أفراد العينة ذكور مقابل (40.0%) منهم من الإناث.

#### 2.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة العملية:

بينت النتائج الواردة في الجدول رقم (2.3) أن (14.4%) من أفراد العينة ممن تقل خبرتهم عن (5) سنوات و(28.0%) ممن هم ضمن الخبرة (5 - 10) سنوات، و(57.6%) ممن تزيد خبرتهم عن (10) سنوات.

#### 3.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير التحصيل العلمي:

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول رقم (2.3) أن (6.7%) من أفراد العينة من حملة درجة الدبلوم فما دون، و(25.9%) منهم من حملة درجة البكالوريوس، و(34.9%) منهم من حملة درجة الماجستير، و(32.5%) منهم من حملة درجة الدكتوراه.

#### 4.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير رئيس النقابة للجامعة التي ينتمي إليها:

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (2.3) أن (78.4%) من أفراد العينة ممن كان رئيس النقابة فيها ينتمي إلى الأكاديميين، و(21.6%) ممن كان رئيس النقابة فيها ينتمي إلى الإداريين.

### 5.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجامعة:

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (2.3) أن (8.0%) من أفراد العينة من جامعة الخليل، و(5.3%) من أفراد العينة من جامعة البوليتكنك، و(5.3%) من أفراد العينة من جامعة بيت لحم، و(13.3%) من أفراد العينة من جامعة القدس، و(13.6%) من أفراد العينة من جامعة بيرزيت، و(26.4%) من أفراد العينة من جامعة النجاح، و(28.0%) من أفراد العينة من جامعة القدس المفتوحة.

### 6.3 أسلوب وأداة جمع البيانات

استخدمت الدراسة الحالية أسلوب المسح بالعينة، والاستبانة أداةً لجمع البيانات، فبالرجوع إلى الأدبيات السابقة، ولفحص دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، طورت الباحثة استبانة، وتم تعديلها بناءً على طلب توجيهات (11) من المحكمين بتخصصات مختلفة. الملحق (1.3)، (2.3).

وتكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية، ضم القسم الأول معلومات عامة عن المبحوثين من حيث: الجنس، والخبرة العملية، والتحصيل العلمي، ورئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها، والجامعة، في حين ضم القسم الثاني مقياس مؤشرات جودة الحياة الوظيفية الذي تكون من (18) فقرة، وضم القسم الثالث الاستقرار الوظيفي الذي تكون من (25) فقرة، علماً بأن طريقة الإجابة عن أداة الدراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي، على نمط ليكرت (Likert Scale)، وذلك كما يأتي: كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً، وبذلك تحوي الدراسة الحالية متغيراً مستقلاً هو دور نقابة العاملين، وتحوي الدراسة متغيراً تابعاً هو جودة الحياة الوظيفية وتشمل المتغيرات المستقلة الثانوية

الآتية: الجنس، والخبرة العملية، والتحصيل العلمي، ورئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها، والجامعة، الملحق (3.3).

### 1.6.3 صدق أداة الدراسة

#### أ. صدق المحكمين:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين، الذين أبدوا عدداً من الملاحظات حولها، والتي تم أخذها بعين الاعتبار عند إخراج الأداة بشكلها النهائي

#### ب. صدق الارتباط

تم التحقق من الصدق بحساب التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات الأداة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (3.3-4.3).

جدول رقم (3.3): نتائج التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات مقياس مؤشرات جودة

#### الحياة الوظيفية للعاملين

الرقم	الفقرات	درجة التشبع
1.	وضوح الإجراءات النقابية تولد الثقة العالية لدى العاملين	0.57
2.	تحرص النقابة على زيادة الوعي الثقافي بقوانين العمل لدى العاملين	0.63
3.	تعقد النقابة لقاءات دورية مع العاملين لنشر الوعي بحقوق العاملين	0.54
4.	تنظم النقابة ورشات عمل مع العاملين لرفع المهنية لدى العاملين	0.60
5.	تحرص النقابة على تطبيق مبدأ المساواة بين العاملين	0.62
6.	تعمل النقابة على حماية حقوق العاملين	0.58
7.	تعمل النقابة على تحسين شروط العمل	0.59
8.	تحرص النقابة على تطبيق القوانين التي تحفظ حقوق العاملين	0.58
9.	تعمل النقابة على حماية العاملين من تعسف إدارة الجامعات	0.65
10.	تعمل النقابة على رفع مستوى الرضا لدى العاملين	0.58
11.	تساعد النقابة العاملين على التخفيف من ضغوط العمل	0.54



الرقم	الفقرات	درجة التشبع
12.	تعالج النقابة أي خلل وظيفي يحدث مع العاملين	0.56
13.	تتابع النقابة شكاوى العاملين بجدية وتعمل على حل مشكلاتهم	0.44
14.	تعقد النقابة مؤتمراً بشكل دوري سنوي من أجل رفع كفاءة العاملين	0.46
15.	تلجأ النقابة إلى الإضراب عن العمل من أجل تحقيق حقوق العاملين	0.55
16.	تعمل النقابة على إصدار نشرات دورية توضح حقوق العاملين	0.49
17.	تصدر النقابة بيانات توضيحية عند حصول أزمة بين العاملين وإدارة الجامعة	0.53
18.	تقوم النقابة بالتفاوض مع إدارة الجامعة من أجل الحصول على حقوق العاملين	0.46

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (3.3) أن التحليل العاملي لأغلبية فقرات أداة الدراسة دال إحصائياً، وتتمتع بدرجة مقبولة من التشبع، وأنها تشترك معاً في قياس مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين، في ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

جدول رقم (4.3): نتائج التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات مقياس تحقيق الاستقرار

#### الوظيفي للعاملين

الرقم	الفقرات	درجة التشبع
1.	تهتم النقابة بتحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين	0.57
2.	توفر النقابة بيئة عمل مشجعة على النمو المهني	0.58
3.	تتيح النقابة للعاملين حرية التعبير عن الرأي	0.73
4.	تعزز النقابة وحدة العاملين	0.60
5.	تتابع النقابة نظام الحوافز المعنوية في الجامعات بهدف خلق استقرار وظيفي	0.59
6.	تؤكد النقابة على سلامة الإجراءات الإدارية التي تضمن المساواة بين العاملين	0.59
7.	تحافظ النقابة على حقوق العاملين بعد التقاعد	0.65
8.	تساهم النقابة في رفع الروح المعنوية لدى العاملين	0.61
9.	تراقب النقابة الإجراءات الإدارية بهدف تحقيق عدالة في نظام الأجور	0.53

الرقم	الفقرات	درجة التشبع
10.	تحرص النقابة على العدالة في نظام التعويضات	0.59
11.	تتابع النقابة نظام الترقيات في الجامعات	0.58
12.	تتابع النقابة نظام الحوافز المادية في الجامعات	0.73
13.	تعمل النقابة على حماية أجور العاملين	0.56
14.	توائم النقابة بين الأجور وغلاء المعيشة	0.56
15.	تتابع النقابة نظام التعويضات للعاملين	0.59
16.	توفر النقابة ضمان للتعويضات التي يستحقها العاملون عند نهاية خدمتهم	0.48
17.	تتابع النقابة توفير راتب تقاعد للعاملين	0.59
18.	تتابع النقابة التظلمات المالية التي تواجه العاملين	0.56
19.	تلجأ النقابة بالضغط على الإدارة بهدف توفير بيئة عمل صحية وآمنة للعاملين	0.63
20.	تتابع النقابة تجهيزات ومعدات حديثة لتقليل الحوادث المهنية	0.70
21.	تتابع النقابة احتياطات السلامة داخل العمل	0.61
22.	تعمل النقابة بشكل مستمر على تحسين الخدمات الصحية للعاملين	0.61
23.	تتابع النقابة خدمات التأمين الصحي لأسر العاملين جميعاً	0.65
24.	تحرص النقابة أن يكفل التأمين علاج العاملين وعائلاتهم من كافة الأمراض	0.61
25.	تحرص النقابة أن يتم التعاقد مع شركات التأمين الصحي التي تقدم خدمات أفضل من غيرها	0.56

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (4.3) إلى أن التحليل العملي لأغلبية فقرات أداة الدراسة دال إحصائياً، وتتمتع بدرجة مقبولة من التشبع، وأنها تشترك معاً في قياس تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين، في ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

### 2.6.3 ثبات أداة الدراسة

تم حساب الثبات لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول رقم (5.3).

### جدول رقم (5.3): نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة

#### بأبعادها المختلفة

الرقم	أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	قيمة Alpha
1.	مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين	18	0.93
2.	تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين	28	0.96
	الدرجة الكلية	43	0.97

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (5.3) أن درجة ثبات أداة الدراسة الكلي مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ 0.97 عند الدرجة الكلية، أي أن أداة الدراسة المستخدمة قادرة على استرجاع ما نسبته 97% من البيانات، والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة استخدامها وتوزيعها مرة أخرى أي في حالة إعادة القياس، وبلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للمؤشرات السلوكية الدالة على تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين 93%، وبلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للمؤشرات السلوكية الدالة على تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين 96%، وتعتبر معاملات الثبات المستخرجة لهذا المقياس مناسبة وتفي بأغراض الدراسة.

### 7.3 المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وأدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، إذ أعطيت الإجابة كبيرة جداً 5 درجات، وكبيرة (4) درجات، ومتوسطة (3) درجات، وقليلة درجتين، وقليلة جداً درجة واحدة وذلك في الفقرات الموجبة، وعكست في الفقرات السالبة، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازداد دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، والعكس صحيح.

وتمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  عن طريق الاختبارات الإحصائية الآتية:

1. اختبار ت (T-test).

2. اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance).

3. التحليل العاملي (Factor analysis).

4. معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha).

وتم ذلك عن طريق الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ولفهم نتائج الدراسة يمكن الاستعانة بمفتاح المتوسطات الحسابية كما هو واضح في الجدول رقم (6.3).

جدول رقم (6.3): مفتاح المتوسطات الحسابية.

دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين	المتوسط الحسابي
منخفضة	2.33-1
متوسطة	3.67-2.34
عالية	5-3.68

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

#### 1.4 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة: دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وأهدافها واختبار فرضياتها باستخدام التقنيات الإحصائية المناسبة.

#### 2.4 نتائج أسئلة الدراسة

##### 1.2.4. السؤال الرئيس:

ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين؟ للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الاستبانة التي تعبر عن دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين والجدول (1.4) يوضح ذلك.

جدول (1.4): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
متوسطة	0.84	2.90	مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين
متوسطة	0.95	2.95	الخدمات الاجتماعية والاقتصادية التي تقدمها النقابة بهدف تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين
متوسطة	0.86	2.96	الدرجة الكلية

وبلاحظ من الجدول (4.1) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لدور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين جاء متوسطاً بمتوسط حسابي بلغ (2.96) وانحراف معياري (0.86) وهذا يدل على أن دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين جاء بدرجة متوسطة، حيث أن النقابة تعمل على تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال مجموعة من الإجراءات تتمثل في رفع مستوى المهنية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، وكذلك حماية حقوق العاملين وغيرها من الصلاحيات التي تمتلكها النقابة من أجل تحسين جودة الحياة الوظيفية وهذا جميعه تسعى النقابة إلى تحقيقه ولكن لا تستطيع تحقيق جميع المطالب دفعةً واحدة لذا ظهرت هذه النتيجة.

وتشير النتائج في الجدول رقم (1.4) أن المتوسط الحسابي لمجال مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين بلغ (2.90) والانحراف المعياري بلغ (0.84) وهذا يدل على أن تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين جاء بدرجة متوسطة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (1.4) أن مجال تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.95) والانحراف المعياري (0.95) وهذا يدل على أن

تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين متوسط، فمن أجل تحقيق الاستقرار الوظيفي تعمل النقابة على مطالبة الجامعات من اجل تحقيق الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية التي تناسب العاملين ولكن تختلف هذه الخدمات من جامعة إلى أخرى حسب الظروف والبيئة والقوانين التي تتعامل بها كل جامعة لذا نجد أن الاستقرار الوظيفي ظهر بدرجة متوسطة.

وحصل مجال تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين على أعلى متوسط حسابي، يليه مجال تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بأقل متوسط حسابي.

#### 2.2.4. السؤال الأول:

ما هي مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية ؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (2.4).

جدول رقم (2.4): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات جودة

الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية
متوسطة	1.29	3.41	وضوح الإجراءات النقابية تولد الثقة العالية لدى العاملين
متوسطة	1.14	3.11	تلجأ النقابة إلى الإضراب عن العمل من أجل تحقيق حقوق العاملين
متوسطة	1.22	3.11	تقوم النقابة بالتفاوض مع إدارة الجامعة من أجل الحصول على حقوق العاملين
متوسطة	1.27	3.06	تعمل النقابة على حماية حقوق العاملين
متوسطة	1.22	3.03	تصدر النقابة بيانات توضيحية عند حصول أزمة بين العاملين وإدارة الجامعة
متوسطة	1.28	3.01	تحرص النقابة على زيادة الوعي الثقافي بقوانين العمل لدى العاملين
متوسطة	1.23	2.97	تعمل النقابة على حماية العاملين من تعسف إدارة الجامعات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية
متوسطة	1.14	2.89	تعقد النقابة مؤتمراً بشكل دوري سنوي من أجل رفع كفاءة العاملين
متوسطة	1.33	2.88	تعمل النقابة على تحسين شروط العمل
متوسطة	1.24	2.88	تحرص النقابة على تطبيق القوانين التي تحفظ حقوق العاملين
متوسطة	1.25	2.88	تعمل النقابة على رفع مستوى الرضا لدى العاملين
متوسطة	1.19	2.85	تساعد النقابة العاملين على التخفيف من ضغوط العمل
متوسطة	1.21	2.85	تعالج النقابة أي خلل وظيفي يحدث مع العاملين
متوسطة	1.19	2.81	تعمل النقابة على إصدار نشرات دورية توضح حقوق العاملين
متوسطة	1.25	2.8	تتابع النقابة شكاوى العاملين بجدية وتعمل على حل مشكلاتهم
متوسطة	1.28	2.72	تحرص النقابة تطبيق مبدأ المساواة بين العاملين
متوسطة	1.19	2.6	تعقد النقابة لقاءات دورية مع العاملين لنشر الوعي بحقوق العاملين
متوسطة	1.2	2.44	تنظم النقابة ورشات عمل مع العاملين لرفع المهنية لدى العاملين
متوسطة	0.84	2.90	الدرجة الكلية

يوضح الجدول رقم (2.4) أنّ مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة وهي مرتبة حسب الأهمية، وجاء في مقدمتها: "وضوح الإجراءات النقابية تولد الثقة العالية لدى العاملين"، ف"تلجأ النقابة إلى الإضراب عن العمل من أجل تحقيق حقوق العاملين"، ثم "تقوم النقابة بالتفاوض مع إدارة الجامعة من أجل الحصول على حقوق العاملين"، ثم "تعمل النقابة على حماية حقوق العاملين" وحصلت فقرة: "تنظم النقابة ورشات عمل مع العاملين لرفع المهنية لدى العاملين" على أقل متوسط حسابي.

#### 3.2.4. السؤال الثاني:

ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (3.4).



جدول رقم (3.4): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدور

نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين
متوسطة	0.95	3.06	الخدمات الاجتماعية والاقتصادية التي تقدمها النقابة بهدف تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين
متوسطة	0.93	2.85	الخدمات الصحية التي تقدمها النقابة بهدف تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين
متوسطة	0.86	2.96	الدرجة الكلية

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول رقم (3.4) أن تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.96) والانحراف المعياري (0.86)، وهذا يدل على أن تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين متوسطاً ولجميع المحاور أيضاً.

#### 4.2.4. السؤال الثالث:

ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما يظهر في الجدول رقم (4.4).

جدول رقم (4.4): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدور نقابة

العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار

الوظيفي للعاملين مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين
متوسطة	1.2	3.14	تعزز النقابة وحدة العاملين
متوسطة	1.25	3.14	تؤكد النقابة على سلامة الإجراءات الإدارية التي تضمن المساواة بين العاملين
متوسطة	1.17	3.12	تهتم النقابة بتحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين
متوسطة	1.23	3.09	تتابع النقابة نظام الحوافز المعنوية في الجامعات بهدف خلق استقرار وظيفي
متوسطة	1.23	3.08	تتيح النقابة للعاملين حرية التعبير عن الرأي
متوسطة	1.17	3.05	تحافظ النقابة على حقوق العاملين بعد التقاعد
متوسطة	1.22	3.04	توائم النقابة بين الأجور وغلاء المعيشة
متوسطة	1.25	3.03	تحرص النقابة على العدالة في نظام التعويضات
متوسطة	1.16	3.01	تتابع النقابة توفير راتب تقاعد للعاملين
متوسطة	1.18	2.96	تتابع النقابة نظام التعويضات للعاملين
متوسطة	1.22	2.94	توفر النقابة بيئة عمل مشجعة على النمو المهني
متوسطة	1.11	2.94	تساهم النقابة في رفع الروح المعنوية لدى العاملين
متوسطة	1.19	2.94	تراقب النقابة الإجراءات الإدارية بهدف تحقيق عدالة في نظام الأجور
متوسطة	1.19	2.94	توفر النقابة ضماناً للتعويضات التي يستحقها العاملون عند نهاية خدمتهم
متوسطة	1.17	2.92	تعمل النقابة على حماية أجور العاملين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين
متوسطة	1.12	2.89	تتابع النقابة التطلعات المالية التي تواجه العاملين
متوسطة	1.21	2.88	تتابع النقابة نظام الحوافز المادية في الجامعات
متوسطة	1.28	2.83	تتابع النقابة نظام الترقيات في الجامعات
متوسطة	0.95	3.06	الدرجة الكلية

يوضح الجدول رقم (4.4) أن دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين جاء متوسطاً وجاءت فقرات هذا البعد مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمته: "تعزز النقابة وحدة العاملين"، تلاه: "تؤكد النقابة على سلامة الإجراءات الإدارية التي تضمن المساواة بين العاملين"، و"تهتم النقابة بتحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين"، وحصلت فقرة "تتابع النقابة نظام الترقيات في الجامعات" على أقل متوسط حسابي.

#### 4.2.4. السؤال الرابع:

ما دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما يظهر في الجدول رقم (5.4).

جدول رقم (5.4): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدور نقابة

العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين

مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين
متوسطة	1.12	3.03	تلجأ النقابة بالضغط على الإدارة بهدف توفير بيئة عمل صحية وآمنة للعاملين
متوسطة	1.19	2.86	تعمل النقابة بشكل مستمر على تحسين الخدمات الصحية للعاملين
متوسطة	1.2	2.86	تتابع النقابة خدمات التأمين الصحي لأسر العاملين جميعاً
متوسطة	1.19	2.85	تحرص النقابة أن يتم التعاقد مع شركات التأمين الصحي التي تقدم خدمات أفضل من غيرها
متوسطة	1.2	2.84	تحرص النقابة أن يكفل التأمين علاج العاملين وعائلاتهم من كافة الأمراض
متوسطة	1.15	2.77	تتابع النقابة تجهيزات ومعدات حديثة لتقليل الحوادث المهنية
متوسطة	1.13	2.77	تتابع النقابة احتياطات السلامة داخل العمل
متوسطة	0.95	3.06	الدرجة الكلية

يوضح الجدول رقم (5.4) أن دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية

لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين جاء متوسط، وجاءت فقرات هذا البعد مرتبة حسب الأهمية، جاء

في مقدمته: "تلجأ النقابة بالضغط على الإدارة بهدف توفير بيئة عمل صحية وآمنة للعاملين"، تلاه:

"تعمل النقابة بشكل مستمر على تحسين الخدمات الصحية للعاملين"، و"تتابع النقابة خدمات التأمين

الصحي لأسر العاملين جميعاً"، وحصلت فقرة "تتابع النقابة احتياطات السلامة داخل العمل" على أقل

متوسط حسابي.

### 3.4 نتائج فرضيات الدراسة

#### 1.3.4. الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجنس".

ولفحص الفرضية الصفرية تم استخدام اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجنس والجدول (6.4) يوضح ذلك.

جدول (6.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة $\alpha$
ذكر	225	2.983	0.805	1.048	0.295
أنثى	150	2.896	0.815		

يتبين من خلال الجدول (6.4) أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (1.04)، ومستوى الدلالة (0.29)، وهي أعلى من (0.05)، لذا تم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في

الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجنس، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية.

#### 2.3.4. الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية".

ولفحص الفرضية الصفرية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية، والجدول (7.4) يوضح ذلك.

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية ".

الخبرة العملية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5 سنوات فما دون	54	2.955	0.650
5-10 سنوات	105	3.048	0.729
أكثر من 10 سنوات	216	2.881	0.878
المجموع	375	2.939	0.810

يلاحظ من الجدول رقم (7.4) وجود فروق ظاهرة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية ، ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما يظهر في الجدول (8.4):

جدول (8.4): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة $\alpha$
بين المجموعات	1.991	2	0.996	1.520	0.220
داخل المجموعات	243.712	372	0.655		
المجموع	245.703	374			

يلاحظ من الجدول (8.4) أن قيمة ف للدرجة الكلية (1.52) ومستوى الدلالة (0.22) وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية.

#### 3.3.4. الفرضية الثالثة:

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي "

ولفحص الفرضية الصفرية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي، والجدول (9.4) يوضح ذلك.

جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي .

التحصيل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دبلوم فما دون	25	2.906	0.551
بكالوريوس	97	2.759	0.785
ماجستير	131	2.977	0.826
دكتوراه	122	3.047	0.841
المجموع	375	2.939	0.810

يلاحظ من الجدول رقم (9.4) وجود فروق ظاهرة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي ، ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA) كما يظهر في الجدول (10.4):

جدول (10.4): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة $\alpha$
بين المجموعات	4.801	3	1.600	2.464	0.062
داخل المجموعات	240.902	371	0.649		
المجموع	245.703	374			



يلاحظ من الجدول (10.4) أن قيمة ف للدرجة الكلية (2.46)، ومستوى الدلالة (0.06)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية.

#### 4.3.4. الفرضية الرابعة:

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها".

ولفحص الفرضية الصفرية تم استخدام اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها، والجدول (11.4) يوضح ذلك.

جدول (11.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها

مستوى الدلالة $\alpha$	قيمة "t"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	رئيس النقابة
0.006	2.765	0.828	2.999	294	أكاديمي
		0.703	2.720	81	إداري

يتبين من خلال الجدول (11.4) أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (2.76)، ومستوى الدلالة (0.00)، وهي أقل من (0.05)، لذا تم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها. وكانت الفروق لصالح الأكاديمي الذي كان المتوسط الحسابي عنده أعلى من المتوسط الحسابي عند الإداري كما هو موضح في الجدول أعلاه.

#### 5.3.4. الفرضية الخامسة:

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة".

ولفحص الفرضية الصفرية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة، والجدول (12.4) يوضح ذلك.

جدول (12.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة " .

الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جامعة الخليل	30	2.880	0.894
جامعة البوليتكنك	20	3.212	0.690
جامعة بيت لحم	20	2.683	0.653
جامعة القدس	50	2.446	0.773
جامعة بيرزيت	51	2.530	0.834
جامعة النجاح	99	3.316	0.793
جامعة القدس المفتوحة	105	3.029	0.627
المجموع	375	2.939	0.810

يلاحظ من الجدول رقم (12.4) وجود فروق ظاهرة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة، ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما يظهر في الجدول (13.4):

جدول (13.4): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة

مستوى الدالة $\alpha$	قيمة "ف" المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	11.406	6.421	6	38.527	بين المجموعات
		0.563	368	207.176	داخل المجموعات
			374	245.703	المجموع

يلاحظ من الجدول (13.4) أن قيمة ف للدرجة الكلية (11.40)، ومستوى الدلالة (0.00)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )؛ أي أنه توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة.

لإيجاد مصدر الفروق استخدمت الباحثة التحليل الإحصائي المتقدم (Post-Hoc) واستخدام اختبار (LSD)، كما هو موضح في الجدول رقم (14.4).

جدول (14.4): نتائج اختبار (LSD) للفروق في دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في

تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة

جامعة القدس المفتوحة	جامعة النجاح	جامعة بيرزيت	جامعة القدس	جامعة بيت لحم	جامعة البوليتكنك	جامعة الخليل	الجامعة
		*0.34984	*0.43411				جامعة الخليل
		*0.68201	*0.76628	*0.52907			جامعة البوليتكنك
							جامعة بيت لحم
							جامعة القدس
							جامعة بيرزيت
*0.28743		*0.78611	*0.87038	*0.63317		*0.43627	جامعة النجاح
		*0.49868	*0.58295				جامعة القدس المفتوحة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن الفروق كانت بين جامعة الخليل، وجامعة القدس،

وكانت الفروق لصالح جامعة الخليل وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

وأن الفروق كانت بين جامعة الخليل، وجامعة بيرزيت، وكانت الفروق لصالح جامعة الخليل وكان

المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

كما جاءت الفروق بين جامعة البوليتكنك، وجامعة بيت لحم، وكانت الفروق لصالح جامعة البوليتكنك

وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

كما جاءت الفروق بين جامعة جامعة البوليتكنك، وجامعة القدس، وكانت الفروق لصالح جامعة

البوليتكنك وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

كما جاءت الفروق بين جامعة البوليتكنك، وجامعة بيرزيت، وكانت الفروق لصالح جامعة البوليتكنك وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

وجاءت الفروق أيضا بين جامعة النجاح، وجامعة الخليل، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

وجاءت الفروق أيضا بين جامعة النجاح، وجامعة بيت لحم، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح والذين كان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

كما جاءت الفروق أيضا بين جامعة النجاح، وجامعة القدس، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

كما جاءت الفروق أيضا بين جامعة النجاح، وجامعة بيرزيت، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

وجاءت الفروق أيضا بين جامعة النجاح، وجامعة القدس المفتوحة، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح، وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

كما جاءت الفروق أيضا بين جامعة القدس المفتوحة، وجامعة القدس، وكانت الفروق لصالح جامعة القدس المفتوحة، وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

وجاءت الفروق أيضا بين جامعة القدس المفتوحة، وجامعة بيرزيت، وكانت الفروق لصالح جامعة القدس المفتوحة، وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

## الفصل الخامس

### ملخص النتائج والاستنتاجات والتوصيات

#### 1.5 مقدمة

يعالج الفصل الحالي نتائج الدراسة واستنتاجاتها مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدراسة، وفرضياتها وأهدافها، إضافة إلى تحليل نتائج الدراسة، ومقارنتها بالدراسات السابقة -إن وجدت- وبلورة بعض التوصيات استناداً لنتائج الدراسة.

#### 2.5 ملخص نتائج الدراسة ومناقشتها

##### 1.2.5 ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

1- دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين جاء متوسطاً بمتوسط حسابي بلغ (2.96)، والانحراف المعياري (0.86)، وهذا يدل على أن دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين جاء بدرجة متوسطة.

تعزو الباحثة هذه النتيجة لكون النقابات في الجامعات لديها متطلبات وحقوق، يتم المطالبة بها من قبل أعضاء النقابة ويتم تحقيق جزء من هذه المطالب جزء آخر يبقى معلقاً، ان النقابة تسعى بكل جهدها من اجل تحسين الحياة الوظيفية للعاملين ولكن هناك مجموعة من العقبات تحول دون تحقيق ذلك إما من قبل الجامعات او ممن قبل الحكومة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العرقان (2010) التي أظهرت درجة متوسطة لفعالية النقابة. كما أن نظرية العلاقات الإنسانية اهتمت بإشراك العاملين في صنع القرار، وذلك عن طريق ما يسمى بأسلوب "الإشراف والقيادة الديمقراطية" حيث أن هذه النتيجة تظهر أن العاملين مطالبهم متعدد وتختلف من شخص إلى آخر لذا تعمل النقابة على المطالبة في المطالب المشتركة التي يجمع عليها أكثرية العاملين، كما ذكرت نظرية سيمون أنه القرارات يجب أن لا تكون حكرًا على المتريعين على قمة الهرم الإداري بل يجب أن تكون عملية تعاونية.

2- مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة، وهي مرتبة حسب الأهمية، وجاء في مقدمتها: "وضوح الإجراءات النقابية تولد الثقة العالية لدى العاملين"، ثم "تلجأ النقابة إلى الإضراب عن العمل من أجل تحقيق حقوق العاملين"، ثم "تقوم النقابة بالتفاوض مع إدارة الجامعة من أجل الحصول على حقوق العاملين"، ثم "تعمل النقابة على حماية حقوق العاملين" وحصلت فقرة: "تنظم النقابة ورشات عمل مع العاملين لرفع المهنية لدى العاملين" أقل متوسط حسابي.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين في النقابة يعملون باستمرار من أجل تحصيل حقوق العاملين في الجامعات؛ لذا نجدهم يسعون باستمرار من أجل تحقيق حقوق العاملين التي معظمها لها علاقة مباشرة بالحياة الوظيفية المتعلقة بالعاملين في الجامعات، لكن سبب ظهور هذه النتيجة هو أن النقابة تسعى باستمرار لتحسين الحياة الوظيفية للعاملين، ولكن قد تفشل في بعض الأحيان في تحقيق



جميع مطالبها، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة أبو الروس والسقا (2010)، وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة المغربي (2004) التي أظهرت وجود قصور في عوامل جودة حياة العمل. وقد ذكرت نظرية المدرسة الكمية انه يجب أن يكون هناك خطوات يجب اتباعها من أجل تحديد المشكلة التي يتم المطالبة فيها لتحسين جودة الحياة الوظيفية وكذلك استخراج نماذج متعدد من أجل الوصول إلى الحل.

3- إن تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.96)، والانحراف المعياري (0.86)؛ وهذا يدل على أن تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين متوسط.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن النقابة بشكل عام تسعى إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين في الجامعات، حيث تعمل النقابة على طرح مطالبها ولكن تجد أنه لا يتم تحقيق جميع المطالب، حيث يتم الاتفاق على تطبيق جزء من هذه المطالب التي تعمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي والجزء الآخر يتم تأجيله على فترات أخرى، أما الجزء الذي يتم الاتفاق عليه فتحاول الجامعات أو الحكومة المماثلة في تطبيقه، وهذا يحول دون تحقيق جميع مطالب النقابة، وقد ذكرت نظرية سيمون أنه من أجل يتم تحقيق الهدف المطلوب لا بد أن يكون هناك أسلوب من أجل اقناع الآخرين بالمطالب التي تريد النقابة تحقيقها.

4- إن دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين جاء متوسطاً، وجاءت فقرات هذا البعد مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمته: "تعزز النقابة وحدة العاملين"، تلاه: "تؤكد النقابة على سلامة الإجراءات الإدارية

التي تضمن المساواة بين العاملين"، و" تهتم النقابة بتحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين"،  
وحصلت فقرة "تتابع النقابة نظام الترقيات في الجامعات" على أقل متوسط حسابي.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن النقابة تسعى باستمرار إلى تحقيق التواصل بين العاملين، وتوحيد صفوفهم، والسماع إلى آرائهم، ولكن تجد في بعض الأحيان أن هناك صعوبة في التواصل مع جميع العاملين بسبب أعداهم الكبيرة؛ لذا تجد أن النقابة تحاول أن تكسب رضاهم، ولكن الظروف الاجتماعية والسياسية تحول دون التواصل معهم بشكل فعال، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة رمضاني وبلمهيد (2013) ودراسة العمري واليفي (2017) ودراسة (Sinha,2012)، وتختلف مع دراسة (Hamid Zare et, al, 2014) التي أظهرت درجة عالية للجانب الاجتماعي.

كما تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى كون النقابة تسعى باستمرار إلى تحسين الخدمات الاقتصادية للعاملين في الجامعات، ولكن الخدمات الاقتصادية تتحكم فيها أكثر من جهة، وهي الجامعة والحكومة لكون الجامعة تتلقى بعض الأموال من الحكومة؛ لذا نجد أنه في كثير من الأحيان يكون هناك ضائقة مالية كونها تعتمد في موازنتها على المساعدات من الدول المانحة، والجامعات تتأثر بهذه الأزمات المالية التي تمر فيها الحكومة؛ مما ينعكس على العاملين في الجامعات، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة أبو الروس والسقا (2010) ودراسة ماضي (2014) ودراسة ( Hamid Zare et, al, 2014).

5- إن دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين جاء متوسطاً، وجاءت فقرات هذا البعد مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمته: " تلجا النقابة بالضغط على الإدارة بهدف توفير بيئة عمل صحية وآمنة للعاملين"، تلاه: "تعمل

النقابة بشكل مستمر على تحسين الخدمات الصحية للعاملين"، و"تتابع النقابة خدمات التأمين الصحي لأسر العاملين جميعاً"، وحصلت فقرة "تتابع النقابة احتياطات السلامة داخل العمل" على أقل متوسط حسابي.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن النقابة تسعى باستمرار إلى توفير الخدمات الصحية لجميع العاملين بالمستوى المطلوب، ولكن هناك اختلاف من جامعة إلى أخرى؛ بسبب أن كل جامعة لديها شركات تأمين تتعاقد معها، ولكن هذه الشركات تختلف في تعاملها مع العاملين حسب الاتفاقيات التي وقعت، لذلك ظهرت هذه النتيجة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو دلال (2010) ودراسة ( Hamid Zare et al, 2014 )

## 2.2.5 مناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

1. إن قيمة "ت" للدرجة الكلية (1.04)، ومستوى الدلالة (0.29)، وهي أعلى من (0.05)، لذا تم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجنس، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية.

تعزو الباحثة سبب هذه النتيجة لكون العاملين في الجامعات ذكورا وإناثا لهم متطلبات يطمحون في الوصول إليها من خلال النقابة التي تمثلهم؛ لذلك نجد أن هناك الكثير من المطالب التي يسعى إليها العاملون في الجامعات، ويأملون من النقابة أن تنفذ هذه المطالب، وكذلك ياملون من النقابة ان تحقق لهم الاستقرار الوظيفي من اجل جودة حياة وظيفية أفضل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حلاوة

(2015) ودراسة شيخي (2014) وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة أبو الروس والسقا (2010) التي أظهرت فروقاً لصالح الذكور .

2. إن قيمة ف للدرجة الكلية (1.52)، ومستوى الدلالة (0.22)، وهي أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha$  ( $\leq 0.05$ ) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين على اختلاف خبرتهم لديهم نقابة تعمل على تحسين حياتهم الوظيفية، وعندما تعمل على تحسينها، فإنها تحسنها لجميع العاملين بصرف النظر عن خبرتهم العملية، كما ان جميع الاتفاقيات التي توصلت إليها النقابة لم تخص عاملين ذوي الخبرة العالية وتميزهم عن غيرهم من ذوي الخبرة القليلة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العمري واليفي (2017) ودراسة شيخي (2014) ودراسة ماضي (2014).

3. إن قيمة ف للدرجة الكلية (2.46)، ومستوى الدلالة (0.06)، وهي أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha$  ( $\leq 0.05$ ) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية.

ترى الباحثة أن سبب هذه النتيجة هو أن النقابة عندما تعمل على المطالبة بحقوق العاملين في الجامعات، فإنها تعمل على ذلك لجميع العاملين بصرف النظر عن تحصيلهم العلمي، فالنقابة تسعى

إلى تحقيق تحسين الحياة الوظيفية لجميع العاملين بصرف النظر عن مستواهم العلمي، والنقابة تمثل العاملين في الجامعات على اختلاف مستواهم العلمي، وتطالب في حقوقهم جميعاً، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العمري واليفي (2017) ودراسة ماضي (2014).

4. إن قيمة "ت" للدرجة الكلية (2.76)، ومستوى الدلالة (0.00)، وهي أقل من (0.05)؛ لذا تم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير النقابة للجامعة التي تنتمي إليها. وكانت الفروق لصالح الأكاديمي الذي كان المتوسط الحسابي عنده أعلى من المتوسط الحسابي عند الإداري.

تعزو الباحثة هذه النتيجة لأن النقابة تعمل على المطالبة بحقوق جميع العاملين على اختلاف قطاع العمل الذي يعملون فيه، ونجد أن الأكاديميين والإداريين والخدمائين في الجامعات لديهم حقوق يطالبون فيها من خلال النقابة، حيث إن النقابة تعمل على المطالبة بجميع الحقوق على اختلاف قطاع عملهم، ولكن نجد أن الأكاديمي يلعب دوراً في المطالبة في حقوق العاملين أكثر من الإداري لكون الأكاديمي لديه اطلاع على الحياة الوظيفية للعاملين أكثر من غيره ولكون معظم العاملين في الجامعات من الأكاديميين لذا ظهرت هذه النتيجة.

5. إن قيمة F للدرجة الكلية (11.40) ومستوى الدلالة (0.00) وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة ، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة. وتبين أن الفروق كانت بين جامعة الخليل، وجامعة القدس، وكانت الفروق لصالح جامعة الخليل وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى. وأن الفروق كانت بين جامعة الخليل، وجامعة بيرزيت، وكانت الفروق لصالح جامعة الخليل وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، كما جاءت الفروق بين جامعة البوليتكنك، وجامعة بيت لحم، وكانت الفروق لصالح جامعة البوليتكنك وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، كما جاءت الفروق بين جامعة جامعة البوليتكنك، وجامعة القدس، وكانت الفروق لصالح جامعة البوليتكنك وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، كما جاءت الفروق بين جامعة بيرزيت، وكانت الفروق لصالح جامعة البوليتكنك وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، وجاءت الفروق أيضاً بين جامعة النجاح، وجامعة الخليل، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح و كان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، وجاءت الفروق أيضاً بين جامعة النجاح، وجامعة بيت لحم، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، كما جاءت الفروق أيضاً بين جامعة النجاح، وجامعة القدس، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، كما جاءت الفروق أيضاً بين جامعة النجاح، وجامعة بيرزيت، وكانت الفروق لصالح جامعة النجاح وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، وجاءت الفروق أيضاً بين جامعة النجاح، وجامعة القدس المفتوحة، وكانت الفروق لصالح جامعة

النجاح وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، كما جاءت الفروق أيضا بين جامعة القدس المفتوحة، وجامعة القدس، وكانت الفروق لصالح جامعة القدس المفتوحة وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى، وجاءت الفروق أيضا بين جامعة القدس المفتوحة، وجامعة بيرزيت، وكانت الفروق لصالح جامعة القدس المفتوحة وكان المتوسط الحسابي عندهم أعلى.

تعزو الباحثة هذه النتيجة لكون العاملين في الجامعات، كلاً له طموحاته، وله كذلك ما يصبو إليه من حقوق، كما يراها هو دون النظر إلى عمل النقابة كإطار قانوني، وتختلف هذه المتطلبات من شخص إلى آخر، ومن فئة إلى أخرى لذلك كانت نتيجة هذه الدراسة حول فعالية نقابة العاملين متوسطة، كما ان هناك اختلاف في الالتزام في حقوق العاملين في الجامعات من جامعة إلى أخرى حيث ان هناك مجموعة من الجامعات ولكل جامعة ظروفها الخاصة بها، كما أن هناك مجموعة من الجامعات تلتزم بالاتفاقيات أكثر من غيرها لذا ظهر هذا التفاوت في بين الجامعات في دور النقابة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

### 3.5 توصيات الدراسة

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بما يأتي:

1. أن يتم توعية العاملين حول الدور الذي تقوم به النقابة في خدمتهم.
2. أن يتم التواصل بين أعضاء النقابة والعاملين من أجل التعرف على الإنجازات التي يتم تحقيقها.
3. أن تعمل النقابات على إعداد خطط مستقبلية من أجل تحسين الحياة المهنية للعاملين في الجامعات.

4. توصي الباحثة الجهات المعنية في السلطة الوطنية الفلسطينية بتوفير الجو المناسب لعمل النقابات العمالية بحرية تامة من أجل أن تقوم النقابات العمالية بعملها على أكمل وجه.
5. إجراء المزيد من الأبحاث النوعية، ودراسة الحالة لمزيد من الفهم حول موضوع جودة الحياة الوظيفية واستقرار الحياة الوظيفية بإدخال متغيرات جديدة وعينات أشمل وأوسع.
6. إثراء المكتبات في الجامعات الفلسطينية بأحدث الكتب والدوريات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية، لما لاحظته الباحثة من قلة الكتب والمراجع العربية المتعلقة بذلك.



## المصادر والمراجع

### 5.5 مراجع البحث ومصادره

#### 1.5.5 قائمة المراجع العربية

القرآن الكريم.

إبراهيم، أحمد. (1995). مهارات العمال النقابيون، مطابع الجامعة العمالية، القاهرة.

أبو الروس، سامي والسقا، شفا. (2010). مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع

غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، مجلة جامعة الأزهر، المجلد 12،

العدد2، ص ص 1-62.

أبو العرقان، حسان. (2010). مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث بغزة،

رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبو دلال، حسام. (2010). النقابات العمالية ودورها في التنمية السياسية في فلسطين، رسالة

ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.

أبو عامر، آمال محمود. (2008). واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر

الإداريين وسبل تطويره. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

الاتحاد العام لنقابات عمال فلسطين (2007) الاتحاد العام لنقابات فلسطين. فلسطين.

الاشول ، عادل ( 2005 ). نوعية الحياة من المنظور الاجتماعي والنفسي والطبي ، وقائع المؤتمر

العلمي الثالث : الإنماء النفسي والتربوي للنساء العربي في ضوء جودة الحياة ، جامعة

الزقازيق ، مصر ، 15 - 16 مارس.

انور، عبيد وآخرون. (2010). دور التسامح والتفاهل في التنبؤ بنوعية الحياة لدى عينة من الطلاب الجامعيين في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مج (9)، العدد (3)، ص ص (491-571).

البزاز، سعد (2012)، تطور الحركة العمالية والنقابية في الجزائر، مجلة التربية والعلم - المجلد (19)، العدد (5)، جامعة الموصل، العراق.

بكار، سليم اسماعيل. (2014). العقبات التي واجهت الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

البليسي، أسامة زياد. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة" رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

جايي، عبد الناصر(2001). الجزائر من الحركة العمالية الى الحركة الاجتماعية، المعهد الوطن للعمل، الجزائر.

جاد الرب، سيد محمد. (2009). إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، دار الفكر العربي، القاهرة.

جحا، زهيرة. (2013). النقابة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر.

جسام ، سناء أحمد ( 2009 ). فاعلية برنامج إرشادي عقلائي انفعالي لتحسين جودة الحياة وبعض المتغيرات المرتبطة بها لدى عينة من المسنين ، أطروحة دكتوراه، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية.

حامد، خالد (2011). نزاعات العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

حسن، أمين. (2001). إدارة العمال وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

حلاوة، عماد. (2015). غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

حنفي، عبد الغفار. (2002). السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.

خالد، عبد الكريم. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، جامعة أحمد دارية، ص ص 117-129.

درة، عبد الباري وآخرون. (2006). دور النقابات والجمعيات في تنمية الموارد البشرية في الأردن، المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، الأردن.

رمضاني، سكينه، وبلمهيد، حليلة، (2013) بعنوان : الفعل النقابي و دوره في تحقيق المكاسب الاجتماعية للعمال دراسة ميدانية بشركة البناء الجنوب و الجنوب الكبير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

السعيد، عابدي محمد. (2015). نظرية القرار. دراسات وتقارير، جامعة الشريف مساعدي، الجزائر.

السلطة الوطنية الفلسطينية. (1998). قانون رقم (11) بشأن التعليم العالي الفلسطيني. فلسطين.

السيد، جميل. (2013). التعليم في المجتمع الفلسطيني. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.

شاهين، محمود. (2004). حول الحق في التنظيم النقابي سلسلة مشروع تطوير القوانين، رام الله، فلسطين.

شاويش، مصطفى.. ( 2000 ) إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

شاويش، نجيب. (2005). إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية.

شيخي، مريم. (2014). طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد.

صابر، رمضان (2004). النقابات العمالية و ممارسة حق الإضراب، مؤسسة الطباعة الفنية والنشر، القاهرة

الصريرة، خالد . (2009). الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة، الأردن: المجلد 2، عدد 3.

الطيب، عبد القادر محمد. (2013). تحديات التعليم العالي في الوطن العربي. مؤتمر التعليم العالي المفتوح في الوطن العربي ، 7-8 أكتوبر، رام الله، فلسطين.

عبد العزيز، أحمد. (2005). دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر.

العمرى، محمد واليافي، رندة. (2017). عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية؛ وقياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من الأداء وتقييمه،

الرضا الوظيفي، المجلة الأردنية في إدارة العمال، المجلد 13، العدد 1، ص ص 65-74.

الفيلاي، مصطفى. (2006). مجتمع العمل، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت.

القاق، تحرير محمود. (2014). أثر مشاركة العاملين في صنع القرار الإداري على الإرتقاء بمستوى الأداء. رسالة دكتوراه، جامعة إمرمان الإسلامية، السودان.

القحطاني، محمد. (2005). إدارة الموارد البشرية (نحو منهج استراتيجي متكامل)، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

الكرخي، خنساء نوري (٢٠١١). جودة الحياة لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بالذكاء الانفعالي، رسالة ماجستير، كلية التربية الاساسية / جامعة ديالى.

ماضي، خليل إسماعيل. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر.

محمد، ريب الله. (2013). واقع المشاركة في صناعة القرار لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 6 (11)، ص ص 44-62.

محمد، سماح. (2008). النقابات المهنية والتنمية البشرية في المجتمع المصري، رسالة ماجستير، كلية البنات للآداب والعلوم التربوية، جامعة عين شمس، مصر.

المغربي، عبد الحميد . (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي" - دراسة ميدانية جامعة المنصورة - مصر.

مقداد، محمد (2012)، تقييم فاعلية أداء النقابات في الأردن، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، المجلد 5، العدد3، الأردن.

النمري، جميل، والعتيبي، حسين، والخطيب، جمال. (2010). تطوير آليات العمل النقابي، مركز بديل للدراسات والأبحاث.

الهنداوي، محمد. (2011). الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى

المعاقين حركياً بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.

الهيبي، خالد وعبد الرحيم، مطر (2001). إدارة الموارد البشرية: كدخول إستراتيجي، دار وائل للنشر،

عمان.

منصور، ربيعة. (2014). الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، رسالة

ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.

## 2.5.5 قائمة المراجع الأجنبية

Ayesha Tabassum. (2012) "Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of. Bangladesh" **European Journal of Business and Management**. Vol 4, No.2 , pp79- 89.

Beth, Loosee, Idris, Khairuddin, Rose, Raduan & Uli Jegak. (2006). "Quality of work life: Implications of career dimensions" **Journal of social sciences**, Vol.2, No,2.

Chien-wen Liao (2000), **Factors Influencing Members Commitment and Participation in the Union**. Unpublished Master's Thesis. Human Resources Management:etd-0725101-185312.

Chin-Feng Wu (2005) "**High School Teachers Conceptions and Participating Intentions toward Teachers Union**". Unpublished Master's Thesis URN etd ñ 0722105-124205.

Daud, Normala.(2010). "Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms "**International Journal of Business and Management** 5.10, pp75.

Eaton, A.E., Gordon, M. E. & Keefe, J. H.( 1992), The Impact of Quality of Work Life commitment. **Academy of Management Journal**. V. 35. N. 2 PP. 439- 450.

Fatehelbab, Liao (2001). **The trade union movement in India and its impact on the political construction**. Unpublished Master's Thesis. Human Resources Management:etd-0725101- 185312.

Fields. M. W. & Thacker. J. w.( 1992), **Influence of Quality of work life on Company and Union Review** ,V. 45, N.3 , April, PP.519-604.

Gilbert , C. (1989). **Programes ad grievance System Effectiveness onion Commitment, Industrial and Labor work life**. **Human Relations**. Volume 42. November 12.. PP. 1057 . 1078.

Hamid Zare . Zolfa Haghgooyan, Zahra Karimi. (2014). "Identification the components of quality of work life and measuring them in faculty members of Tehran University Iranian" **Journal of Management Studies (IJMS)** Vol. 7, No. 1, January.

Lornic, John. (1993). "**Crossing The Line of labor**". **Canadian Business**. Vol.66,Sep, pp68-74.

Manila. (1999). **Union and Productivity**. **Business World**. **Asia intelligence wire from ET information**, Jan 14.

Michael, S. (2007). **Meaning in Life, hand book of Positive Psychology**. 2nd edition, Oxford University Press.

Ramstad, Elise. (2009). "Promoting performance and the quality of working life simultaneously." **International journal of productivity and performance management** 58.5 (2009), pp423-436.

Renner , J. J. (2004), The 1981 Mariemont Teachers' Strike: A Lesson in Leadership. npublished Doctorial Dissertation: **Educational Administration**, Miami University.

Sinha, Chandranshu. (2012). "Factors affecting quality of work life: Empirical evidence from Indian organizations" **Australian Journal of Business and Management Research** 1.11, pp31-40

### 3.5.5 المواقع الإلكترونية

<http://www.anhri.net /22-4-2017> .(2004) .جمعية المساعدة القانونية لحقوق الإنسان.

<http://www.pcbs.gov.ps/Downloads/book2015.pdf> 2015 الجهاز المركز للإحصاء الفلسطيني،

<https://naqaba.najah.edu/13-6-2017>

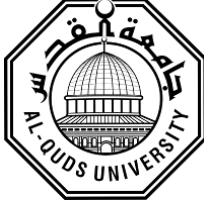
<https://www.najah.edu/ar/community/employees-union/13-6-2017>

<https://naqaba.najah.edu/ page-3/13-6-2017>



ملحق (1.3): رسالة طلب تحكيم أداة الدّراسة (الاستبانة)

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

حضرة الدكتور..... المحترم.

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول " دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، أرجو التكرم بتحكيم استبانة الدّراسة لما عهدناه فيكم من خبرة ومعرفة علمية في البحوث العلمية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير والشكر على المساعدة

إشراف الدكتور: شاهر العالول

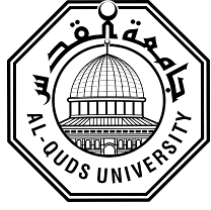
إعداد الباحثة: إيمان دبابسة

Emandababseh228@gmail.com

Mobile: (0595046392)

ملحق (2.3): أسماء أعضاء لجنة تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة)

الجامعة	الاسم	الرقم
جامعة القدس	الدكتور عبد الوهاب الصباغ	1
جامعة القدس	الدكتور ياسر زييدات	2
جامعة القدس	الدكتور عمر صليبي	3
جامعة القدس	الدكتور عبدالله النجاعة	4
جامعة الخليل	الدكتور جمال ابو مرق	5
جامعة القدس	الدكتور محمد بيوض	6
جامعة القدس	الدكتور ساهر عقل	7
جامعة القدس	الدكتورة أحلام محايدة	8
جامعة البوليتكنيك	الدكتور أمجد هريني	9
جامعة القدس	الدكتور إبراهيم عرمان	10
جامعة القدس	الدكتور أحمد حرز الله	11



### ملحق رقم (3.3). استبانة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

برنامج الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

أخي العامل / أختي العاملة

تحية وبعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول "دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين". حيث سيتم تقديم هذه الدراسة كمتطلب لنيل درجة الماجستير في التنمية برنامج التنمية الريفية المستدامة/جامعة القدس، وقد وقع عليك الاختيار لتكون ضمن عينة الدراسة، لذا نرجو منك التعاون معنا بتعبئة هذه الاستبانة وذلك بما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها، ولا يطلب منك كتابة اسمك أو ما يشير اليك،

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير والشكر على المساعدة.

إعداد الباحثة: ايمان دبابسة

إشراف: د.شاهر العالول

القسم الأول: معلومات عامة

الرجاء وضع دائرة حول رمز الإجابة التي تنطبق عليك:

- |   |                 |                     |
|---|-----------------|---------------------|
| 1. الجنس                                    | 1. ذكر          | 2. أنثى             |
| 2. الخبرة العملية:                          |                 |                     |
| 1. 5 سنوات فما دون                          | 2. 5 - 10 سنوات | 3. أكثر من 10 سنوات |
| 3. التحصيل العلمي                           |                 |                     |
| 1. دبلوم فما دون                            | 2. بكالوريوس    | 3. ماجستير          |
| 4. 4. رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها |                 | 4. دكتوراه          |
| 1. أكاديمي                                  | 2. إداري        | 3. أكاديمي إداري    |
| الجامعة: .....                              |                 |                     |

القسم الثاني: فقرات الاستبانة:

أرجو منك قراءة الفقرات الآتية بعناية، والإجابة عنها بوضع إشارة (√) أمام رمز الإجابة التي تراها / ترينها مناسبة في دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

الرقم	الفقرات	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين						
A1	وضوح الإجراءات النقابية تولد الثقة العالية لدى العاملين					
A2	تحرص النقابة على زيادة الوعي الثقافي بقوانين العمل لدى العاملين					
A3	تعقد النقابة لقاءات دورية مع العاملين لنشر الوعي بحقوق العاملين					
A4	تنظم النقابة ورشات عمل مع العاملين لرفع المهنية لدى العاملين					
A5	تحرص النقابة تطبيق مبدأ المساواة بين العاملين					
A6	تعمل النقابة على حماية حقوق العاملين					
A7	تعمل النقابة على تحسين شروط العمل					
A8	تحرص النقابة على تطبيق القوانين التي تحفظ حقوق العاملين					
A9	تعمل النقابة على حماية العاملين من تعسف إدارة الجامعات					
A10	تعمل النقابة على رفع مستوى الرضا لدى العاملين					
A11	تساعد النقابة العاملين على التخفيف من ضغوط العمل					
A12	تعالج النقابة أي خلل وظيفي يحدث مع العاملين					
A13	تتابع النقابة شكاوى العاملين بجدية وتعمل على حل مشكلاتهم					
A14	تعقد النقابة مؤتمراً بشكل دوري سنوي من أجل رفع كفاءة العاملين					
A15	تلجأ النقابة إلى الإضراب عن العمل من أجل تحقيق حقوق العاملين					
A16	تعمل النقابة على إصدار نشرات دورية توضح حقوق العاملين					
A17	تصدر النقابة بيانات توضيحية عند حصول أزمة بين العاملين وإدارة الجامعة					
A18	تقوم النقابة بالتفاوض مع إدارة الجامعة من أجل الحصول على حقوق العاملين					

## تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين

الخدمات الاجتماعية والاقتصادية التي تقدمها النقابة بهدف تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين						
					B19	تهتم النقابة بتحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين
					B20	توفر النقابة بيئة عمل مشجعة على النمو المهني
					B21	تتيح النقابة للعاملين حرية التعبير عن الرأي
					B22	تعزز النقابة وحدة العاملين
					B23	تتابع النقابة نظام الحوافز المعنوية في الجامعات بهدف خلق استقرار وظيفي
					B24	تؤكد النقابة على سلامة الإجراءات الإدارية التي تضمن المساواة بين العاملين
					B25	تحافظ النقابة على حقوق العاملين بعد التقاعد
					B26	تساهم النقابة في رفع الروح المعنوية لدى العاملين
					B27	تراقب النقابة الإجراءات الإدارية بهدف تحقيق عدالة في نظام الأجور
					B28	تحرص النقابة على العدالة في نظام التعويضات
					B29	تتابع النقابة نظام الترقيات في الجامعات
					B30	تتابع النقابة نظام الحوافز المادية في الجامعات
					B31	تعمل النقابة على حماية أجور العاملين
					B32	توائم النقابة بين الأجور وغلاء المعيشة
					B33	تتابع النقابة نظام التعويضات للعاملين
					B34	توفر النقابة ضماناً للتعويضات التي يستحقها العاملون عند نهاية خدمتهم
					B35	تتابع النقابة توفير راتب تقاعد للعاملين
					B36	تتابع النقابة التظلمات المالية التي تواجه العاملين
الخدمات الصحية التي تقدمها النقابة بهدف تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين						
					C37	تلجأ النقابة بالضغط على الإدارة بهدف توفير بيئة عمل صحية وأمنة للعاملين
					C38	تتابع النقابة تجهيزات ومعدات حديثة لتقليل الحوادث المهنية
					C39	تتابع النقابة احتياطات السلامة داخل العمل

					تعمل النقابة بشكل مستمر على تحسين الخدمات الصحية للعاملين	C40
					تتابع النقابة خدمات التأمين الصحي لأسر العاملين جميعاً	C41
					تحرص النقابة أن يكفل التأمين علاج العاملين وعائلاتهم من كافة الأمراض	C42
					تحرص النقابة أن يتم التعاقد مع شركات التأمين الصحي التي تقدم خدمات أفضل من غيرها	C43

شكراً جزيلاً لحسن تعاونكم.

ملحق (4.3): حساب حجم عينة الدراسة

**Determine Sample Size**

Confidence Level:  95%  99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

## فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
104	رسالة طلب تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة)	1.3
105	أسماء أعضاء لجنة تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة)	2.3
106	الاستبانة (أداة الدراسة)	3.3
110	حساب حجم عينة الدراسة	4.3



## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.2	بيانات أساسية حول الجامعات الفلسطينية	35
1.3	توزيع مجتمع الدراسة والعينة وفقاً لمتغير الجامعة	59
2.3	خصائص العينة الديمغرافية	60
3.3	نتائج التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات مقياس مؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين	63
4.3	نتائج التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات مقياس تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين	64
5.3	نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة	66
6.3	مفتاح المتوسطات الحسابية.	67
1.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين	69
2.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية مرتبة حسب الأهمية	70
3.4	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين.	72
4.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الاجتماعية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين مرتبة حسب الأهمية	73
5.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تقديم الخدمات الصحية لتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين مرتبة حسب الأهمية	75
6.4	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في إجابات الباحثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجنس	76
7.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات إجابات الباحثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية	77
8.4	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات الباحثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الخبرة العملية	78

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
9.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي	79
10.4	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير التحصيل العلمي	79
11.4	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير رئيس النقابة للجامعة التي تنتمي إليها	80
12.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة	82
13.4	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة	83
14.4	نتائج اختبار (LSD) للفروق في دور نقابة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين تعزى إلى متغير الجامعة	84

## فهرس المحتويات

إجازة الرسالة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
الإهداء.....	ب
إقرار.....	أ
شكر وتقدير.....	ب
مصطلحات الدراسة.....	ج
الملخص.....	د
ABSTRACT.....	هـ
<b>الفصل الأول.....</b>	<b>1</b>
<b>الإطار العام للدراسة.....</b>	<b>1</b>
1.1 المقدمة.....	1
2.1 مشكلة الدراسة.....	3
3.1 مبررات الدراسة.....	4
4.1 أهمية الدراسة.....	4
5.1 أهداف الدراسة.....	5
6.1 أسئلة الدراسة:.....	6
7.1 فرضيات الدراسة:.....	7
8.1 حدود الدراسة.....	8
9.1 محددات الدراسة:.....	8
10.1 هيكلية الدراسة.....	9
<b>الفصل الثاني.....</b>	<b>10</b>
<b>الإطار النظري والدراسات السابقة.....</b>	<b>10</b>
1.2 مقدمة.....	10
2.2 المبحث الأول: نقابة العاملين.....	10

10	1.2.2 مقدمة:
12	2.2.2 مفهوم النقابة:
13	1.2.2.2 أهمية النقابات:
13	2.2.2.2 أهداف النقابات:
14	3.2.2.2 وسائل العمل النقابي:
16	4.2.2.2 تنظم النقابة:
17	5.2.2.2 النقابات العمالية في فلسطين:
18	6.2.2.2 مجلس اتحاد النقابات في الجامعات الفلسطينية:
23	3.2 المبحث الثاني: جودة الحياة الوظيفية:
23	1.3.2 مقدمة:
23	2.3.2 جودة الحياة الوظيفية:
25	3.3.2 أهمية جودة الحياة الوظيفية:
26	4.3.2 أبعاد ومؤشرات جودة حياة الوظيفية:
27	3.2 5 نظريات تنظيم العلاقات الإنسانية لتحسين جودة الحياة الوظيفية:
31	4.2 المبحث الثالث: الاستقرار الوظيفي:
33	5.2 المبحث الرابع: الجامعات الفلسطينية:
33	1.5.2 مقدمة:
34	2.5.2 نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها:
36	3.5.2 تصنيف الجامعات الفلسطينية:
37	6.2 المبحث الخامس: الدراسات السابقة:
37	1.6.2 الدراسات المتعلقة بنقابة العاملين:
47	2.6.2 الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية:
56	3.6.2 تعقيب على الدراسات السابقة:
58	<b>الفصل الثالث</b>
58	<b>الإطار المنهجي للدراسة</b>

58	1.3 مقدمة
58	2.3 منهج الدراسة
58	3.3 مجتمع الدراسة
59	4.3 عينة الدراسة
61	5.3 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
62	6.3 أسلوب وأداة جمع البيانات
63	1.6.3 صدق أداة الدراسة
65	2.6.3 ثبات أداة الدراسة
66	7.3 المعالجة الإحصائية للبيانات
68	<b>الفصل الرابع</b>
68	<b>نتائج الدراسة</b>
68	1.4 مقدمة
68	2.4 نتائج أسئلة الدراسة
70	2.2.4 السؤال الأول:
71	3.2.4 السؤال الثاني:
76	3.4 نتائج فرضيات الدراسة
86	<b>الفصل الخامس</b>
86	<b>ملخص النتائج والاستنتاجات والتوصيات</b>
86	1.5 مقدمة
86	2.5 ملخص نتائج الدراسة ومناقشتها
90	2.2.5 مناقشة نتائج فرضيات الدراسة:
94	3.5 توصيات الدراسة
96	<b>المصادر والمراجع</b>
96	5.5 مراجع البحث ومصادره
96	1.5.5 قائمة المراجع العربية

102	.....	2.5.5 قائمة المراجع الأجنبية
103	.....	3.5.5 المواقع الإلكترونية
111	.....	فهرس الملاحق
112	.....	فهرس الجداول
114	.....	فهرس المحتويات