

مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة - فلسطين

شفا سالم السقا

سامي علي أبو الروس

قسم إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

الجامعة الإسلامية - غزة

الجامعة الإسلامية - غزة

2010/7/7

تاريخ القبول

2010/4/1

تاريخ الاستلام

Abstract : This study aims to identify the level of job satisfaction among public service employees towards retirement and end of service financial benefits, to put some recommendations in order to increase and improve job satisfaction levels and that is by focusing on the governmental financial compensation while implementing the amended civil service No 4, 2005. In addition to examine the effect of personal characteristics of the employee such as: sex, age, educational qualifications, income, marital status, dependants, experience, called functional and the salary structure.

The analytical descriptive approach was used to collect data to meet the research objectives using SPSS program to analyze data. A questionnaire was used to collect data from the origin recourses the employees in the ministry of social affairs in Gaza strip. The researcher

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف

على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوظائف العمومية عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على زيادة وتحسين مستويات الرضا الوظيفي، وذلك من خلال دراسة نظام التعويضات المالية الحكومية في ظل تطبيق قانون الخدمة المدنية المعدل رقم "4" لسنة 2005، وأيضاً دراسة تأثير الخصائص الشخصية للموظف مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والدخل، والحالة الاجتماعية، وعدد المعالين، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والفئات الوظيفية لسلم الرواتب.

واعتمد المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة وتفسيرها، وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات، وقد تم استخدام الاستبانة

distributed (238) questionnaires which is about 50% of the study community that contains (475) employee collecting (228) so recovery rate was about 95.7%.

The study showed that there is low level of satisfaction towards the system of retirement and end of service. Also, most employees lack awareness of financial remunerations systems, which affected negatively the satisfaction level. All that because of inappropriate methods and mechanisms used in implementing the financial compensation systems set by the amended law of civil service. Also, the study results showed low level of satisfaction towards the additional increment paid over the salary, in addition to the government contribution (2.5%) in the provident fund. Also, there was low satisfaction towards the deprivation of heritors of deceased female employees of financial compensation if her husband was public service employee. In general the satisfaction of female employees was lower than male employees.

The research provided some important recommendations that can improve and enforce job satisfaction among the staff of governmental institutions in Gaza strip by implementing the amended civil service no 4, 2005, such as reviewing and evaluating the systems, mechanisms and applications related to the job, salary, bonuses, promotions, benefits associated with end of service and retirement also develop and progress

لاستطلاع عينة الدراسة، والمكونة من العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية بمحافظات غزة، والتي بلغ عددها (238) موظفاً أو ما نسبته 50% من مجتمع الدراسة البالغ 475 موظف، وتم استرداد (228) إستبانة وكانت نسبة الاسترداد حوالي 95.7%.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة منخفض ومتدني، 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 ملائمة العلاوة الإضافية المصروفة على المعاش، وحجم المساهمة الحكومية (2.5%) في صندوق التأمين والمعاشات، بالإضافة إلى عدم الرضا عن حرمان صرف ذوي الوظيفة المتوفية المعاش إذا كان زوجها موظف حكومي، وإجمالاً كان مستوى رضا الإناث أقل من الذكور بما يتعلق بنظام نهاية الخدمة والتقاعد.

وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات الهامة والتي من شأنها تحسين وزيادة الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية في قطاع غزة في إطار تطبيق قانون الخدمة المدنية المعدل رقم 4 لسنة 2005. ضرورة

-----مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

the system to meet the employee's expectations. Enhance the government contribution in the fund insurance and pensions, and emphasize the consolidation of justice principles, fairness and equality in the granting of compensation, and give women rights in the settlement of retirement, and aware the employee of the administrative policies and regulations of work, and the need for a special regime in order to solve the problems and complaints of staff, and to raise the level of job satisfaction in general through the use of good and effective Financial compensation for the government, thus contributing in raising job satisfaction, and also the level of performance and productivity.

مراجعة وتقييم النظم والآليات والتطبيقات التي تتعلق بالمزايا والمزايا بالتقاعد ونهاية الخدمة، لزيادة فاعلية نظام التعويضات المالية الحكومية، بتنميتها وتطويرها، وتحسين نسبة مساهمة الحكومة في صندوق التأمين والمعاشات، وترسيخ مبادئ العدالة والإنصاف والمساواة، وإنصاف حق المرأة، وتوعية الموظفين بالسياسات الإدارية ولوائح العمل، مع ضرورة وجود نظام خاص لمعالجة مشاكل وشكاوى الموظفين، والاستخدام الجيد والفاعل لنظام التعويضات المالية الحكومية، مما يساهم في زيادة الرضا الوظيفي، ورفع مستوى الأداء والإنتاجية.

مقدمة

يعد الرضا الوظيفي أحد أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين في المجالات الإدارية، لما له من أثر كبير على إنتاجية العاملين في المؤسسات ودفعهم لتحقيق أهداف ورسالة المنشأة، لأن العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في منظمات الأعمال، والإنسان هو أعلى ما نملك، فالمعدات، والآلات والأجهزة الحديثة مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها ستبقى بدون فائدة، وقد لا تعمل إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها ويحركها، لذلك الاستثمار الحقيقي هو الاستثمار في العنصر البشري، لأنه يعطي عوائد أعلى من الإنتاج، وهو المفتاح الأساسي الذي يتحكم في الموارد الأخرى، وقد أثبتت تجارب ودراسات هوثورن الشهيرة التي أجراها إلتون مايو وغيره من رواد حركة العلاقات الإنسانية بأداء العمل، بأن هذا الأداء يتأثر وإلى حد كبير بالعوامل الاجتماعية في التنظيم وخاصة طريقة معاملة الإدارة للعاملين وطبيعة العلاقات في جو العمل، تساهم في زيادة الإنتاجية، بالإضافة إلى الحوافز المادية (جرينبرج، وبارون ، 2004 ، p31).

إن تصميم وتطوير أنظمة التعويضات المالية والحوافز من أكثر وظائف الموارد البشرية تعقيداً وحساسية لإدارة المؤسسات بشكل عام وإدارة شؤون العاملين فيها بشكل خاص، وذلك نتيجة لأهميتها البالغة لصاحب العمل والعامل على حد سواء، فهي تشكل عنصراً أساسياً وهاماً من التكلفة الكلية للمؤسسة، بالإضافة إلى أثرها على سلوك الموظف وميوله ورغبته، فتساهم بشكل واضح في رفع الكفاءة وزيادة الفعالية، لذلك أفضل نظام للتعويضات هو الذي يعكس مصالح الأطراف المختلفة جميعاً، ويحقق نوع من العدالة بينها بشكل يساعد المؤسسة في دعم برامجها ومن ثم تحقيق أهدافها (ماهر، 1998، p185).

ويعد ديوان الموظفين العام من أكبر المؤسسات الحكومية التشغيلية في قطاع غزة والضفة الغربية، إذ يبلغ عدد الموظفين العاملين في قطاع غزة حوالي 34003 موظف، في ظل تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم 4 المعدل للعام 2005 (إحصائية ديوان الموظفين العام للفتات الوظيفية لسلم الرواتب، مارس، 2008).

مشكلة الدراسة:

جزء مهم من التعويضات المالية التي يحصل عليها العاملون مرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة ومستحققاتها، وهذه التعويضات تشكل أهمية خاصة حيث يتم الحصول عليها في فترة لا يكون الإنسان قادر على العمل بالإضافة إلى ما تمثله من قيمة تتعلق بالشعور بالأمان، لذا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية عن نظام التعويضات المالية المرتبطة بنهاية الخدمة ونظام التقاعد، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي "ما مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة؟".

فرضيات الدراسة:

فيما يتعلق بموضوع الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. هناك رضا من موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة.

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

2. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - الدخل - الحالة الاجتماعية - عدد المعالين - سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي - الفئة الوظيفية) عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الوصول للأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية اتجاه المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، وتحديد أكثر العوامل تأثيراً على الرضا الوظيفي.
2. التعرف على المشاكل التي تتعلق بسبب انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للموظفين الحكوميين اتجاه المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة في ظل تطبيق قانون الخدمة المدنية حالياً.
3. تقديم التوصيات من نتائج الدراسة العلمية والتي يمكن أن تسهم في زيادة مستويات الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسات الحكومية اتجاه المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من:

1. إمكانية الاستفادة من النتائج والحلول والتوصيات التي خلصت إليها الدراسة حيث تعد مثل هذه الدراسات أداة ومرجع هام للأجهزة المعنية في الدولة لرقابة وتنمية مستويات الرضا الوظيفي للوظائف الحكومية من خلال نظام التعويضات المالية.
2. تزويد متخذي القرارات بالمعلومات المفيدة حول الموظفين الحكوميين واتجاهاتهم نحو العمل، ونظام التعويضات المالية التي تقدم لهم، والبحث في سبل تطويرها وديناميكيته لمواكبة كل الظروف.
3. تعتبر الدراسة في هذا المجال مرجعاً هاماً للدارسين والباحثين، حيث تعتبر مؤشرات هذه الدراسة مهمة لذوي العلاقة بالموضوع، فهي تطلع الدارس على واقع ومستويات مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2 ----- (5)

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----
الرضا الوظيفي للموظفين الحكوميين، والسياسات المتبعة في نظام التعويضات
المالية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً - الإطار النظري:

مقدمة:

على الرغم من أن المصطلح العلمي للرضا الوظيفي لم يظهر إلا في الثلاثينات من القرن السابق، إلا أن أهمية الدور الذي تلعبه اتجاهات الموظفين في تحديد رضاهم عن وظائفهم قد بُحث قبل ذلك التاريخ بزمان طويل، فلقد بحث تيلور في دراساته المتعلقة بالإدارة العلمية اتجاهات العاملين نحو الأعمال التي يقومون بها، مفترضاً أن الفرد الذي يحصل على دخل مادي أفضل بأقل مجهود سيكون راضياً عن وظيفته ومنتجاً فيها، وفي أواخر العشرينات ظهرت دراسات هوثورن والتي قام بها التون مايو وزملاؤه، فلقد درسوا اتجاهات الموظفين، وذلك من أجل معرفة أسباب عدم الرضا الوظيفي، وأظهرت هذه الدراسات أهمية العلاقة بين الموظف ورئيسه، وهنا بدأت حركة "مدرسة العلاقات الإنسانية"، والتي تدعو إلى التركيز على أهمية العلاقة بين الموظفين وإدارتهم، وبينهم وبين بعضهم البعض، وذلك ضماناً للحصول على أعلى مستوى من الراحة النفسية والرضا، لأن ذلك سيعمل على زيادة الإنتاجية، وسيقلل من نسبة ترك العمل والحوادث الأمر الذي من شأنه أن يجنب المنشأة مشكلات ومعوقات كثيرة. وعلى الرغم من أن الدراسات السابقة "قبل الثلاثينات" لم تُشر بشكل صريح إلى الرضا الوظيفي، إلا إنها تُشير بشكل صريح إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله، وهذه المشاعر نسبية كما أنها قد تكون سلبية أو إيجابية تبعاً للإشباع الذي يتوقعه الفرد (المدهون، 2005 ، 211-210p).

تعريف الرضا الوظيفي:

إن الرضا عن العمل شيء نسبي حيث أن البعض يكون راضياً عن العمل، في حين أن الآخرين قد يشعرون بعدم الرضا، لذلك يعتبر الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة والمفاهيم التي يصعب قياسها نظراً لأنها تتضمن عوامل متعددة، وهناك الكثير من

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
الدراسات التي أثبتت أن هناك رضا عن العمل لدى الأغلبية من الناس، وقد اختلفت
النظريات في تحديد العوامل المسببة للرضا، لذلك هناك تعاريف متعددة من قبل الباحثين،
فلقد عرفه "LOCK" على "إنه حالة انفعالية من السعادة أو الشعور الإيجابي ناتج عن
تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته في تلك الوظيفة"، ويلاحظ أن "الرضا يمثل الإشباعات التي
يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها"
(عبد الباقي، 2001، p172)، وأيضاً عُرِف الرضا الوظيفي بأنه "مشاعر السعادة الناتجة عن
تصور الفرد تجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة
الفرد في العمل وما يحيط به" (عباس، 2003، p175).

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي للعاملين سلبياً وإيجابياً بعوامل كثيرة ومتعددة، والتي تسهم إسهاماً
مباشراً وغير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مداه، ويمكن تصنيف هذه العوامل،
حسب رأي روبنز إلى ثلاثة مجموعات رئيسة موضحة بالتالي:

1. **مجموعة العوامل المرتبطة بالشخصية:** وتتمثل بالعمر، الجنس، المؤهل العلمي،
سنوات الخبرة، الحالة الصحية، الشخصية، القدرات الفردية، الدرجة الوظيفية، القيم،
الاتجاهات، الدافعية.
2. **مجموعة العوامل المرتبطة بجماعة العمل:** وتتمثل بالعلاقة مع الرؤساء، زملاء
العمل، تقدير الآخرين.
3. **مجموعة العوامل المرتبطة بالمؤسسة:** وتتمثل بالأجور والمكافآت المادية،
عدالة العائد، ظروف العمل، المزايا والخدمات، فرص التقدم والترقية، تدريب
العاملين، الاستقرار في العمل "الأمن الوظيفي"، محتوى العمل وتنوع المهام،
السياسات.

قياس الرضا الوظيفي:

القياس الدقيق للرضا الوظيفي يتطلب اتخاذ ترتيبات وإجراءات خاصة، على نحو
يكفل إمداد الإدارة بمعلومات دقيقة ومنظمة حول شعور العاملين تجاه وظائفهم وأعمالهم
والظروف السائدة في منظماتهم، ومن هنا يمكن القول بأنه ليس من الحكمة أن تعد
الدراسات أو قياسات حول الرضا الوظيفي يشترك فيها العاملون في المنظمة ما لم تكن

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----
الإدارة في المنظمة مستعدة لاتخاذ ترتيبات وخطوات عملية لتحقيق هذا الرضا، وتنفيذ ما تخلص إليه هذه الدراسات من توصيات ونتائج، أما طرق قياس الرضا الوظيفي فهي متعددة ومن أهمها وأكثرها شيوعاً طريقة الاستقصاء، المقابلة، طريقة الملاحظة، طريقة تحليل البيانات الثانوية (عبد الخالق، 1992، p77).

أثر الرضا على العمل:

السؤال التقليدي ما هي العلاقة التي تربط الأداء بالرضا الوظيفي؟ هو المحور الرئيسي لأي دراسة في مجال الرضا الوظيفي، وذلك للوقوف على حقيقة العلاقة بين هذين المتغيرين. اختلفت وجهات النظر في تفسير العلاقة بين الرضا والأداء، حيث أن التفسير التقليدي يرى أن توفير الرضا لدى العاملين سوف يؤدي إلى أداء مرتفع. فهناك علاقة طردية بين طرفين الأول مستقل وهو الرضا والثاني تابع وهو الأداء. وكلما زادت درجات الرضا ارتفعت معدلات الأداء، وفيما يلي مناقشة العوامل التي تعطي دلالة في مجملها على مستوى الأداء:

1. **الرضا الوظيفي والإنتاجية:** لقد دلت نتائج الكثير من الدراسات على أنه ليس هناك علاقة مباشرة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي، أي أنه ليس من الضروري أن يرتفع الأداء أو تتحسن الإنتاجية بزيادة رضا العامل في المنظمة، مما يفسر صحة هذه النتائج على أن الرضا الوظيفي ظاهرة سلوكية، بينما الأداء ظاهرة مادية لها مقاييس غير سلوكية، لذلك فإن رفع مستوى الأداء أو الإنتاجية مع تحقيق درجة كبيرة من الرضا الوظيفي في آن واحد أمر صعب، وإنما لابد من التنازل عن إحدى الظاهرتين على حساب الأخرى مما يبعث على عدم الرضا والعكس صحيح. لذلك ينبغي عدم التعميم حول علاقة الرضا بالأداء الوظيفي خاصة في الأعمال ذات الطابع الذهني والتي تنخفض درجة الآلية فيها، فقد نجد حالات يرتفع فيها الرضا وينخفض الأداء (عبد الخالق، 1992، p9)، والنتيجة الآمنة إنه لا يوجد علاقة ثابتة أو منتظمة بين الرضا والأداء. ومما تقدم فإن أي قصور في أحد العوامل السابقة سيؤثر سلباً على الفرد، فعلى الإدارة الواعية أن تهتم بتعزيز كل العوامل سعياً وراء بلوغ أهدافها (مصطفى، 2000، p147).

2. **الرضا الوظيفي والغياب:** الغياب عدم حضور العامل للعمل والمشاركة في

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
الإنتاج طبقاً لبرنامج العمل، وتشير بعض الدراسات إلى أن الرضا عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل، أي كلما زادت درجة رضا العاملين كلما قلت نسبة الغياب، وزاد معدل الحضور (شاويش، 2005، p116:112)، لذلك نجد أن هناك علاقة سلبية وثابتة بين الرضا الوظيفي والغياب، فمن المنطقي ملاحظة أن العاملين الذين لا يشعرون بالرضا أكثر احتمالاً للغياب عن العمل، مما يؤدي إلى مشكلات متعددة للإدارة، وزيادة تكاليف المنظمة (العطية، 2003، p109).

3. **الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل:** يرتبط الرضا عكسياً مع دوران العمل، ولكن معامل الارتباط هنا أقوى مما في حالة الغياب، ولكن هناك عوامل أخرى مثل ظروف سوق العمل، والتوقعات حول فرص العمل البديلة، وطول فترة الخدمة مع المنظمة، وهي من المحددات الأساسية على القرار الفعلي لتترك العمل الحالي. وتشير المؤشرات أن العامل الوسيط بين الرضا ودوران العمل، هو مستوى أداء العامل (العطية، 2003، p110).

4. **الرضا الوظيفي وعوامل أخرى:** أشارت الدراسات إلى وجود علاقة بين الرضا عن العمل، وعدم انضمام العاملين إلى النقابات العمالية، وأشارت في الوقت ذاته أن ارتفاع الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي على خارج العمل. وقد توصلت الدراسات إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والسرقة، وبينت أن الموظف يمكن أن يقوم بالسرقة لكونه محبطاً أو غير راض في عمله (شاويش، 2005، p112).

نظام التعويضات المالية في القطاع الحكومي العام:

تعمل وتنظم وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية أعمالها ومهامها وفقاً لتشريعات وقوانين وضعها المشرع الفلسطيني، وخصوصاً فيما يتعلق بالرواتب والأجور، حيث تخضع لقانون الخدمة المعدل رقم "4" لعام 2005، ويطبق على كافة المؤسسات المدنية للسلطة. حيث طبق مؤخراً قانون الخدمة المدنية بشقيه الإداري والمالي، وأصبحت أحكامه سارية المفعول، وبموجبه يتقاضى موظفي السلطة الوطنية الفلسطينية المدنيين رواتبهم، وتتم الترقيات، والعلاوات والمكافآت، والتعيينات أيضاً حسب بنود القانون. فإنه بموجب قانون الخدمة المدنية الجديد يرقى الموظف المدني "الجامعي" المثبت على الفئة الثالثة كل خمس سنوات درجة وظيفية، وهذه الفقرة من القانون محل نقد لمعظم الموظفين

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا
الحكوميين في السلطة الوطنية الفلسطينية، وتتضمن التعويضات المالية ما يلي (ديوان
الموظفين العام، مركز الميزان لحقوق الإنسان، "دليل الموظف العام 2006"، p36):

1. **الرواتب:** الراتب الأساسي وهو الذي يستحقه الموظف و يتقاضاه مقابل قيامه بمهامه
الوظيفية التي يشغلها ولا يشمل العلاوات أو البدلات من أي نوع كانت وفقاً لما حدده

قانون الخدمة المدنية رقم "4" لسنة 1998 المعدل بالقانون رقم "4" لسنة 2005

2. **العلاوات:** يحدد مجلس الوزراء عدة العلاوات المختلفة مثل علاوة الاختصاص،
والندرة والمخاطرة، و أو أية علاوات أخرى ومستحقها، ووضع الشروط الضابطة
والمعايير لصرفها، بناءً على ما يعرضه ديوان الموظفين العام بالتنسيق مع الدوائر
الحكومية والجهات المختصة، وتنقسم العلاوات إلى العلاوة الدورية السنوية، علاوة
طبيعة العمل، العلاوة الإدارية، علاوة الاختصاص، علاوة الندرة، علاوة المخاطرة،
العلاوة الاجتماعية، البدلات.

3. **الحوافز والعلاوات التشجيعية:** أولاً المكافآت بالرغم مما سبق ذكره يلاحظ أن معظم
الموظفين الحكوميين المدنيين غير أبهين بنظام الحوافز، ثانياً المزايا الإضافية وتتمثل
في التأمين الصحي الحكومي، ساعات العمل الإضافية.

4. **الترقيات:** تتم الترقيات للكادر الحكومي في السلطة الوطنية الفلسطينية، حسب قانون
الخدمة المدنية "رقم 4" لسنة 1998، والمعدل بالقانون رقم "4" لسنة 2005، المعتمد
والمعمول به، حيث يتطلب من الموظف بعد التعيين حسب مؤهلاته وشروط الوظيفة
وحسب درجة معينة، قضاء مدة معينة يوضحها القانون لكل فئة من فئات الوظائف،
ومن ثم يحق للموظف بعد انقضاء المدة المحددة ترقية الموظف، طالما أستوفى المدة
القانونية على الدرجة، مع عدم وجود ما يمنع الترقية. وبالرغم من وجود هذه
الضوابط والمعايير إلا أن الدرجات والمسميات الوظيفية تشكل عبء مالي ضخم على
السلطة الوطنية الفلسطينية.

5. **انتهاء الخدمة:** يبدأ الحق في الحصول على حقوق نهاية الخدمة مع انتهاء خدمة
الموظف الوظيفية أي إنهاء أو قطع الصلة بين الموظف والوظيفة العامة وتكون هذه
الحقوق وفق سبب انتهاء خدمة الموظف حيث تتغير وتختلف نهاية خدمته تبعاً لذلك،
وقد نظم قانون الخدمة المدنية رقم "4" لسنة 1998 أحكام إنهاء خدمة الموظف وتكون
لأحد الأسباب التالية "بلوغ سن الستين، الاستقالة. فقد الوظيفة بسبب الغياب ويأخذ

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
حكم الاستقالة، عدم اللياقة الصحية للبقاء في الخدمة بقرار من القومسيون الطبي
المركزي، الوفر أو إلغاء الوظيفة، الإحالة إلى المعاش التقاعد المبكر، الفصل من
الخدمة.

القوانين التي تنظم حقوق نهاية خدمة الموظف:

يطبق على كافة الموظفين في فلسطين القوانين والتعليمات التالية:

1. قانون التقاعد المدني رقم "34" لسنة 1959 الساري المفعول في محافظات الشمال ويطبق على الموظفين المصنفين ويتقاضون رواتبهم من الميزانية العامة والموظفين بعقود وكانوا بموجب العقد تابعين للتقاعد.
2. القرار بقانون رقم "8" لسنة 1964 بإصدار قانون التأمين والمعاشات لموظفي ومستخدمي وعمال الإدارة العامة والمجالس البلدية والقروية ودائرة الأوقاف الإسلامية بقطاع غزة والساري المفعول في محافظات غزة، وتجدر الإشارة إلى أنه منذ قدوم السلطة الوطنية وبتعليمات من سيادة الرئيس تم تطبيق قانون التأمين والمعاشات من حيث حسم الاشتراكات وصرف الحقوق على الموظفين الجدد.
3. قانون التقاعد العام رقم "7" لسنة 2005 وينتفع بأحكام هذا القانون الموظفون المدنيون وموظفو قوى الأمن الفلسطينية الذين يتقاضون رواتبهم من الموازنة العامة وموظفو منظمة التحرير الفلسطينية الذين يتولون مسؤوليات في الخارج والذين تدفع رواتبهم من الموازنة العامة شريطة عدم اشتراكهم في أنظمة تقاعد حكومية أخرى وموظفو الهيئات المحلية والمؤسسات العامة التي تطلب صراحة الإشراك بنظام التقاعد وفقاً لأحكام هذا القانون ويجوز لمؤسسات العمل الأهلي والمجتمع المدني الاشتراك لشمول موظفيها بهذا القانون.
4. تعليمات بشأن صرف حقوق نهاية خدمة للموظفين غير التابعين للتقاعد أو غير المنتفعين بقانون التأمين والمعاشات.

الحق في الحصول على حقوق نهاية الخدمة:

يبدأ الحق في الحصول على حقوق نهاية الخدمة مع انتهاء خدمة الموظف الوظيفية أي
مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2 ----- (11)

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----
إنهاء أو قطع الصلة بين الموظف والوظيفة العامة وتكون هذه الحقوق وفق سبب انتهاء
خدمة الموظف حيث تتغير وتختلف نهاية خدمته تبعاً لذلك وقد نظم قانون الخدمة المدنية
رقم "4" لسنة 1998 أحكام إنهاء خدمة الموظف وتكون لأحد الأسباب التالية:

1. بلوغ سن الستين.
2. الاستقالة.
3. فقد الوظيفة بسبب الغياب ويأخذ حكم الاستقالة.
4. عدم اللياقة الصحية للبقاء في الخدمة "بقرار من القومسيون الطبي المركزي".
5. الوفر أو إلغاء الوظيفة.
6. الإحالة إلى المعاش "التقاعد المبكر".
7. الفصل.
8. الوفاة (كتيب دليل الموظف العام، مركز الميزان لحقوق الإنسان، ديوان الموظفين، سلسلة
الدليل 12، 90: 92p، 2006).

التأمين والمعاشات "التقاعد":

قسط التقاعد يخصم من الراتب الأساسي وطبيعة العمل للموظف نسبة 10%، وتلتزم
وزارة المالية بتوريد ما نسبته 12.5% من رواتب الموظفين المنتفعين وتورد لصالح
الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، تخفيض المعاش التقاعدي عند التقاعد لسن 45 سنة فأقل
20%، لعمر "46-50"، 15%، لعمر "51-55"، 10%، ولعمر "56- أقل من 58"،
5% (مركز الميزان لحقوق الإنسان، دليل الموظف العام، 2006، p94).

اشتراكات التأمين والمعاشات:

يستقطع من راتب الموظف المنتفع الشهري نسبة 10% وتلتزم وزارة المالية بتوريد ما
نسبته 12.5% من رواتب الموظفين المنتفعين وتوريدها لصالح الهيئة العامة للتأمين
والمعاشات، بناءً على المدة الخاضعة للتأمين والمعاشات وذلك على النحو التالي:
1. سنوات الخدمة التي اقتطع عنها اشتراكات من الموظف من إحدى الجهات التي تطبق
أحكام القانون سواء بصفة موظف أو مستخدم أو عامل.

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

2. مدد الإعارة والإجازات الدراسية بغير راتب والإجازات بدون راتب على أن يدفع الموظف حصته إل 10% والحكومة تدفع حصة الحكومة إل 12.5% عن هذه المدد.
3. ويسقط الحق في احتساب هذه المدد إذا لم يسدد المنتفع الاشتراكات خلال ستة شهور من تاريخ العودة للعمل.

4. تستبعد مدد الوقف عن العمل ومدد السجن بالنسبة لرجال الشرطة.
5. في حساب مدد الخدمة وعند تسوية المعاش أو المكافأة تعتبر كسور الشهور شهراً كاملاً.

وتحتسب حقوق نهاية الخدمة للموظف وفق الراتب الشهري الأخير الذي تتقاضاه الموظف (كتيب دليل الموظف العام، مركز الميزان لحقوق الإنسان، ديوان الموظفين، سلسلة السدليل 12 ، - p94 93، 2006).

حقوق المنتفعون بالتأمين والمعاشات:

1. المعاش التقاعدي:

يستحق المنتفع معاشاً تقاعدياً شهرياً عند انتهاء خدمته الوظيفية، وذلك وفق ما يلي:

- أ- إذا بلغت مدة خدمة المنتفع المحسوبة في المعاش عشرون سنة على الأقل.
 - ب- إذا بلغت مدة خدمته خمسة عشرة عاماً على الأقل شرط أن يكون سبب انتهاء خدمته "بلوغ سن التقاعد، الفصل، إلغاء الوظيفة / الوفر".
 - ت- مهما بلغت مدة الخدمة إذا كان سبب انتهاء الخدمة "الوفاة، عدم اللياقة الصحية". ويحتسب المعاش على النحو التالي:
- أ- يحتسب المعاش للمنتفعين بواقع جزء من أربعين جزءاً من المرتب الأخير أي بواقع 2.5% عن كل سنة خدمة منتفع بها وبعد أقصى نسبة سبعين بالمائة وهذه النسبة تعادل 28 سنة خدمة محسوبة بمعاش وإذا زادت مدة خدمة الموظف المنتفع عن 28 سنة خدمة يصرف له مكافأة عن المدة التي تزيد عن الحد الأقصى للمعاش.
- ب- يصرف للمنتفع المتوفى أو الذي يفصل بسبب عدم اللياقة الصحة معاش تقاعدي بحد أدنى 40% من الراتب أو مدة خدمة المنتفع المحسوبة في المعاش مضافاً إليها ثلاث سنوات أي المعاشين أكبر بشرط ألا تزيد المدة المضافة عن المدة الباقية للمنتفع

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----

لبلوغه سن التقاعد وبالإضافة إلى المعاش التقاعدي يصرف في حالة الوفاة أو العجز الطبي مبلغ تأمين حسب الجدول المرفق بالقانون.

ت- يصرف للموظف المنتفع المتوفى أو الذي يفصل من الخدمة بسبب عدم اللياقة الصحية نتيجة حادث وقع أثناء تأدية العمل أو بسببه معاش تقاعدي بواقع 70% "الحد الأقصى للمعاش" مهما بلغت مدة خدمته وبالإضافة إلى المعاش يصرف له مبلغ تأمين.

ويخفض معاش الموظف المنتفع في حالة الاستقالة أو الفصل بسبب فقد الوظيفة "بسبب الغياب" بنسب وفقاً لسن المنتفع مع حذف كسور السنة على النحو التالي:

الجدول رقم (1): تخفيض المعاش التقاعدي

| نسبة الخفض في المعاش | السن عند الاستقالة |
|----------------------|--------------------|
| 20% | 45 سنة فأقل |
| 15% | 46 - 50 |
| 10% | 51 - 55 |
| 5% | 56 - أقل من 58 |

وتصرف إضافات على المعاش بناءً على ما يلي:

أ- علاوة عائلية تدفع للمنتفع ولأقربائه طالما كانوا يستحقون المعاش وتدفع هذه العلاوة أسوة بالموظفين أثناء الخدمة الحكومية.

ب- علاوة شخصية بمقدار 300 شيكلاً شهرياً للمنتفع طيلة أيام حياته طالما كان يستحق معاشاً شهرياً.

أما المستحقون للمعاش فهم "أرملة المنتفع أو صاحب المعاش، أولاده ومن يعولهم من أخوته الذكور والذين لم يتجاوزوا الحادية والعشرين وقت وفاته، أولاده ومن يعولهم من أخوته الذكور والذين تجاوزوا الحادية والعشرين وقت وفاته، وكانوا في إحدى مراحل التعليم الجامعي أو العالي إلى أن يبلغوا سن الحادية والعشرين أو تنتهي دراستهم أي التاريخين أقرب، أولاده ومن يعولهم من إخوته الذكور الذين تجاوزوا الحادية والعشرين وكانوا وقت وفاة المورث مصابين بعجز صحي يمنعهم من الكسب بقرار من القومسيون الطبي، الأرمال والمطلقات وغير المتزوجات من بناته وإخوته، الوالدان"، ويشترط ألا تكون الوالدة متزوجة من غير والد المتوفى وألا يكون للإخوة والأخوات والوالدين دخل

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
خاص وقت الوفاة يعادل قيمة استحقاقهم في المعاش أو يزيد عليه ويقطع معاش الأرملة
غير زواجها ويعود إليها إذا طلقت أو تزلت خلال عشر سنوات من تاريخ زواجها،
ويسقط الحق في المعاش أو المكافأة في الحالات التالية:

أ- لا يجوز حرمان المنتفع أو صاحب المعاش من المعاش أو المكافأة إلا بحكم تأديبي
وفي حدود الربع وعن الأعمال التي وقعت منه قبل تركه الخدمة.
ب- يجب أن يقدم طلب المعاش أو المكافأة أو التأمين أو أية مبالغ مستحقة لدى
الصندوق في ميعاد أو وفاة صاحب المعاش واستحقاق المبلغ وإلا انقضى الحق في
المطالبة به وينقطع سريان المدة بالنسبة إلى المستحقين جميعاً إذا تقدم أحدهم بطلب
في الموعد المحدد.

ت- كل معاش لا يصرفه صاحبه في ميعاد ثلاث سنوات من تاريخ إخطاره بربط
المعاش أو من تاريخ آخر صرف. ينقضي الحق في المطالبة به وتؤول هذه المبالغ
إلى الصندوق.

أما بالنسبة لمواعيد صرف المعاش فيصرف المعاش اعتباراً من أول الشهر الذي
حدثت فيه الوفاة، أيضاً يجوز لأصحاب المعاشات عند انتهاء الخدمة أن يطلب إما صرف
معاشهم بالكامل أو استبدال أجزاء من حقهم في حدود ربع المعاش ويشترط ألا يقل
المعاش عن 1000 شيكل، ويحدد مبلغ المعاش المستبدل وفقاً للسن صاحب المعاش ويوجد
ثلاث فئات لطلب الاستبدال إما استبدال لمدى الحياة أو استبدال لمدة 20 عاماً أو استبدال
لمدة 10 سنوات.

2. استحقاق التأمين:

أ- يستحق الموظف المنتفع الذي يتوفى وهو في الخدمة قبل بلوغ سن الستين أو فصل
بسبب العجز الطبي مهما بلغت مدة خدمته وبالإضافة إلى المعاش التقاعدي مبلغ
تأمين ويصرف لمرة واحدة.

ب- يكون مبلغ التأمين الذي يؤديه الصندوق معادلاً لنسبة من الراتب السنوي تبعاً للسن
ووفقاً للجدول المرفق وتحتسب كسور السنة سنة كاملة.

ت- إذا كانت وفاة الموظف المنتفع أو فصله بسبب عدم اللياقة الطبية نتيجة لحادث وقع
أثناء تأدية العمل أو بسببه يمنح تعويضاً إضافياً بنسبة 50% من قيمة التأمين الذي

سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا ----- يستحقه.

ث- يؤدي مبلغ التأمين في حالة الوفاة إلى الورثة الشرعيين إلا إذا كان المنتفع قد عين منتفعين آخرين قبل وفاته فيؤدي مبلغ التأمين لهم.

ج- في حالة الوفاة يدفع مبلغ التأمين إلى الورثة الشرعيين وفقاً للأنصبة الشرعية غير أنه يجوز للموظف المنتفع أن يعين المستفيدين من هذا المبلغ وأنصبتهم بموجب استمارة يعدها مسبقاً وتدرج هذه الرغبة في كل سجل خاص ويجوز تعديل رغبته في أي وقت وتعتبر هذه البيانات سرية.

3. استحقاق المكافأة:

أ- يصرف للموظف المنتفع الذي لا تنطبق عليه أي من حالات صرف المعاش التقاعدي مكافأة وهذه المكافأة تصرف لمرة واحدة.

ب- تحتسب المكافأة بواقع 15% من المرتب الشهري عن كل سنة من سنوات خدمة الموظف المنتفع عنها.

ت- يشترط لصرف المكافأة أن تزيد مدة خدمته المنتفع عن ثلاث سنوات.

ث- الموظف الذي لا يستحق مكافأة "عمل أقل من ثلاث سنوات خدمة منتفعة" ترد له المبالغ التي اقتطعت من رواتبه بواقع 10% إذا انتهت خدمته لسبب غير الاستقالة أو الفصل التأديبي ويعتبر الفصل بسبب فقد الوظيفة "الغياب عن العمل" في حكم الاستقالة.

4. صرف منحة الوفاة:

أ- في حالة وفاة المنتفع يستمر صرف راتبه الشهري المستحق له بافتراض عدم وفاته دون خصم ما يكون مستحقاً عليه من أقساط للتقاعد ويطلق على هذا الصرف "منحة الوفاة" وهذا يكون بالإضافة لما يستحقه المستحقين من معاش.

ب- تصرف منحة الوفاة عن الشهر الذي حدثت فيه الوفاة والشهرين التاليين له وفي المواعيد المقررة لصرف المرتبات.

ت- يتم الصرف إلى الأرملة "الأرمل" إن وجدت فإن تعدد فيقسم بينهن بالتساوي وفي حالة وجود أولاد قصر أو بنات غير متزوجات من غير الأرملة يستحقون ما كان يستحق لوالدتهن فيما لو لم تكن قد توفيت أو طلقت ويصرف الاستحقاق إلى الولي

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

الشرعي إن وجد وإن لم يوجد فيصرف إلى متولي شؤونهم.

5. صرف مصاريف الجنازة:

- ث- تصرف في حالة وفاة المنتفع أثناء الخدمة مصاريف جنازة.
- ج- تقدر مصاريف الجنازة بمقدار المرتب المستحق عن شهر واحد ويحد أدنى 250 شيكل.
- ح- تؤدي نفقات الجنازة إلى من يثبت قيامه بدفعها سواء أرملة المنتفع أو أرملة صاحب المعاش أو أرشد عائلته أو أي شخص يقدم ما يثبت قيامه بدفعها (كتيب دليل الموظف العام، مركز الميزان لحقوق الإنسان، ديوان الموظفين، سلسلة الدليل 12 ، 95 - p101، 2006).

الانتفاع بقانون التقاعد العام

ينتفع بأحكام هذا القانون الموظفون المدنيون وموظفو قوى الأمن الفلسطينية الذين يتقاضون رواتبهم من الموازنة العامة، كذلك موظفو منظمة التحرير الفلسطينية الذين يتولون مسؤوليات في الخارج، والذين تدفع رواتبهم من الموازنة العامة شريطة عدم اشتراكهم في أنظمة تقاعد حكومية أخرى، بالإضافة إلى موظفو الهيئات المحلية والمؤسسات العامة التي تطلب صراحة الاشتراك بنظام التقاعد وفقاً لأحكام هذا القانون، كما يجوز لمؤسسات العمل الأهلي والمجتمع المدني الاشتراك لشمول موظفيها بهذا القانون.

ولا ينتفع بأحكام هذا القانون الفئات الآتية: "موظفو القطاع العام فوق سن 45" سنة عند تاريخ تنفيذ هذا القانون، ويستمر هؤلاء في المساهمة المالية والحصول على المنافع التقاعدية حسب القوانين الخاضعين لها، المشترك المعين أو المنقول للعمل في مؤسسة أو هيئة لا يخضع موظفوها لأحكام هذا القانون".

وتنقسم اشتراكات التقاعد إلى قسمين وهما نظام المنافع المحددة ونظام المساهمات المحددة وتكون نسبة اشتراك الحكومة والموظف على النحو التالي:

1. في نظام المنافع المحددة تكون نسبة مساهمة الحكومة الإلزامية 9% ونسبة مساهمة المشترك الإلزامية 7% من الراتب.
2. في نظام المساهمات المحددة تكون نسبة مساهمة الحكومة الإلزامية 3%

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----
وللمشترك 3% من الراتب والمشارك المساهمة بأية نسب إضافية أخرى دون
أن يرتب ذلك أية التزامات إضافية على الحكومة.

أما المدة الخاضعة للتقاعد فهي سنوات الخدمة التي اقتطعت عنها اشتراكات من
الموظف سواء بصفة موظف أو مستخدم أو عامل، أما الراتب الذي تحتسب بموجبه
حقوق نهاية الخدمة: متوسط راتب الموظف "الأساسي + علاوة طبيعة العمل" - نسبة -
مبلغ المؤهل - تكملة" لآخر ثلاث سنوات وفي حالة عدم وجود ثلاث سنوات خدمة
لأغراض احتساب متوسط الراتب تحسب المنافع على أساس متوسط الراتب لسنوات
الخدمة الفعلية (كتيب دليل الموظف العام، مركز الميزان لحقوق الإنسان، ديوان الموظفين، سلسلة الدليل
12 ، 108 - 110p، 2006).

ثانياً - الدراسات السابقة:

1. دراسة عويضة، (2008): بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى
العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية - محافظات غزة"، تم اختيار عينة طبقية
عشوائية بلغت 360 موظف من المستويات المختلفة، ولقد توصلت الدراسة إلى
النتائج التالية:

- إن هناك مستوى جيد نسبياً لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات
الأهلية بمحافظة غزة يقدر 72.65 %.
- وجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة
وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم
الأخرى.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة القيام بتعزيز الرضا عن العمل من خلال العمل على تحسين نظام
الأجور، لزيادة الرضا الوظيفي، وبالتالي تكفي دخولهم لإشباع الاحتياجات
الرئيسية لأسرهم.
- وضع نظام للحوافز المادية، يكفل توزيعها بعدالة بين العاملين.
- إعادة صياغة نظام الترقيات المطبق، بالإضافة إلى وضع نظام عادل لتقييم
الموظفين، بناءً على الكفاءة والأقدمية والجدارة في العمل.

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

2. **دراسة حجاج، (2007):** بعنوان "الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية"، وقد ضمت عينة الدراسة جميع موظفي وزارة الحكم المحلي بقطاع غزة وعددهم 120 موظف وموظفة، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن متوسط إجمالي الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي في هذه الدراسة 34.5 % لكل عنصر من العناصر الأربعة التي تتكون منها الإستبانة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، والعمر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- إعطاء الحوافز المادية أهمية كبيرة، خاصة الراتب لأنه أحتل المرتبة الأولى من حيث عدم الرضا.
- تطبيق مبدأ العدل والمساواة أثناء توزيع الحوافز المادية ومكافأة نهاية الخدمة، تطبيق نظام للحوافز المعنوية للعاملين.

3. **دراسة شراب، (2007):** بعنوان "تقييم اثر نظم الحوافز على مستوى أداء الموظفين في بلديات قطاع غزة الكبرى"، وضمت عينة الدراسة 228 موظف، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن تأثير الحوافز المادية على مستوى أداء الموظفين ضعيف، وأثر الحوافز المعنوية متوسط.
- إن تأثير الحوافز المادية والمعنوية ككل على مستوى الأداء متوسط. ولا توجد أنظمة للحوافز مرتبطة بأهداف أو مستويات أداء مقرر مسبقاً.
- الحوافز المتوفرة لا تشجع الموظفين على التنافس في تحسين الأداء.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات المستوى الإداري والمؤهل العلمي، وأن الرضا الوظيفي يزيد بزيادة المستوى الإداري.

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----

وقد أوصت الدراسة بـ:

- زيادة الحوافز المادية خصوصاً علاوة الزوجة والأبناء، وربط الراتب بجدول غلاء المعيشة.
- منح الترفقيات على أسس ومعايير موضوعية سليمة.
- منح مكافآت للموظفين الذين حققوا إنجازات ملموسة في عملهم.
- منح العلاوة الاستثنائية للموظفين بناءً على معايير موضوعية وسليمة.
- بناء نظام حوافز للقطاعات الهامة يشمل تحديد مستويات للإنجاز ومستويات للمكافآت.

4. دراسة محيسن، (2004): بعنوان "مدى رضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة

الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز"، وقد شملت عينة الدراسة 254 موظف، أي 26 % من مجتمع الدراسة موزعين على الأنظمة التعاقدية، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي وكالة الغوث كانت متدنية حيث وصلت إلى "58.82%".
- أوضحت نتائج الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات "الراتب، والعمر، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن" في مستوى الرضا العام عن التعويضات والحوافز.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة توحيد الأنظمة التعاقدية، وكذلك العمل على تحسين رواتب الموظفين بإجراء مسح ميداني لمعدلات الأجور ومقارنتها بمعدلات غلاء المعيشة.
- كما أوصى الباحث بضرورة إعادة النظر في نظام الترقية المعمول به في وكالة الغوث الدولية لتشغيل اللاجئين.

5. دراسة أبو رمضان، (2004): بعنوان "قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين

في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، وقد بلغ مجتمع الدراسة 1673 موظف وموظفة في الجامعات الأربعة: "الأزهر، والإسلامية، والأقصى، والقدس المفتوحة"،

(20) ----- مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

حيث اشتملت على الأكاديميين والإداريين، وتم اختيار عينة عشوائية ضمت 325 مفردة أي حوالي 20 % من مجتمع الدراسة، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن أكثر عناصر الرضا أهمية للعاملين هو الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي يليها في ذلك الراتب الشهري وأقلها أهمية في تحقيق الرضا ظروف العمل.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر وعدد الأبناء وطبيعة العمل والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.
- وقد أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة تفعيل نظام الحوافز الموجود بالجامعات عبر الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية.
- إعادة النظر في سلم الرواتب للعاملين والعمل على تحسين مستوى الرواتب بحيث تتفق مع متطلبات الحياة المعيشية.
- إعادة النظر في أنظمة التعويضات في الجامعات بقطاع غزة وخاصة نظام الضمان الاجتماعي كالتقاعد والادخار والمعاشات.
- العمل على تطبيق قانون الخدمة المدنية على العاملين في الجامعات أسوة بزملائهم في المؤسسات الحكومية.

6. دراسة دياب، (2002): بعنوان "الرضا الوظيفي لدى أطباء الأسنان العاملين في قطاع غزة"، وشملت الدراسة 201 طبيب أسنان، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:.

- إن مستوى الرضا الوظيفي بين أطباء الأسنان منخفض نسبياً حيث وصلت درجة الرضا الوظيفي إلى 67.2 %.
- توصلت الدراسة إلى أن عمر الموظف، وعدد سنوات خبرته، وسياسة المؤسسة وثقافتها، وفلسفتها في العمل من العوامل التي تؤثر على درجة الرضا الوظيفي.
- أشارت الدراسة في الوقت ذاته إلى أن حجم العمل، ونظام الحوافز والمكافآت مشمولة بمكافأة نهاية الخدمة هي من العوامل التي تؤثر على درجة الرضا

الوظيفي.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة خلق نظم اتصال فعالة في المؤسسات الصحية، بالإضافة إلى تحسين نظم الحوافز والمكافآت بما يتناسب مع حجم العمل والأداء.
- كما أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في حوافز العمل المادية للأطباء.

7. دراسة الجسار، (2001): بعنوان "الجزء الإداري وتأثيره على دافعية الموارد البشرية": دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين في قطاع التعاون الاستهلاكي بدولة الكويت، وقد شملت عينة الدراسة 500 موظفاً موزعين على 195 مستوى إشراف "رئيس قسم، مراقب، مدير"، و305 موظف "مرووسين"، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تحديد العوامل التي تحد من فعالية سياسة الجزء الإداري في التأثير على دافعية الموارد البشرية وهي ترقية الموظف.
- أهمية الحصول على المكافآت، لتحسين الأداء الوظيفي، ورفع كفاءة أداء العمل ككل.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة ربط أنظمة الحوافز بالأداء.
- أن يكون إعطاء الحوافز بصورة فورية دون تأخير.
- الاستخدام السليم للحوافز الإيجابية أو السلبية.

8. دراسة مساعدة، (1999): بعنوان "الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك"، وشملت عينة الدراسة 460 مفردة، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- انخفاض عام لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات على كل من المجالات التالية: "الراتب الشهري، الاستقرار الوظيفي، الحوافز والترقيات، وظروف العمل".
- توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
لكل من متغيرات مسمى الوظيفة، والدرجة العلمية، وسنوات الخدمة على
مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
وقد أوصت الدراسة بـ:
▪ ضرورة النظر في الرواتب الشهرية والعمل على زيادتها والعمل على رفع
درجة الاستقرار الوظيفي.

9. دراسة المعاني، (1999): بعنوان "الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات
الأردنية"، وقد شملت عينة الدراسة 186 مديراً من العاملين في المديریات في 23
وزارة في الحكومة الأردنية، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
▪ ظهور درجة عالية من الولاء التنظيمي أظهرها المديرون.
▪ عدم وجود علاقة بين المتغيرات الديموغرافية "المؤهل العلمي، مدة الخدمة،
الراتب، العمر، الحالة الزوجية، الجنس، والولاء التنظيمي".
وقد أوصت الدراسة بـ:
▪ أهمية تفعيل نظام الحوافز والمكافآت وتطبيقه على المديرين.
▪ تشجيع المدراء من خلال تفعيل نظام الحوافز المادية والمعنوية.

10. دراسة شديقات، (1999): بعنوان "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في
جامعة اليرموك"، وقد تكون مجتمع الدراسة من 565 عضو هيئة تدريس، وتم اختيار
عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، وبلغ حجم العينة 137 مفردة، ولقد توصلت
الدراسة إلى النتائج التالية:
▪ إن مجال الحوافز المادية والمعنوية أقل مصادر الرضا عن العمل لدى أعضاء
هيئة التدريس في جامعة اليرموك، ومجال بيئة العمل كان مصدراً أساسياً لرضا
أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.
▪ وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة
التدريس تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية.
وقد أوصت الدراسة بـ:

▪ ضرورة تحسين نظام الحوافز المادية.

11. دراسة اللوزي، (1995): بعنوان "اتجاهات الأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية

نحو العمل"، وقد شملت عينة الدراسة 532 فرداً عاملاً في المؤسسات الحكومية

الأردنية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

▪ إن اتجاهات الأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية نحو العمل الممنوحة لهم اتجاهات ايجابية بشكل عام.

▪ إن أكثر الاتجاهات ايجابية نحو حوافز العمل كانت في مجال طبيعة العمل ومحتوى الوظيفة، أدنى مستويات اتجاهات العاملين ايجابية نحو حوافز العمل في مجال حوافز بيئة العمل الإدارية والمكانية والحوافز المادية.

وقد أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة التركيز على حوافز العمل المادية للعاملين والمعنوية لبيئة العمل.
- وضع نظام للحوافز المادية، يكفل توزيع الحوافز المادية بعدالة بين العاملين.

12. دراسة "Agarwal, 2007": بعنوان "Role of managerial incentives & discretion in hedge fund performance"

هدفنا هذه الدراسة إلى إيضاح حدود تمويل الأداء والحوافز الإدارية، وحرية الاختيار في تحديد الأداء على أن تحديد الأداء بمزيد من الحوافز الإدارية يكون بواسطة اتفاقية حوافز مفضلة أدارياً تتفق مع الأداء المتميز، وأن معدل نسبة نفقات الحوافز ليس بالضرورة توضح الأداء المتميز للعاملين الإداريين في جامعة جورجيا، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

▪ إن حدود تمويل الأداء تشمل ترتيبات تعاقدية مميزة مقارنة بالتمويل التبادلي، الذي يحمل نفقات الحوافز على أساس الأداء، والحاجة لتوظيف مالي طويل الأجل.

▪ إن تمويل الأداء في ظل الحوافز الإدارية ينتج عنه أداء أفضل.

▪ إن معدل النفقات على الحوافز ليس بالضرورة هو المقياس الإداري الصحيح للأداء الجيد.

وقد أوصت الدراسة بـ:

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

- ربط الحوافز المالية بمستويات الأرباح السنوية.
- هيكلية نظام للحوافز مربوطة بالأداء بصيغة عادلة لتحقيق هدف الربط .

13. دراسة "Choe, & Pin, 2006" بعنوان "Managerial Power, Stock Based

Incentives, & Firm Performance" هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين السلطة الإدارية والتعويضات التي يتلقاها المدراء وأداء الشركة ككل عند استخدام المشاركة في أسهم الشركة كحوافز للمدراء، وكيف تؤثر السلطة الإدارية على أداء المدراء، مقابل التعويض وأداء الشركة، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن راتب المدير ليس مقيد بقيود عليا في حال المشاركة بالأسهم كحافز .
 - أن السلطة الإدارية لا تؤدي لانحرافات في الكفاءة، وتكون النتيجة بتحول بعض الأموال من أصحاب الأسهم المالية إلى المدراء.
 - إن الحجم الأفضل لتعويض المدراء بالمشاركة بالأسهم كحافز هو الذي يحثه على ممارسة جهوده التي تؤثر على إجمالي أداء الشركة.
 - إن تأثير السلطة الإدارية للمدير تكون أكبر في حال عدم وجود سقف لراتبه.
- وقد أوصت الدراسة بـ:

- ربط الراتب بالزيادة السنوية لمعدل العائد من المبيعات.
- التحفيز في ضوء مستوى الأرباح المحققة.

14. دراسة "Gibbs, & Others, 2004" بعنوان "Performance Measure

Properties & Incentives " هدفت هذه الدراسة إلى دراسة خصائص قياس الأداء على نظام الحوافز المصمم، وذلك من خلال استخدام بيانات عن عقود واتفاقيات لبعض الحوافز للمدراء ذوي العلاقة التجارية، ودراسة مكون هام في نظم التحفيز وهو خصائص مقاييس الأداء، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن خصائص مقاييس الأداء تتعلق بالحوافز، ومدى الثقل الموجود في المقياس مثل طبيعة علاوة الموظفين.

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----

- إنَّ الحوافز تكون أكبر عندما يكون لدى المدير رأس مال بشري أكبر، وبالتالي تكون المخرجات الإدارية أكبر، ويتم التحكم بالمخاطر بشكل أكبر.
 - إنَّ الشركات تختار مقاييس الأداء الأفضل للعلاوة الأساسية، ثم لعلاوات أخرى أعلى.
 - إنَّ خصائص مقاييس الأداء لها دور هام عند استخدام المؤسسة للحوافز الضمنية "علاوات الموظفين" لتحقيق التوازن في أنواع الحوافز المتعددة.
- وقد أوصت الدراسة بـ:
- إعادة بناء نظام حوافز العمل على أسس واضحة لمعايير الأداء المميز.
 - عدالة ومساواة توزيع الرواتب والعلاوات المتعددة الإدارية والإشرافية.
 - ربط نظام منح العلاوات بمعايير واضحة للأداء الأفضل.

منهجية الدراسة:

تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث يفيد في فهم أبعاد وجوانب الظاهرة موضع الدراسة بدقة، لكونه من أنسب المناهج لمثل هذه الدراسة، ولأنه يناسب موضوع الدراسة، حيث يصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كيفاً وكماً، ومن ثم يساعد على استخلاص النتائج وتقييمها واختبار فرضيات الدراسة بهدف التوصل إلى توصيات واضحة وعملية لخدمة مصالح موظفي القطاع الحكومي.

مجتمع الدراسة:

تم تحديد مجتمع الدراسة للعاملين في الفئات الوظيفية الستة لسلم الرواتب من الفئة العليا إلى الفئة الخامسة، ولم تشمل هذه الدراسة الفئة الخاصة لوجود نظام تعويضات وحوافز خاصة بهم. واقتصرت الدراسة على تلك الفئات الوظيفية لكونها تعتبر أكثر الفئات الوظيفية تأثراً بنظام التعويضات المالية، ولها دور أساسي في التأثير على مستويات الأداء، لكونها تقدم خدمات متعددة للمواطن الفلسطيني بشكل مباشر، ومجال احتكاك يومي بين مقدم الخدمة "الوزارة" ومتلقيها "المواطن"، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة 475 موظف في قطاع غزة، وهو إجمالي الفئات الوظيفية الستة المذكورة (ديوان الموظفين العام، شهر مارس 2008).

الجدول رقم (2): مجتمع الدراسة

-----مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

| الفئة | العليا | الأولى | الثانية | الثالثة | الرابعة | الخامسة | المجموع |
|-------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| العدد | 7 | 59 | 186 | 156 | 30 | 37 | 475 |

المصدر: ديوان الموظفين العام، قطاع غزة، شهر مارس 2008.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة طبقية عشوائية بنسبة مئوية 50% مكونه من (238 مفردة) من مجموع الموظفين كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): عينة الدراسة حسب الفئات الوظيفية

| الفئات الوظيفية | المسمى الوظيفي | مجتمع الدراسة | النسبة من مجتمع الدراسة | عدد الاستبيانات المستردة |
|-----------------|--|---------------|-------------------------|--------------------------|
| العليا | مدير عام | 7 | 1.5% | 5 |
| الأولى | 26 مدير، 2 نائب مدير | 59 | 12.4% | 28 |
| الثانية | 9 نائب مدير، 63 رئيس قسم، 17 رئيس شعبة | 186 | 39.2% | 89 |
| الثالثة | 33 رئيس شعبة، 40 إداري فني | 156 | 32.8% | 73 |
| الرابعة | 10 إداري فني، 5 موظف خدمات | 30 | 6.3% | 15 |
| الخامسة | 18 موظف خدمات | 37 | 7.8% | 18 |
| المجموع | | 475 | 100.0% | 228 |

وتم استرداد 228 إستبانة بنسبة 95.7%، وبعد فحص الاستبيانات لم تستبعد أي منها نظراً لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة 228 إستبانة.

مصادر البيانات:

تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال المصادر التالية:

1. البيانات الثانوية: تم الاعتماد في الجزء الخاص بالدراسة النظرية على الكتب والدوريات العربية والأجنبية، ومجلات الأبحاث والنشرات والرسائل ومواقع الإنترنت التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي والتعويضات المالية.
2. البيانات الأولية: وتتمثل في البيانات الخاصة بمفردات عينة الدراسة والذين وجهت لهم قائمة الاستقصاء، وذلك لقياس المتغيرات التي تقوم عليها الدراسة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2 ----- (27)

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----
وتضمنت قائمة الاستقصاء مجموعة من الأسئلة التي قاست كل من المتغيرات
المستقلة المتمثلة فيها.

أداة الدراسة وإجراءاتها والمعالجات الإحصائية:

قام الباحثان بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات الأولية حيث تم استخدامها كأداة للدراسة،
ولقد روعي في تصميمها الدقة وإتباع الأصول والقواعد اللازمة لصياغة أسئلتها، وقد تم
تقسيمها إلى قسمين كالتالي:

1. القسم الأول: يحتوى على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 9 فقرات.
2. القسم الثاني: يناقش مجموعة من المتطلبات اللازمة لقياس مستوى الرضا عن
مزايا نظام نهاية الخدمة والتقاعد وتتكون من 26 فقرة.
وتم إتباع الإجراءات التالية في تطبيق الدراسة:
 1. إعداد الاستبانة لدراسة مدى مستوى رضا العاملين في الجهاز الحكومي عن مزايا
نهاية الخدمة والتقاعد.
 2. تنقيح الاستبانة وعرضها على لجنة تحكيم مكونة من مجموعة من الأساتذة
المختصين في مجال العلوم الإدارية وتنمية الموارد البشرية ومجال التربية وعلم
النفس، والذين ابدوا ملاحظاتهم الكريمة عليها ومن ثم تم تعديلها لتلبي هذه
الملاحظات.
 3. توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل وتكونت
العينة الاستطلاعية من (31) استبانة وذلك قبل تعميم استخدام الاستبانة على عينة
الدراسة حيث تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة.
 4. وزعت الاستبيانات على أفراد عينة الدراسة حيث وزعت الاستبانة على 50% من
مجتمع الدراسة أي ما يعادل (238) من مجموع الموظفين وفق العينة المحددة سلفاً
لكل حسب الجدول وطلب منهم الإجابة على جميع أسئلة الاستبانة.
 5. تم جمع الاستبيانات وبلغ عدد الاستبيانات المستردة (228) استبانة أي ما نسبته
95.7% من إجمالي الاستبيانات الموزعة.
 6. كما قام الباحثان بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي وتم

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- أ- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
- ب- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- ج- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات في حالة البيانات اللامعلمية.
- د- اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.
- هـ- اختبار مان-ويتني Man Whitney Test لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار غير معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات.
- و- اختبار كروسكال-والاس Kroskal-Wallace Test لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار اللامعلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.
- ز- متوسطات الرتب.

فحص صدق وثبات الأداة:

أولاً - صدق المحكمين:

قبل توزيع الاستبانة على العينة المسحية، تم تحكيم الاستبانة من قبل مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص وذلك للتحقق من انتماء عناصر الاستبانة وبنودها للموضوع قيد البحث، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده، وبذلك خرج الاستبيان في صورته الأولية ليتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية.

ثانياً - صدق المحتوى (صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان):

وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغة 31

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----

مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابع له.

جدول رقم (4): صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

| الرقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوي الدلالة |
|-------|---|----------------|---------------|
| 1 | مزايا نهاية الخدمة الموحدة لكافة الفئات الوظيفية عادلة | 0.689 | 0.000* |
| 2 | ضمان الحصول على حقوق نهاية الخدمة يرفع مستوى الرضا الوظيفي | 0.367 | 0.025* |
| 3 | حقوق نهاية الخدمة ملائمة لكل الفئات الوظيفية | 0.729 | 0.000* |
| 4 | مكافأة نهاية الخدمة تدفعني للاستمرار في عملي بالوزارة | 0.427 | 0.009* |
| 5 | أشعر بالأمان والاستقرار نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة | 0.549 | 0.001* |
| 6 | المزايا المقدمة في نهاية الخدمة "تأمين صحي، ومنح أخرى...الخ" ملائمة | 0.802 | 0.000* |
| 7 | الحقوق والمزايا المعطاة بنهاية الخدمة للموظف تؤمن له مستقبل وحياة كريمة | 0.892 | 0.000* |
| 8 | حقوق نهاية الخدمة وفق متوسط الراتب الشهري لآخر ثلاث سنوات خدمة منصفة | 0.660 | 0.000* |
| 9 | تفاوت نسبة مكافأة نهاية الخدمة لسنوات الخدمة والدرجة يؤثر إيجابيا على مستوى الرضا | 0.608 | 0.000* |
| 10 | أشعر بالرضا عن عدالة نظام التقاعد الحكومي المعمول به | 0.819 | 0.000* |
| 11 | المعاش التقاعدي الذي سأحصل عليه يوفر لي الحياة الكريمة | 0.882 | 0.000* |
| 12 | وجود ثلاثة انظمه للتقاعد بناءا على عدد سنوات الخدمة، يرفع مستوى الرضا الوظيفي | 0.459 | 0.005* |
| 13 | سياسة التقاعد المتبعة حاليا بالمؤسسات الحكومية واضحة | 0.740 | 0.000* |
| 14 | الإجراءات المعتمدة في نظام التقاعد معروفة لكل الفئات الوظيفية | 0.412 | 0.011* |
| 15 | نظام التقاعد يشجعني على الاستمرار في العمل | 0.707 | 0.000* |
| 16 | قانون التقاعد المبكر ضروري | 0.463 | 0.005* |
| 17 | قوانين التقاعد عادلة بالنسبة للمحافظة على حقوق المرأة | 0.533 | 0.001* |
| 18 | حرمان صرف ذوي الموظفة المتوفية المعاش، إذا كان زوجها موظف حكومي عادلة | 0.377 | 0.018* |
| 19 | نسبة مساهمة الحكومة 2.5% في صندوق التأمين والمعاشات ملائمة | 0.766 | 0.000* |
| 20 | حصة مساهمة الموظف في صندوق التأمين والمعاشات لكل الفئات الوظيفية 10% ملائمة | 0.619 | 0.000* |
| 21 | تفاوت نسبة الخفض في المعاش في حال الاستقالة، والفصل وفقا لمدة خدمة | 0.692 | 0.000* |

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

| | | المنتفع ملائمة | |
|--------|-------|--|----|
| 0.000* | 0.706 | العلاوة الإضافية المصروفة على المعاش شهريا "عائلية، شخصية" مناسبة | 22 |
| 0.000* | 0.727 | صرف مبلغ التأمين بسبب العجز الطبي، والوفاة مرة واحدة فقط، أضافه للمعاش ملائم | 23 |
| 0.000* | 0.722 | منحة الوفاة للمتقاعد المتوفي عن شهر الوفاة وشهرين متتاليين للولي الشرعي ملائمة | 24 |
| 0.000* | 0.708 | مصاريف الجنازة للمتقاعد المتوفي عن شهر واحد لمن يثبت قيامه بالدفع ملائمة | 25 |
| 0.000* | 0.567 | شروط الحصول على قرض من صندوق التأمين والمعاشات عند الحاجة ميسرة لكل الفئات | 26 |

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (4) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وتراوح قيمة معامل الارتباط بين (0.367 - 0.892)، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثاً - ثبات بنود الاستبانة:

أجريت خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ وذلك للتحقق من ثبات الاستبانة:

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

جدول رقم (5): معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية

| معامل الارتباط | معامل الثبات | مستوى المعنوية |
|----------------|--------------|----------------|
| 0.926 | 0.962 | 0.000 |

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

معامل الثبات = $\frac{r^2}{r+1}$ حيث ر معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (5) أن هناك معامل

سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----
ثبات كبير نسبياً لفقرات الاستبيان حيث بلغ (0.962).

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

جدول رقم (6)

معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

| عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ |
|-------------|--------------------|
| 26 | 0.960 |

تم حساب معامل ألفا كرونباخ كمعامل للثبات الكلي وارتباط الفقرات ككل حيث أن معامل الثبات الكلي قد بلغ (0.960) مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وهذا ما يطمئن الباحثان من تطبيقها على جميع أفراد عينة الدراسة.

تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لعينة الدراسة:

الجدول التالي تبين توزيع أفراد العينة حسب السمات الشخصية:

1. الجنس:

جدول رقم (7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| ذكر | 156 | 68.4 |
| أنثى | 72 | 31.6 |
| المجموع | 228 | 100 |

يبين جدول رقم (7) أن ما نسبته 68.4% من عينة الدراسة من الذكور و31.6% من الإناث، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن هذه النسب تعكس أن الإناث العاملات في وزارة الشؤون الاجتماعية أقل عدداً من الذكور.

2. الفئة العمرية:

جدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

| العمر | التكرار | النسبة المئوية % |
|--------------------|---------|------------------|
| أقل من 25 سنة | 14 | 6.1 |
| 25 - أقل من 35 سنة | 81 | 35.5 |

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

| | | |
|--------------------|-----|------|
| 35 - أقل من 45 سنة | 68 | 29.8 |
| 45 سنة فأكثر | 64 | 28.1 |
| لم يجب | 1 | 0.4 |
| المجموع | 228 | 100 |

جدول رقم (8) يبين أن ما نسبته 6.1% من عينة الدارسة أعمارهم أقل من 25 سنة، وأن 35.5% أعمارهم تتراوح من 25 حتى أقل من 35 سنة، وأن 29.8% أعمارهم تتراوح 35 حتى أقل من 45 سنة وأن ما نسبته 28.1% أعمارهم 45 سنة فأكثر، وأن هناك شخصاً واحداً لم يجب على هذا السؤال، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين هم من الفئات العمرية المتوسطة (25 حتى أقل من 45 سنة)، والذي يشكل ما مجموعة 65.3% من عينة الدارسة.

3. المؤهل العلمي:

جدول رقم (9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------------|---------|------------------|
| أقل من الثانوية | 18 | 7.9 |
| الثانوية العامة | 20 | 8.8 |
| دبلوم متوسط | 45 | 19.7 |
| بكالوريوس | 124 | 54.4 |
| دبلوم عالي | 12 | 5.3 |
| ماجستير | 5 | 2.2 |
| دكتوراه | 3 | 1.3 |
| لم يجب | 1 | 0.4 |
| المجموع | 228 | 100 |

جدول رقم (9) يبين أن أكثر من نصف عينة الدراسة من حملة بكالوريوس وتبلغ نسبتهم 54.4%، وأن 7.9% لم يكملوا الثانوية العامة، 8.8% هم من حملة الثانوية العامة، وأن 19.7% من حملة درجة الدبلوم، وتوضح النتائج أيضاً أن ما نسبته 5.3% من أفراد العينة يحملون درجة الدبلوم العالي، 2.2% من حملة درجة الماجستير وأن 1.3% من حملة درجة الدكتوراه، وهناك شخصاً واحداً من أفراد العينة لم يجب على هذا السؤال، يلاحظ من الجدول أعلاه أن هذه النسب تعكس أن غالبية أفراد العينة ذات مؤهل علمي جامعي.

4. مستوى الدخل:

جدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الدخل

| الدخل | التكرار | النسبة المئوية % |
|-------------------|---------|------------------|
| أقل من 2000 شيكل | 80 | 35.1 |
| من 2001-2500 شيكل | 88 | 38.6 |
| من 2501-3000 شيكل | 26 | 11.4 |
| من 3001-3500 شيكل | 11 | 4.8 |
| من 3501-4000 شيكل | 7 | 3.1 |
| أكثر من 4000 شيكل | 15 | 6.6 |

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

| | | |
|-----|-----|---------|
| 0.4 | 1 | لم يجب |
| 100 | 228 | المجموع |

جدول رقم (10) يبين أن ما نسبته 35.1% من عينة الدراسة دخلهم أقل من 2000 شيكل، 38.6% من عينة الدراسة يتراوح دخلهم من 2001-2500 شيكل، 11.4% من عينة الدراسة يتراوح دخلهم من 2501-3000 شيكل، 4.8% من عينة الدراسة يتراوح دخلهم من 3001-3500 شيكل، 3.1% من عينة الدراسة يتراوح دخلهم من 3501-4000 شيكل، وأن 6.6% من عينة الدراسة دخلهم أكثر من 4000 شيكل، وهناك شخصاً واحداً من أفراد العينة لم يجب على هذا السؤال، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن رواتب المبحوثين تتكون من طبقات متعددة، وإن النسبة الأكبر تتلقى رواتب أقل من 2001-2500 شيكل، وتشكل ما مجموعه 73.7%، وذلك يرجع إلى أن رواتب العاملين في الوزارات الحكومية عموماً محدودة في الوظائف الدنيا "الفئات الوظيفية الخامسة، الرابعة، الثالثة، والثانية أيضاً".

5. الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

| النسبة المئوية % | التكرار | الحالة الاجتماعية |
|------------------|---------|-------------------|
| 79.8 | 182 | متزوج |
| 17.1 | 39 | أعزب |
| 1.8 | 4 | أرمل |
| 1.3 | 3 | مطلق |
| 100 | 228 | المجموع |

جدول رقم (11) يبين أن 79.8% من أفراد العينة هم متزوجون، 17.1% أعزب، وأن ما نسبته 1.8% أرمل، وأن 1.3% هم مطلق، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين من عينة الدراسة من المتزوجين، وهذا له علاقة بكون أن 65.3% من فئة الشباب فوق 25 سنة حتى أقل من 45 سنة وبالتالي معظمهم من المتزوجين.

6. عدد المعالين:

جدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب عدد المعالين

| عدد المعالين | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------------|---------|------------------|
| أقل من 2 فرد | 64 | 28.1 |
| من 3-5 أفراد | 77 | 33.8 |
| من 6-9 أفراد | 69 | 30.3 |
| أكثر من 9 أفراد | 8 | 3.5 |
| لم يجب | 10 | 4.4 |
| المجموع | 228 | 100 |

جدول رقم (12) يبين أن ما نسبته 28.1% من عينة الدارسة عدد المعالين لهم أقل من 2 فرد، 33.8% عدد المعالين يتراوح ما بين 3 إلى 5 أفراد، 30.3% عدد المعالين يتراوح ما بين 6 إلى 9 أفراد، 3.5% عدد المعالين أكثر من 9 أفراد، وأن هناك 4.4% من أفراد العينة لم يجيبوا على هذا السؤال، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن جزء كبير من المبحوثين لديهم أسر تتكون من 3-5 أفراد وهو عدد متوسط نسبياً، وجزء آخر لديهم أسر تتكون من 6-9 أفراد من العينة المبحوثة عدد أفرادها كبير نسبياً، وهناك نسبة متوسطة من الأسر عدد أفرادها محدود.

7. سنوات الخبرة:

جدول رقم (13): توزيع عينة الدارسة حسب سنوات الخبرة

| سنوات الخبرة | التكرار | النسبة المئوية % |
|--------------------|---------|------------------|
| أقل من 5 سنوات | 30 | 13.2 |
| من 5- أقل 10 سنوات | 64 | 28.1 |
| من 10- أقل 13 سنة | 68 | 29.8 |
| 13 سنة فأكثر | 66 | 28.9 |
| المجموع | 228 | 100 |

جدول رقم (13) يبين أن ما نسبته 13.2% من عينة الدارسة عدد سنوات الخبرة لهم أقل من 5 سنوات، 28.1% تتراوح ما بين 5 إلى أقل 10 سنوات، 29.8% تتراوح من 10- أقل 13 سنة، وأن 28.9% من عينة الدارسة عدد سنوات الخبرة لهم 13 سنة فأكثر، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن الجزء الأكبر من المبحوثين من 10- أقل 13 سنة هم النسبة الأكبر بوزارة الشؤون الاجتماعية من أصحاب الخبرة، وعمر خبرتهم من عمر

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
عهد الوزارة، والجزء الثاني من لديهم سنوات خبرة طويلة في مجال العمل الاجتماعي
13 سنة فأكثر، ويعزى وجود هذه النسبة العالية لسنوات الخبرة الأكثر من 13 بأنهم من
موظفي دائرة الشؤون الاجتماعية التابعة للإدارة المدنية التي كان يديرها الحاكم العسكري
الإسرائيلي قبل قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية.

8. المسمى الوظيفي:

جدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

| النسبة المئوية % | التكرار | المسمى الوظيفي |
|------------------|---------|-----------------|
| 2.2 | 5 | مدير عام |
| 11.4 | 26 | مدير دائرة |
| 5.7 | 13 | نائب مدير دائرة |
| 26.8 | 61 | رئيس قسم |
| 22.4 | 51 | رئيس شعبة |
| 21.9 | 50 | موظف إداري فني |
| 9.6 | 22 | موظف خدمات |
| 100 | 228 | المجموع |

جدول رقم (14) يبين أن ما نسبته 2.2% من أفراد العينة هم في وظيفة مدير عام،
11.4% هم مدراء دوائر، وأن ما نسبته 5.7% هم نواب مديرو دوائر، 26.8% هم
رؤساء أقسام، 22.4% رؤساء شعب، 21.9% في وظيفة موظف إداري فني وأن 9.6%
من أفراد العينة موظفو خدمات، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك نسبة عالية من
أصحاب المسميات الوظيفية بدرجة رئيس قسم، رئيس شعبة، موظف إداري فني، ومدير
دائرة، ومن الملاحظ أن نسبة الموظفين الإداريين والفنيين هي النسبة الأكبر بالنسبة
للمسميات الوظيفية الأخرى، وهذا مبرر لأن الوزارة تقوم على عدد كبير من الأقسام
والدوائر، ويلبها في ذلك مدراء الدوائر.

9. الفئة الوظيفية:

جدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة الوظيفية

| النسبة المئوية % | التكرار | الفئة الوظيفية |
|------------------|---------|----------------|
| 2.2 | 5 | العليا A3,A4 |

| | | |
|------|-----|-------------------|
| 12.3 | 28 | A,B,C,D الأولى |
| 38.6 | 88 | 1,2,3,4,5 الثانية |
| 32.0 | 73 | 6,7 الثالثة |
| 6.1 | 14 | 8,9 الرابعة |
| 8.8 | 20 | 10 الخامسة |
| 100 | 228 | المجموع |

جدول رقم (15) يبين أن ما نسبته 2.2% من أفراد العينة هم في الفئة الوظيفية العليا A3 و A4 "مدير عام"، و 12.3% في الفئة الوظيفية الأولى A,B,C,D ، وأن ما نسبته 38.6% هم في الفئة الوظيفية الثانية 1 و 2 و 3 و 4 و 5، و 32.0% هم في الفئة الوظيفية الثالثة 6 و 7، وأن ما نسبته 6.1% هم في الفئة الوظيفية الرابعة 8 و 9 "موظف إداري"، موظف خدمات"، وأن ما نسبته 8.8% هم في الفئة الوظيفية الخامسة 10 "موظف خدمات". يلاحظ من الجدول أعلاه أن موظفي الفئة الثانية هم أعلى نسبة وتتضمن الدرجات 1 و 2 و 3 و 4 و 5 "نائب مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، وتليهم الفئة الثالثة وتتضمن الدرجات 6 و 7 "رئيس شعبة، موظف إداري"، ثم الفئة الأولى وتتضمن الدرجات A, B, C, D "مدير دائرة، نائب مدير"، وهي تتوافق مع النتيجة التي حصلنا عليها في الجدول السابق للمسمى الوظيفي، والتغيير الحادث هو بسبب تداخل المسميات الوظيفية في ترتيب الفئات الوظيفية.

تحليل فقرات الدراسة واختبار الفرضيات:

يتضمن هذا الجزء تحليلاً مفصلاً لفقرات الاستبانة والتي بلغ عددها (26) فقرة، حيث قام الباحثان باستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في التحليل، وقد تم تقسم درجات المقياس حسب مقياس ليكرت الخماسي إلى 5 درجات بحيث تم توزيع درجات المقياس كالتالي:

| البيان | موافق تماماً | موافق | محايد بتردد | غير موافق | غير موافق تماماً |
|---------|--------------|---------|-------------|-----------|------------------|
| الدرجات | 5 درجات | 4 درجات | 3 درجات | 2 درجة | 1 درجة |

وكذلك تضمن التحليل عدد الإجابات لكل درجة من درجات الاستبيان، والنسبة المئوية للاستجابات والوزن النسبي لإجابات كل فقرة، حيث تم الحصول على المتوسط الحسابي

-----مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
لكل فقرة من المعادلة التالية:

$$\frac{\text{مجموع الاستجابات}}{\text{عدد العينة}} = \text{المتوسط الحسابي}$$

أما الوزن النسبي فقد تم الحصول عليه بقسمة مجموع استجابة كل درجة من درجات الاستبانة على المجموع الكلي للاستجابات، كما تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة والجداول التالية تحتوي على النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية (أو مستوى المعنوية اقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية (أو مستوى المعنوية اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى المعنوية أكبر من 0.05، وتبعاً لذلك فقد تم التمييز بين خمسة مستويات للأوزان النسبية بناءً على المعيار تكون هذه النسب كما يلي:

1. من 90% فما فوق مستوى مرتفع وعالي جداً للرضا الوظيفي.
2. من 80-89% مستوى مرتفع وعالي للرضا الوظيفي.
3. من 70-79% مستوى متوسط وجيد للرضا الوظيفي.
4. من 60-69% مستوى إيجابي منخفض للرضا الوظيفي.
5. من 59% فأقل مستوى متدني للرضا الوظيفي.

ولاختبار الفرضيات تم استخدام (T-TEST) وأسلوب تحليل التباين الأحادي (ONE WAYANOVA)، حيث تم التعرف على اتجاه الفروق ذات الدلالة الإحصائية وذلك وفقاً لمتغيرات الدراسة، وفيما يلي عرض تفصيلي لتحليل فقرات الاستبانة واختبار الفروض:

الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أن هناك رضا من موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة

سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا
عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة.

جدول رقم (16): المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات العينة الدراسية لكل فقرة
من فقرات الاستبانة

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | ترتيب |
|-------|---|-----------------|------------------------|---------------|--------------------------|-------|
| 1 | مزايا نهاية الخدمة الموحدة لكافة الفئات الوظيفية عادلة | 3.04 | 60.88 | 0.38 | 0.351 | 14 |
| 2 | ضمان الحصول على حقوق نهاية الخدمة برفع مستوى الرضا الوظيفي | 3.60 | 71.93 | 8.26 | 0.000* | 2 |
| 3 | حقوق نهاية الخدمة ملائمة لكل الفئات الوظيفية | 2.95 | 58.95 | -0.84 | 0.199 | 17 |
| 4 | مكافأة نهاية الخدمة تدفعني للاستمرار في عملي بالوزارة | 3.55 | 71.06 | 7.89 | 0.000* | 3 |
| 5 | أشعر بالأمان والاستقرار نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة | 3.77 | 75.33 | 10.39 | 0.000* | 1 |
| 6 | المزايا المقدمة في نهاية الخدمة "تأمين صحي، ومنح أخرى...الخ" ملائمة | 3.53 | 70.62 | 7.24 | 0.000* | 4 |
| 7 | الحقوق والمزايا المعطاة بنهاية الخدمة للموظف تؤمن له مستقبل وحياة كريمة | 3.33 | 66.55 | 5.80 | 0.000* | 7 |
| 8 | حقوق نهاية الخدمة وفق متوسط الراتب الشهري لآخر ثلاث سنوات خدمة منصفة | 3.03 | 60.62 | 0.87 | 0.192 | 15 |
| 9 | تفاوت نسبة مكافأة نهاية الخدمة لسنوات الخدمة والدرجة يؤثر إيجابيا على مستوى الرضا | 3.39 | 67.81 | 6.10 | 0.000* | 6 |
| 10 | أشعر بالرضا عن عدالة نظام التقاعد الحكومي المعمول به | 3.08 | 61.59 | 0.99 | 0.162 | 13 |

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

| | | | | | |
|----|--------|-------|-------|------|---|
| 11 | 0.020* | 2.06 | 62.19 | 3.11 | المعاش التقاعدي الذي سأل حصل عليه يوفر لي الحياة الكريمة |
| 12 | 0.237 | 0.72- | 59.82 | 2.99 | وجود ثلاثة انظمه للتقاعد بناءا على عدد سنوات الخدمة، يرفع مستوى الرضا الوظيفي |
| 13 | 0.005* | 2.56- | 55.07 | 2.75 | سياسة التقاعد المتبعة حاليا بالمؤسسات الحكومية واضحة |
| 14 | 0.000* | 3.87- | 53.81 | 2.69 | الإجراءات المعتمدة في نظام التقاعد معروفة لكل الفئات الوظيفية |
| 15 | 0.000* | 5.38 | 66.26 | 3.31 | نظام التقاعد يشجعني على الاستمرار في العمل |
| 16 | 0.000* | 5.59 | 68.09 | 3.40 | قانون التقاعد المبكر ضروري |
| 17 | 0.289 | 0.56- | 57.27 | 2.86 | قوانين التقاعد عادلة بالنسبة للمحافظة على حقوق المرأة |
| 18 | 0.000* | 7.42- | 45.29 | 2.26 | حرمان صرف ذوي الموظفة المتوفية المعاش، إذا كان زوجها موظف حكومي عادلة |
| 19 | 0.000* | 4.37 | 52.11 | 2.61 | نسبة مساهمة الحكومة 2.5% في صندوق التأمين والمعاشات ملائمة |
| 20 | 0.352 | 0.38- | 58.23 | 2.91 | حصة مساهمة الموظف في صندوق التأمين والمعاشات لكل الفئات الوظيفية 10% ملائمة |
| 21 | 0.083 | 1.39 | 56.37 | 2.82 | تفاوت نسبة الخفض في المعاش في حال الاستقالة، والفصل وفقا لمدة خدمة المنتفع ملائمة |
| 22 | 0.000* | 3.69- | 52.60 | 2.63 | العلاوة الإضافية المصروفة على المعاش شهريا "عائلية، شخصية" مناسبة |
| 23 | 0.116 | 1.20- | 57.26 | 2.86 | صرف مبلغ التأمين بسبب العجز الطبي، والوفاة مرة واحدة فقط، أضافه للمعاش ملائم |
| 24 | 0.002* | 2.96 | 63.36 | 3.17 | منحة الوفاة للمتقاعد المتوفي عن شهر |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|------|-------|------|--|----|
| | | | | | الوفاة وشهرين متتاليين للولي الشرعي ملائمة | |
| 25 | مصاريف الجنازة للمتقاعد المتوقى عن شهر واحد لمن يثبت قيامه بالدفع ملائمة | 3.26 | 65.26 | 4.15 | 0.000* | 9 |
| 26 | شروط الحصول على قرض من صندوق التأمين والمعاشات عند الحاجة ميسرة لكل الفئات | 3.10 | 61.94 | 2.31 | 0.010* | 12 |
| معدل جميع فقرات الاستبانة | | 3.08 | 61.53 | 2.37 | 0.009* | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول رقم (16) أن رضا أفراد العينة كان إيجابياً في الفقرات رقم (2، 4، 5، 6، 7، 9، 11، 15، 16، 24، 25، 26) حيث أن الوزن النسبي لها أكبر من "60%" ومستوى المعنوية أقل من 0.05، حيث أن أفراد العينة يتفوقون على أنه هناك رضا عن "الشعور بالأمان والاستقرار نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة" بوزن نسبي 75.33%، كذلك هناك رضا عن "ضمان الحصول على حقوق نهاية الخدمة برفع مستوى الرضا الوظيفي" بوزن نسبي 71.93%، كما أنه هناك رضا عن "مكافأة نهاية الخدمة تدفعني للاستمرار في عملي بالوزارة" بوزن نسبي 71.06%، بالإضافة إلى أن هناك رضا عن "المزايا المقدمة في نهاية الخدمة" تأمين صحي، ومنح أخرى... الخ" ملائمة" بوزن نسبي 70.62%، كذلك كان هناك رضا عن كون "قانون التقاعد المبكر ضروري" بوزن نسبي 68.09%، أما الرضا عن "تفاوت نسبة مكافأة نهاية الخدمة لسنوات الخدمة والدرجة يؤثر إيجابياً على مستوى الرضا" فكان بوزن نسبي 67.81%، كما أنه كان هناك رضا عن "الحقوق والمزايا المعطاة بنهاية الخدمة للموظف تؤمن له مستقبل وحياة كريمة" بوزن نسبي 66.55%، أما بالنسبة للرضا عن كون "نظام التقاعد يشجعني على الاستمرار في العمل" فكان بوزن نسبي 66.26%، وكان هناك رضا عن "مصاريف الجنازة للمتقاعد المتوقع عن شهر واحد لمن يثبت قيامه بالدفع ملائمة" بوزن نسبي 65.26%، كذلك كان هناك رضا عن "منحة الوفاة للمتقاعد المتوقع عن شهر الوفاة وشهرين متتاليين للولي الشرعي ملائمة" بوزن نسبي 63.36%، أما بالنسبة للرضا عن "المعاش التقاعدي الذي سأحصل عليه يوفر لي الحياة الكريمة" فكان بوزن نسبي 62.19%، كما أن الرضا عن "شروط الحصول على قرض من صندوق التأمين والمعاشات عند الحاجة ميسرة لكل

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
الفئات" فكان بوزن نسبي 61.94%.

وكان رضا أفراد العينة سلبياً في الفقرات رقم (13، 14، 18، 19، 22) حيث أن الوزن النسبي لها اقل من "60%" ومستوى المعنوية اقل من 0.05، بمعنى أن أفراد العينة أظهروا أن الرضا عن كون "سياسة التقاعد المتبعة حالياً بالمؤسسات الحكومية واضحة" بوزن نسبي 55.07%، كما أن الرضا عن "الإجراءات المعتمدة في نظام التقاعد معروفة لكل الفئات الوظيفية" كان بوزن نسبي 53.81%، وكان الرضا عن "العلو الإضافية المصروفة على المعاش شهرياً" عائلياً، شخصية" مناسبة" بوزن نسبي 52.60%، كذلك الرضا عن "نسبة مساهمة الحكومة 2.5% في صندوق التأمين والمعاشات ملائمة" بنسبة 52.11%، أما الرضا عن "حرمان صرف ذوي الموظفة المتوفية المعاش، إذا كان زوجها موظف حكومي عادلة" فكان بوزن نسبي 45.29%.

بينما كان رضا أفراد العينة محايداً في الفقرات رقم (1، 3، 8، 10، 12، 17، 20، 21، 23) حيث أن مستوى المعنوية أكبر من 0.05 بمعنى أن أفراد العينة لم يكونوا رأي في تلك الفقرات حيث كان مستوى الرضا عن "أشعر بالرضا عن عدالة نظام التقاعد الحكومي المعمول به" بوزن نسبي 61.59%، أما الرضا عن "مزاي نهاية الخدمة الموحدة لكافة الفئات الوظيفية عادلة" فكان بوزن نسبي 60.88%، وكان الرضا عن "حقوق نهاية الخدمة وفق متوسط الراتب الشهري لآخر ثلاث سنوات خدمة منصفة" بوزن نسبي 60.62%، بالإضافة لذلك كان مستوى الرضا عن "وجود ثلاثة انظمه للتقاعد بناءً على عدد سنوات الخدمة، يرفع مستوى الرضا الوظيفي" بوزن نسبي 59.82%، كذلك كان الرضا عن "حقوق نهاية الخدمة ملائمة لكل الفئات الوظيفية" بوزن نسبي 58.95%، أما الرضا عن "حصة مساهمة الموظف في صندوق التأمين والمعاشات لكل الفئات الوظيفية 10% ملائمة" فكان بوزن نسبي 58.23%، وكان الرضا عن "قوانين التقاعد عادلة بالنسبة للمحافظة على حقوق المرأة" بوزن نسبي 57.27%، أما الرضا عن "صرف مبلغ التأمين بسبب العجز الطبي، والوفاة مرة واحدة فقط، أضافه للمعاش ملائم" فكان بوزن نسبي 57.26%، كذلك كان الرضا عن "تفاوت نسبة الخفض في المعاش في حال الاستقالة، والفصل وفقاً لمدة خدمة المنفعة ملائمة" بوزن نسبي 56.37%.

ونرى أن البيانات أعلاه تتفق مع نتائج دراسة "دياب، 2002" والتي توصلت إلي أن

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----

نظام الحوافز والمكافآت مشمولة بنهاية الخدمة هي من العوامل التي تؤثر على درجة الرضا الوظيفي، ونتائج دراسة "محيسن، 2004" والتي أوصت بضرورة توحيد الأنظمة التعاقدية، ودراسة "أبو رمضان، 2004" والتي توصلت إلى أن إعادة النظر في أنظمة التعويضات في الجامعات بقطاع غزة وخاصة نظام الضمان الاجتماعي كالتقاعد والادخار والمعاشات ضروري، وأوصت بوضع أو تحسين نظام الحوافز المادية المفروض به ضمناً أن يشمل نظام التقاعد، ودراسة "شراب، 2007" والتي أوصت بضرورة بناء نظام حوافز ومستويات للمكافآت، ودراسة "حجاج، 2007" والتي أوصت بأهمية تطبيق مبدأ العدل والمساواة أثناء توزيع الحوافز المادية ومكافأة نهاية الخدمة، ودراسة "عويضة، 2008" والتي أوصت بضرورة وضع نظام للحوافز المادية، يكفل توزيعها بعدالة بين العاملين، ودراسة "اللوذي 1995" والتي أوصت بأهمية وضع نظام للحوافز المادية، يكفل توزيع الحوافز المادية بعدالة بين العاملين، ودراسة "شديقات، 1999" والتي أوصت بضرورة تحسين نظام الحوافز المادية، ودراسة "المعاني، 1999" والتي أوصت بأهمية تفعيل نظام الحوافز والمكافآت وتطبيقه، ودراسة "مساعدة، 1999" والتي توصلت إلى أن انخفاض عام لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات على الحوافز المادية عامة، ودراسة "الجبسار، 2001" التي توصلت أهمية الحصول على المكافآت عامة، ولعل الاتفاق مع الدراسات السابقة جاء بسبب عدم فعالية نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة.

والجدول التالي يبين النسب المئوية لدرجات الاستجابة عن رضا العاملين عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة:

جدول رقم (17): النسب المئوية لدرجات الاستجابة عن رضا العاملين عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة

| النسبة المئوية % | درجة الاستجابة |
|------------------|----------------|
| 6.6 | موافق بشدة |
| 37.5 | موافق |
| 22.3 | محايد |
| 24.1 | غير موافق |
| 9.5 | غير موافق بشدة |

يبين جدول رقم (17) أن ما نسبته 44.1% من أفراد العينة يبدون الرضا عن نظام

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة وإن كان متدني نسبياً، وهم يمثلون أقل من 3/5 وأكثر من 2/5 عينة الدراسة، في حين ما نسبته 33.6% من أفراد العينة يبدون عدم الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، وهم يمثلون أقل من 2/5 وأكثر من 1/5 عينة الدراسة.

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 3.08، والوزن النسبي يساوي 61.53% وهو أكبر من 60%، وقيمة اختبار الإشارة المحسوبة تساوي 2.37، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 أي أقل من 0.05، لذلك تعتبر الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يعني أن آراء أفراد العينة يتفقون أن هناك رضا عن أنظمة التقاعد ونهاية الخدمة وإن كانت ضعيفة جداً، حيث كان هناك رضا غير مرتفع عن 12 فقرة، وعدم رضا عن 5 فقرات، ولا رأي في 9 فقرات، وهذا بالإضافة لكون الوزن النسبي الإجمالي كان 61.53% فقط يدل على المستوى غير المرتفع من الرضا للعاملين في المؤسسات العامة عن أنظمة التقاعد وإنهاء الخدمة، وبالتالي هناك ضرورة لإعادة النظر في هذه الأنظمة والعمل على تطويرها بشكل يعمل على تلبية احتياجات العاملين في المؤسسات الحكومية، ويعزى ذلك إلى أن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة منخفض ومتدني وغير فاعل للفئات الوظيفية الدنيا "الأقل من العليا والأولي"، وذلك لأنه يعتبر على أساس نسبة من الراتب والعلاوات المختلفة "المكافآت"، ويتبع قوانين التقاعد عدد سنوات الخدمة للفئات الوظيفية، بالإضافة إلى ضالة نسبة مساهمة الحكومة في صندوق التأمين والمعاشات، وتعدد قوانين حساب نسبة المعاش التقاعدي بناءً على عدد سنوات الخدمة، وحجم الإجحاف الذي يلحق بحق المرأة الموظفة بسبب صرامة القانون، أو نظراً لأن الموظفين لا يزالون على رأس عملهم، ولم يقوموا بتجربة صرف مكافأة نهاية الخدمة والراتب التقاعدي.

الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - الدخل - الحالة

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----
الاجتماعية - عدد المعالين - سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي - الفئة الوظيفية) عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، وتم استخدام اختبار "مان-وتني" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار غير معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات، كذلك تم استخدام اختبار "كروسكال-والاس" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار اللامعلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر. والتي تتمثل بالفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى متغير الجنس عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (18) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (18): اختبار "مان - وتني" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير الجنس

| المجال | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|--|---------------|--------------------------|
| رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة | 1.940 | *0.026 |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (18) أنه باستخدام اختبار "مان - وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأن فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى الجنس.

جدول رقم (19): يبين متوسطات الرتب لاستجابة الباحثين لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير الجنس

| المجال | متوسط الرتبة | |
|--|--------------|--------|
| | ذكور | إناث |
| رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة | 120.26 | 102.03 |

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (19) تبين أن متوسط الرتبة لاستجابات أفراد العينة الذكور أكبر من الإناث وذلك لمجال الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، وهذا يعني درجة الموافقة حول مجال الرضا عن نظام التقاعد كانت أكبر لدى الذكور، وهذا يدل على عدم عدالة نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة من وجهة نظر الإناث حيث أن هناك عدم تكافؤ للحقوق بين الرجل والمرأة في ظل قانون الخدمة المدنية رقم 4 لسنة 2005 ، ويعزى ذلك لكون النظام يمنح لعائلة وورثة الموظف الذكر كافة الحقوق والمدخرات والمستحقات، ويبين هذا مدى الإجحاف الذي يلحق بحقوق المرأة بسبب حرمان صرف كافة الحقوق والمدخرات والمستحقات لنوعي الموظفة المتوفية، خاصة إذا كان زوجها موظف حكومي.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى متغير العمر عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (20) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (20): اختبار "كروسكال- والاس" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير العمر

| المجال | قيمة الاختبار | درجات الحرية | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|--|---------------|--------------|--------------------------|
| رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة | 3.911 | 3 | 0.271 |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (20) أنه باستخدام اختبار "كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن رفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى العمر، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزى إلى العمر، ويدل هذا على اتفاق جميع الفئات العمرية على نفس المستوى من الرضا.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (21) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (21): اختبار "كروسكال- والاس" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | المجال |
|--------------------------|--------------|---------------|--|
| 0.487 | 6 | 5.452 | رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (21) أنه باستخدام اختبار "كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن رفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى المؤهل العلمي، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزى إلى المؤهل العلمي، ويعزى ذلك إلى عدم الاهتمام بالدرجة العلمية لأن الموظف الأكثر تعليماً يقارن نفسه بمن يحتلون وظائف إدارية عليا وبالتالي تقل درجة الرضا الوظيفي، وبمقارنة نفسه بالموظف الأقل تعليماً تقل أيضاً درجة الرضا الوظيفي، لذلك لا نجد الموظف الحكومي يسعى جاهداً للحصول على درجات علمية أعلى لتحسين درجته الوظيفية، حيث لا أثر إيجابي لها على زيادة التعويضات المالية كمكافأة نهاية الخدمة والتقاعد.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى متغير مستوى الدخل عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (22) يوضح نتائج هذا الاختبار:

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
جدول رقم (22): اختبار "كروسكال- والاس" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام
المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير مستوى الدخل

| المجال | قيمة الاختبار | درجات الحرية | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|--|---------------|--------------|--------------------------|
| رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة | 1.474 | 5 | 0.916 |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (22) أنه باستخدام اختبار "كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن رفض الفرضية القائلة بأن تـوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزي إلى مستوى الدخل، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزي إلى مستوى الدخل، ويعزى ذلك لكون الفروقات في الدخل لأغلب الشرائح غير كبيرة أي أن هناك تقارب في مستوى الدخل، بالإضافة لكون العلاوات والزيادات السنوية للراتب غير كبيرة أيضاً

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (23) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (23): اختبار "كروسكال- والاس" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

| المجال | قيمة الاختبار | درجات الحرية | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|--|---------------|--------------|--------------------------|
| رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة | 1.517 | 3 | 0.678 |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----

يوضح جدول (23) أنه باستخدام اختبار "كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن رفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزي إلى الحالة الاجتماعية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزي إلى الحالة الاجتماعية، مما يعني عدم تأثير الحالة الاجتماعية على نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة ويعزى ذلك إلى تدني وانخفاض نسبة العلاوة الممنوحة للحالة الاجتماعية.

6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى متغير عدد المعالين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (24) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (24): اختبار "كروسكال- والاس" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير عدد العاملين

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | المجال |
|--------------------------|--------------|---------------|--|
| 0.193 | 3 | 4.726 | رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (24) أنه باستخدام اختبار "كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن رفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزي إلى عدد المعالين، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزي إلى عدد المعالين، مما يعني عدم تأثير عدد المعالين على نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة

(50) ----- مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
ويعزى ذلك إلى تدني وانخفاض نسبة العلاوة الممنوحة لعدد المعالين.

7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (25) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (25): اختبار "كروسكال- والاس" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | المجال |
|--------------------------|--------------|---------------|--|
| 0.193 | 3 | 4.721 | رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (25) أنه باستخدام اختبار "كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن رفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى سنوات الخبرة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزى إلى سنوات الخبرة، مما يدل على عدم أهمية سنوات الخبرة للمبحوثين، ويعزى ذلك إلى تدني وانخفاض القيمة الممنوحة لسنوات الخبرة والخدمة وخاصة العلاوة السنوية على نظام مكافأة نهاية الخدمة والتقاعد.

8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (26) يوضح نتائج هذا الاختبار:

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----
 جدول رقم (26): اختبار "كروسكال- والاس" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام
 المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | المجال |
|--------------------------------|-----------------|---------------|---|
| 0.094 | 6 | 10.826 | رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (26) أنه باستخدام اختبار "كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن رفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزي إلى المسمى الوظيفي، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزي إلى المسمى الوظيفي، مما يدل على عدم تأثير المسمى الوظيفي على نظام مكافأة نهاية الخدمة والتقاعد، ويعزي ذلك إلى تدني وانخفاض القيمة الممنوحة للمسمى الوظيفي على نظام مكافأة نهاية الخدمة والتقاعد.

9. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين بالنسبة لمستويات رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزي إلى متغير الفئة الوظيفية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، والجدول رقم (27) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (27): اختبار "كروسكال- والاس" لقياس الفروق حول مستويات رضا عينة الدراسة عن نظام
 المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | المجال |
|--------------------------------|-----------------|---------------|---|
| 0.210 | 5 | 7.140 | رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
يوضح جدول (27) أنه باستخدام اختبار "كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن رفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول رضا عينة الدراسة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة تعزي إلى الفئة الوظيفية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزي إلى الفئة الوظيفية، مما يدل على عدم تأثير الفئة الوظيفية على نظام مكافأة نهاية الخدمة والتقاعد، ويعزي ذلك إلى عدم تكافؤ الفئات الوظيفية في القيمة الممنوحة على نظام مكافأة نهاية الخدمة والتقاعد في تطبيق قانون الخدمة المدنية.

مناقشة النتائج:

في ضوء ما سبق يمكن أن نلخص نتائج الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، والتي سبق تحليلها بالنقاط التالية:

1. بينت الدراسة أن مستوى رضا موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة إيجابي ولكن منخفض ومتدني، وهي متوفرة بوزن نسبي 61.53%، وتدل هذه النسبة على مدى تدني رضا العاملين عن نظام المزايا المرتبطة بنهاية الخدمة.
2. أظهرت الدراسة عدم الرضا عن وضوح سياسة التقاعد المتبعة حالياً بالمؤسسات الحكومية.
3. كذلك عدم الرضا عن كون الإجراءات المعتمدة في نظام التقاعد غير معروفة لكل الفئات الوظيفية.
4. كما كان هناك عدم رضا عن ملائمة العلاوة الإضافية المصروفة على المعاش.
5. أيضاً كان هناك عدم رضا عن مساهمة الحكومة (2.5%) في صندوق التأمين والمعاشات.
6. بالإضافة إلى أنه كان هناك عدم رضا عن حرمان صرف ذوي الموظفة المتوفية المعاش إذا كان زوجها موظف حكومي ونظر إليها بأنها تتنافى مع مبدأ العدالة.

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----

7. أثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول مدى الرضا الوظيفي عن التعويضات المالية الحكومية لنظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ تعزى إلى "العمر، والمؤهل العلمي، والدخل، والحالة الاجتماعية، وعدد المعالين، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والفئات الوظيفية لسلم الرواتب".
8. ولكن توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول مجال "الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة" عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ تعزى إلى الجنس لصالح الذكور.

التوصيات:

بعد استعراض نتائج الدراسة لا بد أن نضع بعض التوصيات التي بموجبها يمكن معالجة نقاط الضعف والخلل، وتعزيز نقاط القوة فيما يتعلق بنظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، وعليه فوفقاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فإنه يوصى بالتالي:

1. في إطار تطبيق قانون الخدمة المدنية المعدل رقم 4 لسنة 2005 يجب العمل على مراجعة وتقييم النظم والآليات والتطبيقات التي تتعلق بنظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، وذلك لرفع مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام من خلال الاستخدام الجيد والفاعل لنظام التعويضات المالية الحكومية، بما يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي.
2. إعادة صياغة نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة في ظل قانون الخدمة المدنية رقم 4 لسنة 2005، استناداً إلى معايير مالية ومحاسبية تطبق على الجميع.
 - أ- تحسين نسبة مكافأة نهاية الخدمة لسنوات الخدمة والدرجة، والحقوق والمزايا المعطاة للموظف لتؤمن له مستقبل يضمن حياة كريمة لزيادة رضا العاملين في القطاع الحكومي.
 - ب- توحيد وتحسين مزايا نهاية الخدمة ومراعاة العدالة والإنصاف خاصة للفئات المتدنية والمتضررة مقارنة بالفئات العليا والأولي.
 - ت- تحسين حقوق نهاية الخدمة وفق آخر راتب شهري من الخدمة وليس ثلاث

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
سنوات.

3. إعادة تصميم المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة من خلال الاستخدام الجيد والفاعل لنظام التعويضات المالية الحكومية، والتطبيق الموحد والعادل لقانون الخدمة المدنية المعدل رقم 4 لسنة 2005، وذلك لأن عدالة نظام التقاعد ونهاية الخدمة يتبع كيفية تطبيق قانون الخدمة المدنية على الراتب، والعلاوات المختلفة "المكافآت"، ومكافأة نهاية الخدمة، بما يساهم في زيادة الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء الوظيفي والإنتاجية وذلك من خلال:

أ- تحسين نسبة مساهمة الحكومة في صندوق التأمين والمعاشات، على أن يوفر المعاش التقاعدي شروط الحياة الكريمة للموظف المتقاعد من خلال زيادة نسبة مساهمة الحكومة عن 2.5% في صندوق التأمين والمعاشات لما لها من دوره فعال في زيادة نسبة المعاش التقاعدي للموظف خاصة في حالات الاستقالة والفصل، أو العجز الطبي والتقاعد المبكر،

ب- وجود نظام ثابت للتقاعد حسب سنوات الخدمة، والاعتماد على معايير واضحة في حساب نسبة المعاش بناءً على عدد سنوات الخدمة وتسوية قانون التقاعد المبكر تبعاً لعمر الموظف.

ت- إنصاف المرأة في تسوية التقاعد والمحافظة على حقوقها، وعدم حرمان صرف ذوي الوظيفة المتوفية المعاش، إذا كان زوجها موظف حكومي، خاصة وأنها تعمل مثلها مثل الرجل بالإضافة إلى مبلغ ادخار سنوات الخدمة فهي من حقها الطبيعي في صندوق التأمين والمعاشات.

ث- وزيادة نسبة العلاوة الإضافية المصروفة على المعاش شهرياً "عائلية، شخصية".

4. تحديد الآلية التي وضعت لتحديد الرواتب للفئات الوظيفية لسلم الرواتب، وإدخال التعديلات والتحسينات على رواتب الفئات الأدنى، والدرجات التي أهملها القانون وتجاهلها.

5. التعديلات السابقة يتبعها بشكل مباشر وتلقائياً تعديلات على باقي أنواع التعويضات المالية التي تتعلق بالوظيفة، ونظام الراتب، ونظام العلاوات المختلفة، ونظام الترقيات، ونظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة الموضح في الدراسة،

----- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا -----

- والعمل على الالتزام بتنفيذها لضمان زيادة فاعلية نظام التعويضات المالية الحكومية.
6. الالتزام بما نص عليه التعديل الجديد لجهة دور ديوان الموظفين العام التخطيطي والتموي ترسيخ مبادئ العدالة والإنصاف والعمل على ترسيخ هذه المبادئ، خصوصاً فيما يختص منح نظام التعويضات بجميع أنواعها والحد من والقضاء على المحاباة والمحسوبية والفئوية في منحها، بما يكفل سواد عدالة معايير التطبيق على جميع الفئات الوظيفية بنزاهة.
7. ضرورة وجود نظام خاص لمعالجة مشاكل وشكاوى الموظفين ضمن طرق وآليات وإجراءات تعمل على معالجتها والحد منها، وحلها يساهم في زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين عامة.

المراجع

أ- الكتب العربية:

- جرينبرج، جيرالد، وبارون، روبرت، تعريب ومراجعة رفاعي، رفاعي محمد، و بسيوني، إسماعيل، "إدارة السلوك التنظيمي في المنظمات"، الرياض، المملكة العربية السعودية، دار المريخ، 1425/2004.
- شاويش، مصطفى نجيب، "إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد"، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، 2005.
- عباس، سهيلة، "إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي"، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد، "الجوانب العلمية والتطبيق في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات"، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001.
- العطية، ماجدة، "سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة"، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003.
- ماهر، أحمد، "إدارة الموارد البشرية"، الإسكندرية، مركز التنمية الإدارية، 1998.
- المدهون، محمد، "إدارة وتنمية الموارد البشرية"، غزة، الجامعة الإسلامية، الطبعة الأولى، 2005.
- مصطفى، أحمد سيد، "إدارة السلوك التنظيمي - رؤية معاصرة"، جامعة بنها، كلية

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
التجارة، 2000.

ب- الدوريات العربية:

- الجسار، عبد المحسن، "الجزء الإداري وتأثيره على دافعية الموارد البشرية": دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين في قطاع التعاون الاستهلاكي بدولة الكويت"، المجلة العلمية لكلية التجارة، المجلد 26 ، 2001.
- حجاج، خليل، "الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية"، مجلة الجامعة الإسلامية ، مجلد 15، العدد الثاني، 2007.
- شديقات، يحيى محمد، "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، جامعة آل البيت، عمان، العدد 35، 1999.
- عبد الخالق، ناصيف، "الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد 3 ، 1992.
- اللوزي، موسى، "اتجاهات الأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية نحو العمل"، دراسات، المجلد 2، العدد 22، p3759، 1995.
- مساعدة، عبد الحميد، "الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك"، مجلة البحوث التربوية، جامعة قطر، السنة الثامنة، العدد 16، 1999.
- المعاني، أيمن، "الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية: دراسة ميدانية"، السنة 21، العدد 78، 1999.

ج- الدوريات الأجنبية:

- Agarwal, V. et al.. "Role of managerial incentives & discretion in hedge fund performance ", Georgia, 2007.
- Choe, Ch. & Pin, Yin, X. , " Managerial Power, Stock Based Incentives, & Firm Performance ", University of New South Wales, 2006.
- Gibbs, M. et al.. & Others, " Performance Measure Properties & Incentives ", Institute for the Study of Labor, No. 1356, 2004.

د - الرسائل الجامعية:

- أبو رمضان، نجوى نعيم، "قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2004 .
- دياب، حنان، "الرضا الوظيفي لدى أطباء الأسنان العاملين في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، 2002.
- شراب، باسم، "تقييم اثر نظم الحوافز على مستوى أداء الموظفين في بلديات قطاع غزة الكبرى"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.
- عويضة، إيهاب أحمد، "اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية - محافظات غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- محيسن، وجدي أحمد، "مدى رضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز"، رسالة ماجستير، غزة، الجامعة الإسلامية، 2004 .

هـ - إحصائيات:

- ديوان الموظفين العام، شهر 26 مارس 2008.

و - قوانين وتشريعات

- ديوان الموظفين العام، مركز الميزان لحقوق الإنسان، "كتيب دليل الموظف العام"، سلسلة الدليل 12، 2006.
 - ديوان الموظفين العام، مركز الميزان لحقوق الإنسان، "الرواتب والعلاوات المختلفة"، 2006.
 - قانون الخدمة المدنية الفلسطيني المعدل، قانون رقم 4، لسنة 2005.
 - www.facb.gov.ps/down/قانون20%الخدمة20%المدنية20%المعدل.doc.
 - السلطة الوطنية الفلسطينية، وزارة المالية، تاريخ الدخول 2008/7/5.
- <http://www.mof.gov.ps/?stat=0>

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

ز- الصفحات الإلكترونية على شبكة المعلومات:

▪ دليل الموظف العام، تاريخ الدخول 2008/7/14.

ملحق: الاستبانة

مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة

حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة - فلسطين

تهدف هذه الدراسة إلى الإطلاع على درجة رضا الموظفين عن التعويضات التي يحصلون عليها حسب أنظمة التقاعد ونهاية الخدمة المعمول بها وسبل تحسينها وتطويرها، وفي هذا السياق ومن أجل إنجاز هذه الدراسة تم تصميم استبانة للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة والمتعلقة بالموضوع، وللحصول على هذه البيانات تم تحديد فئة محددة كمصدر أساسي للحصول على هذه البيانات والمعلومات.

لذا الرجاء التعاون والتكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بكل أمانة وموضوعية ومراعاة الدقة قدر الإمكان، نظرا لأهمية أجابكم للحصول على نتائج هذه الدراسة، شاكرين جهودكم لتشجيع البحث العلمي، ودعم مسيرة العلم، علما بأن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن استجابكم وتعاونكم معنا

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والاحترام،،

الباحثان

د. سامي علي أبو الروس

أ. شفا سالم السقا

سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا

الجزء الأول - البيانات الشخصية:

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر: ☐ أقل من 25 سنة ☐ 25 - أقل من 35 سنة ☐ 35 - أقل من 45 سنة ☐ 45 فأكثر سنة
3. المؤهل العلمي: ☐ أقل من ثانوية ☐ ثانوية عامة ☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
4. الدخل: ☐ 2000 شيكل فأقل ☐ 2001 - 2500 ☐ 2501 - 3000 ☐ 3001 - 3500 ☐ 3501 - 4000 ☐ أكثر من 4000
5. الحالة الاجتماعية: ☐ متزوج / ة ☐ أعزب / عزباء ☐ أرمل / ة ☐ مطلق / ة
6. عدد المعالين: ☐ 2 فأقل ☐ 3 - 5 أفراد ☐ 6 - 9 أفراد ☐ أكثر من 9 أفراد
7. سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 - أقل من 10 ☐ 10 - أقل من 13 ☐ 13 سنة فأكثر
8. المسمى الوظيفي: ☐ مدير عام ☐ مدير دائرة ☐ نائب مدير دائرة
9. الفئة الوظيفية: ☐ رئيس قسم ☐ رئيس شعبة ☐ موظف إداري/فني ☐ موظف خدمات ☐ العليا 4, A3 ☐ الأولى A, B, C, D ☐ الثانية 1, 2, 3, 4, 5 ☐ الثالثة 6, 7 ☐ الرابعة 8, 9 ☐ الخامسة 10

----- مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

الجزء الثاني: أسئلة تتعلق بالرضا الوظيفي عن مزايا نظام نهاية الخدمة والتقاعد:

| الرقم | العبارة | موافق تماماً | موافق | متوسط | غير موافق | غير موافق على الإطلاق |
|-------|---|--------------|-------|-------|-----------|-----------------------|
| 10. | مزايا نهاية الخدمة الموحدة لكافة الفئات الوظيفية عادلة | | | | | |
| 11. | ضمان الحصول على حقوق نهاية الخدمة برفع مستوى الرضا الوظيفي | | | | | |
| 12. | حقوق نهاية الخدمة ملائمة لكل الفئات الوظيفية | | | | | |
| 13. | مكافأة نهاية الخدمة تدفعني للاستمرار في عملي بالوزارة | | | | | |
| 14. | أشعر بالأمان والاستقرار نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة | | | | | |
| 15. | المزايا المقدمة في نهاية الخدمة "تأمين صحي، ومنح أخرى...الخ" ملائمة | | | | | |
| 16. | الحقوق والمزايا المعطاة بنهاية الخدمة للموظف تؤمن له مستقبل وحياة كريمة | | | | | |
| 17. | حقوق نهاية الخدمة وفق متوسط الراتب الشهري لآخر ثلاث سنوات خدمة منصفة | | | | | |
| 18. | تفاوت نسبة مكافأة نهاية الخدمة لسنوات الخدمة والدرجة يؤثر إيجابيا على مستوى الرضا | | | | | |
| 19. | أشعر بالرضا عن عدالة نظام التقاعد الحكومي المعمول به | | | | | |
| 20. | المعاش التقاعدي الذي سأحصل عليه يوفر لي الحياة الكريمة | | | | | |
| 21. | وجود ثلاثة انظمه للتقاعد بناءا على عدد سنوات الخدمة، برفع مستوى الرضا الوظيفي | | | | | |
| 22. | سياسة التقاعد المتبعة حاليا بالمؤسسات الحكومية واضحة | | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|
| 23. | الإجراءات المعتمدة في نظام التقاعد معروفة لكل الفئات الوظيفية | | | | |
| 24. | نظام التقاعد يشجعني على الاستمرار في العمل | | | | |
| 25. | قانون التقاعد المبكر ضروري | | | | |
| 26. | قوانين التقاعد عادلة بالنسبة للمحافظة على حقوق المرأة | | | | |
| 27. | حرمان صرف ذوي الوظيفة المتوفية المعاش، إذا كان زوجها موظف حكومي عادلة | | | | |
| 28. | نسبة مساهمة الحكومة 2.5% في صندوق التأمين والمعاشات ملائمة | | | | |
| 29. | حصة مساهمة الموظف في صندوق التأمين والمعاشات لكل الفئات الوظيفية 10 % ملائمة | | | | |
| 30. | تفاوت نسبة الخفض في المعاش في حال الاستقالة، والفصل وفقا لمدة خدمة المنتفع ملائمة | | | | |
| 31. | العلوّة الإضافية المصروفة على المعاش شهريا "عائلية، شخصية" مناسبة | | | | |
| 32. | صرف مبلغ التأمين بسبب العجز الطبي، والوفاة مرة واحدة فقط، أضافه للمعاش ملائم | | | | |
| 33. | منحة الوفاة للمتقاعد المتوفى عن شهر الوفاة وشهرين متتاليين للولي الشرعي ملائمة | | | | |
| 34. | مصاريف الجنازة للمتقاعد المتوفى عن شهر واحد لمن يثبت قيامه بالدفع ملائمة | | | | |
| 35. | شروط الحصول على قرض من صندوق التأمين والمعاشات عند الحاجة ميسرة لكل الفئات | | | | |

شاكرين لكم حسن استجابتكم وتعاونكم معنا

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والاحترام،،

الباحثان

د. سامي علي أبو الروس

أ. شفا سالم السقا