



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)  
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

**Journal of University Studies for Inclusive Research**

**Vol.7, Issue 33 (2024), 14828- 14866**

**USRIJ Pvt. Ltd**

**جودة الحياة الوظيفية و دورها في تعزيز أخلاقيات العمل: دراسة استطلاعية لآراء عينة من**

**العاملين في مديرية كمرك دهوك**

**فيروز مصطفى حمدي**

**دكتورا في الإدارة**

**مدرس في قسم تقنيات إدارة الاعمال، الكلية التقنية الادارية، جامعة دهوك التقنية، العراق**

[fairooz.mustafa@dpu.edu.krd](mailto:fairooz.mustafa@dpu.edu.krd)

## **المخلص**

يهدف هذا البحث إلى بيان دور جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الثلاثة (الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، والقيادة وأسلوب الإشراف) كمتغير مستقل في أخلاقيات العمل كمتغير تابع. لتحقيق هذا الهدف، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استمارة استبيان وزعت على ٧٠ موظفاً في مديرية كمرك دهوك. تم الحصول على ٥١ استبيان صالح للتحليل، والتي تم تحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج (SPSS. V22). أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل، حيث تلعب القيادة وأسلوب الإشراف دوراً كبيراً في هذا التعزيز. خلص البحث إلى مجموعة من المقترحات، منها: تعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وتنظيم برامج تدريبية لتطوير مهارات القيادة الرشيدة. كما يُنصح بتطوير آليات لتبادل المعلومات وتعزيز التواصل بين المسؤولين والموظفين لضمان



بيئة عمل عادلة وداعمة. بالإضافة إلى ذلك، يجب وضع مدونة لقواعد السلوك الأخلاقي وتنظيم برامج توعية حول أخلاقيات الوظيفة العامة. وأوصى البحث بإجراء المزيد من الدراسات لتحديد العوامل الأخرى المؤثرة على أخلاقيات العمل.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الحياة الوظيفية، الالتزام التنظيمي، اتخاذ القرارات، القيادة، أخلاقيات العمل، أخلاقيات الوظيفة العامة.

## **Quality of Work Life and Its Role in Enhancing Business Ethics: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Employees at the Directorate of Duhok Customs**

Dr. Fairooz Mustafa Hamdi

Lecturer at Business Administration Techniques Department, Technical College of Administration, Duhok Polytechnic University

[fairooz.mustafa@dpu.edu.krd](mailto:fairooz.mustafa@dpu.edu.krd)

### **Abstract:**

This research examines the impact of quality of work life dimensions (organizational commitment, decision-making participation, and leadership style) on business ethics. A descriptive-analytical method was employed, surveying 70 employees at the Duhok Customs Directorate, with 51 valid responses analyzed via (SPSS. V22). The findings indicated a significant positive correlation, especially highlighting the influence of leadership style. Recommendations include enhancing employee



decision-making involvement, developing leadership training, and improving communication mechanisms to foster a fair work environment. The study also suggests establishing a code of ethics and conducting further research on additional factors influencing business ethics.

**Keywords:** Quality of Work Life, Organizational Commitment, Decision-Making, Leadership, Business Ethics, Public Business Ethics.

### المقدمة

تواجه المنظمات في العصر الحديث تحديات مستمرة نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. ومع تزايد الضغط على الموارد البشرية التي تعتبر القلب النابض للمنظمة، بات الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية محورياً لضمان نجاحها. ظهر مفهوم "جودة الحياة الوظيفية" في أواخر الستينات ليركز على تحسين بيئة العمل وصحة الموظفين (جاد الرب، ٢٠٠٨: ١٤). ومنذ ذلك الحين، توسعت الدراسات لتشمل تأثير هذه الجودة على الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي، حيث تسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين وأدائهم (ماضي، ٢٠١٤: ٢).

في الوقت نفسه، لا يعتمد تقدم المجتمعات فقط على التطور التكنولوجي والإمكانيات المادية، بل أيضاً على التمسك بأخلاقيات العمل والسلوكيات الوظيفية السليمة. فمدى تمسك الموظف العام بالأخلاقيات المهنية يرتبط مباشرة بجودة الخدمات المقدمة (ياغي، ٢٠١٢). كما تتأثر أخلاقيات الفرد بعوامل متعددة مثل المجتمع



والقيم السائدة وبيئة العمل داخل المنظمة، مما قد يؤدي إلى تبني سلوكيات إيجابية أو سلبية (شنطي، ٢٠١٦: ٣).

في إقليم كردستان، تواجه المؤسسات الحكومية، بما في ذلك مديرية كمرک دھوک، تحديات كبيرة نتيجة الأوضاع الاقتصادية المتقلبة مثل تأخير الرواتب وغياب الترقيات، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة. استناداً إلى هذه الظروف، يتناول البحث أربعة محاور رئيسية: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل، منهجية البحث، وصف وتحليل النتائج، وأخيراً الاستنتاجات والتوصيات.

## الإطار النظري للبحث

### 1. جودة الحياة الوظيفية

#### ١,١ مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

ظهر مصطلح "جودة الحياة الوظيفية" (Quality of Working Life) لأول مرة في عام ١٩٧٢ خلال مؤتمر العلاقات العمل الدولي بنيويورك، حيث تأسس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية لدعم الأبحاث في هذا المجال (Yousuf, 1995: 1). وازدادت أهمية هذا المفهوم بعد تطبيق برامج لتحسين بيئة العمل من قبل شركات كبرى مثل United Auto Workers و General Motors (الهداب، المخلافي، ٢٠٢٠: ٢٣٧).

يركز مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الجهود المنظمة التي تعتمد عليها إدارات الموارد البشرية لتحسين بيئة العمل وتلبية احتياجات الموظفين، بما في ذلك إشراكهم في اتخاذ القرارات وضمان الأمن الوظيفي والنفسي (المغربي،

٢٠٠٤ :٧). استجابة للضغوط والتغيرات التنظيمية، تم تطوير هذا المفهوم للحد من التوتر بين العاملين في الغرب (جاد الرب، ٢٠٠٨ :٩).

تتعدد تعريفات هذا المفهوم بين الباحثين، فمثلاً، يُعرّفه جاد الرب (٢٠٠٨ :٩) على أنه مجموعة من العمليات المستمرة لتحسين الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين، بينما يرى السالم (٢٠٠٩ :٣٥٠) أنه يشمل الخصائص المرتبطة ببيئة العمل كما يراها الموظفون. Daud و Normala (٢٠١٠ :٧٧) يريان أن جودة الحياة الوظيفية تشمل النمو والتنمية، والمشاركة، والإشراف، والأجور، بينما يصفها البلبيسي (٢٠١٢ :٧) بأنها السياسات التي تنفذها المنظمة لتحسين حياة العاملين.

بالإضافة إلى ذلك، ترى نصار (٢٠١٣ :١٢) أن جودة الحياة الوظيفية هي السياسات والمزايا التي تحسن الحياة الوظيفية والشخصية، ويعتبرها ديوب (٢٠١٤ :٢٠٨) عملية طويلة الأجل تهدف لتحقيق الرضا الوظيفي. يضيف Swamy وآخرون (٢٠١٥ :٢٨١) أنها مدى رضا الموظف عن احتياجاته من خلال العمل، بينما يركز Afsar (٢٠١٥ :١٢٧) على توفير شروط رضا الموظفين.

في النهاية، يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة من البرامج والسياسات التي تهدف إلى تطوير بيئة العمل وتحسين حياة العاملين، مما يعزز رضاهم وولائهم ويحقق أهداف المنظمة (خليفة، عاشور، شريقي، ٢٠٢٢ :٩).

استناداً إلى ما تم استعراضه من مفاهيم وتعريفات لجودة الحياة الوظيفية، ترى الباحثة أن هذا المفهوم يتضمن مجموعة من الإجراءات والجهود المستمرة التي تهدف إلى خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة تساهم في تحسين

حياة الموظفين على المستوى الوظيفي والشخصي. وتؤكد الباحثة أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى تعزيز رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، مما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة بشكل عام.

## ١,٢ أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تساهم جودة الحياة الوظيفية بشكل كبير في تعزيز التزام الموظفين ورغبتهم في تحقيق الأهداف المؤسسية. تعتمد هذه الجودة على قدرة الإدارة العليا على تلبية احتياجات الموظفين بشكل شامل، من خلال توفير بيئة عمل مريحة وداعمة. إن توفير مثل هذه البيئة يعد أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. فعندما يشعر الموظفون بالدعم والاهتمام من قبل الإدارة، فإنهم يظهرون مستويات أعلى من الالتزام والمسؤولية تجاه مهامهم وأهداف المنظمة، مما يعزز الأداء العام ويضمن استمرارية التنافسية في سوق العمل (كريم، ٢٠٢٢: ٤).

تتجلى أهمية جودة الحياة الوظيفية في عدة جوانب أساسية، منها:

- تعزيز العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل: من خلال الاهتمام بجودة المناخ العام وتأثيره على الأداء والمشاركة الفعالة في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- تعزيز الشعور بالملكية والاستقلالية: تدعم جودة الحياة الوظيفية شعور الموظفين بالملكية والاستقلالية والمسؤولية، مما يؤدي إلى زيادة التقدير الذاتي والرضا، فضلاً عن تعزيز المرونة والتكيف داخل فريق العمل (ابراهيم، ابراهيمي، ٢٠٢٣: ٤).
- جذب والاحتفاظ بالعاملين: تساهم جودة الحياة الوظيفية في جذب الكفاءات والحفاظ عليها، وتعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي (كريم، ٢٠٢٢: ٤).

مما سبق، تستنتج الباحثة أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تتجلى في تحقيق التزام الموظفين وزيادة رغبتهم في تحقيق الأهداف المؤسسية. تعتمد هذه الأهمية بشكل كبير على قدرة الإدارة العليا على تلبية احتياجات الموظفين بطريقة شاملة، وتوفير بيئة عمل مريحة وداعمة. عندما يشعر الموظفون بالدعم والاهتمام من الإدارة، فإنهم يظهرون مستويات أعلى من الالتزام والمسؤولية تجاه مهامهم وأهداف المنظمة، مما يساهم في تعزيز الأداء العام واستمرارية التنافسية في سوق العمل. بهذا، تصبح جودة الحياة الوظيفية أداة رئيسية لتعزيز العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل، وزيادة التقدير الذاتي والرضا، وتعزيز المرونة والتكيف، بالإضافة إلى جذب الكفاءات والاحتفاظ بها، وتعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي.

### ١,٣ أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تعدد أبعاد جودة الحياة الوظيفية بناءً على التعريفات المختلفة والمفاهيم المتنوعة التي قدمها الباحثون. ومن خلال التعريفات المتنوعة لجودة الحياة الوظيفية، يتضح أن هذا المفهوم يشمل مجموعة من الأبعاد الأساسية التي تساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين. يظهر هذا المفهوم في أبعاد متعددة مثل تحسين بيئة العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، والاستفادة من العوائد والمكاسب التي تحققها المنظمة (جاد الرب، ٢٠٠٨: ٧). ورغم أن نطاق التطبيق قد يختلف من مؤسسة لأخرى، فإن جميع المؤسسات تركز على تعزيز جودة الحياة الوظيفية بطرق تتناسب مع أهدافها واحتياجاتها الخاصة.

تشمل أبعاد جودة الحياة الوظيفية على النحو التالي:

- **الالتزام التنظيمي:** الالتزام التنظيمي هو جانب حيوي في تحسين جودة الحياة الوظيفية. يُعبر عن ارتباط الفرد العميق بالمنظمة، وإيمانه بقيمتها وأهدافها، واستعداده لبذل قصارى جهده لتحقيق هذه الأهداف

(الشمري، ٢٠١٣: ٢٨). يُظهر الالتزام التنظيمي من خلال حرص الموظف على إنجاز المهام بكفاءة وفي الوقت المحدد، ويعزز من تقليل احتمال ترك العمل وزيادة استعداد الموظف للتضحية من أجل مصلحة المنظمة (الشنطي، ٢٠١٦: ٢٤).

- **المشاركة في اتخاذ القرار:** تعتبر المشاركة في اتخاذ القرارات من العوامل المحفزة التي تساهم في تحسين أداء العاملين. تسهم هذه المشاركة في تنمية قدرات الموظفين وتطويرهم، مما يؤهلهم للمستويات القيادية المستقبلية. كما تساهم في تحسين طرق العمل وتقليل الصراعات بين العاملين والإدارة (المرنخ، ٢٠٠٤: ٣٧). يشعر الموظفون بالاهتمام ويعززون من حماسهم للعمل عندما يتم إشراكهم في اتخاذ القرارات، مما يعزز التعاون والإبداع (الزهراني، ٢٠١٣: ٣٢).

- **القيادة وأسلوب الإشراف:** القيادة الفعالة تُعتبر عنصراً أساسياً في تحسين جودة الحياة الوظيفية. فهي تشمل عملية تأثير يقوم بها القائد لتحفيز الموظفين وتحقيق الأهداف المشتركة (عواد، ٢٠١٣: ١٧٨). العلاقة بين القائد ومرؤوسيه تؤثر بشكل كبير على رضا العاملين وأداءهم. القيادة الحكيمة وأساليب الإشراف المتوازنة تساهم في الحفاظ على الموظفين وجذب تعاونهم (قهيري، ٢٠١٩: ١٢).

من خلال هذا الاستعراض للأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية، تستنتج الباحثة أن هذه الأبعاد تتنوع وتختلف حسب الدراسة وأهدافها. إلا أن العناصر الأساسية مثل الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات، والقيادة تُعتبر مشتركة في جميع الدراسات. تؤكد الباحثة أن الأبعاد الثلاثة المذكورة تلعب دوراً أساسياً في تحسين الحياة الوظيفية وتعزيز أداء الموظفين.



كما تُبين أهمية الالتزام التنظيمي في تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث يشعر الموظفون الملتمزمون بأنهم جزء من المنظمة، مما يعزز من رغبتهم في تحقيق الأهداف المشتركة. تُعتبر المشاركة في اتخاذ القرارات أيضاً وسيلة فعالة لتعزيز الالتزام التنظيمي، حيث يشعر الأفراد أن أصواتهم مسموعة ولها قيمة في عملية صنع القرار.

## ٢. مفهوم أخلاقيات العمل

إن مفهوم "أخلاقيات العمل" يتضمن مجموعة متنوعة من المفاهيم التي قد لا تكون دائماً محددة بدقة، وقد تتداخل أحيانا مع مفاهيم مثل أخلاقيات الإدارة أو السلوك الأخلاقي. تشمل "أخلاقيات العمل" استراتيجيات تهدف إلى تحسين سمعة الشركة في أدائها، كما تشير إلى التأثيرات الأخلاقية لقرارات وسلوكيات العمل على رفاية الناس والبيئة. يتعلق "أخلاقيات العمل" بمجموعة من المبادئ التي تحكم سلوك الإدارة، وتشمل السلوك الأخلاقي للإدارة وأصحاب العمل والموظفين في تحقيق أهداف المؤسسة، بالإضافة إلى تبني قواعد أخلاقية تهدف إلى توجيه سلوكيات الموظفين والمديرين. وفقا لبعض الآراء، تشمل "أخلاقيات العمل" العدالة والمساواة والمنافسة النزيفة والمسؤولية الاجتماعية والتصرفات السليمة في البيئات المحلية والدولية (قاسم، ٢٠٢٢: ٢٣). تعددت التعريفات التي تناولت أخلاقيات العمل، حيث عرّفها شهباز (٢٠١٢: ٦٤٤) بأنها المبادئ التي تشكل أساس السلوك المطلوب لأصحاب الوظيفة والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم، سواء كان ذلك إيجابيا أو سلبيا. لكل وظيفة قيم ومبادئ ومعايير أخلاقية ومعرفة علمية وأساليب ومهارات فنية تحكم عمليات المهنة وتحدد ضوابطها. كما عرفها السكارنة (٢٠٠٩: ٢١) بأنها "مجموعة من المبادئ والمعايير

التي تشكل مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابيا أو سلبيا".

فيما يعرّفها عبد الحفيظ وآخرون (٢٠١٧: ١٧) بأنها مجموعة من القيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين الصواب والخطأ، والتي يجب أن يتسم بها صاحب العمل ليؤدي عمله بشكل صحيح في المنظمة. حسب مخلوفي وبوسعيد (٢٠٢١: ٤٩)، تُعتبر أخلاقيات العمل دراسة وتحليلاً منهجياً للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري ليصبح خياراً أخلاقياً، يأخذ في الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد وللمجموعات وللمنظمة.

من خلال التعريفات السابقة، يمكن استنتاج أن أخلاقيات العمل هي مبادئ وقواعد سلوك توضح ما هو التصرف الصحيح وما هو التصرف الخاطئ. يرتبط سلوك الموظف إيجابياً أو سلبياً بالمبادئ والقواعد التي يتم وضعها في المنظمة. كما يمكن تعريفها بأنها مجموعة من القيم والنظم والمبادئ التي تهدف إلى تحقيق المعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية، وتشمل الأساليب السليمة للتعامل داخل بيئة العمل ومع المستفيدين، بالإضافة إلى الحرص على صحة الإنسان وسلامة البيئة، وتوجيه سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين الصواب والخطأ.

## ٢,١ أهداف أخلاقيات العمل

تتعدد أهداف أخلاقيات العمل التي تهدف إلى توجيه سلوك الأفراد وتعزيز القيم الأخلاقية في بيئة العمل. وفقا للتعريفات التي قدمها ياغي والعطوي، يمكن تلخيص الأهداف الرئيسية لأخلاقيات العمل على النحو التالي:



### أهداف ياغي (٢٠١٢ : ١٨):

- تحديد ما هو صواب وما هو خطأ: توضيح المعايير الأخلاقية التي يجب أن يتبعها الموظفون في سلوكهم، مما يساعد في تحديد التصرفات المقبولة وغير المقبولة.
- ضمان تصرف الموظف بشكل موضوعي ونزيه: التأكد من أن الموظف يتصرف بطريقة غير متحيزة في الشؤون العامة، مما يعزز التوازن بين السلطة والمسؤولية. تعتبر الأخلاقيات أداة لضبط استخدام السلطة ومنع التعسف وسوء الاستخدام.
- مساعدة الجمهور في فهم الحقوق والواجبات: توضيح ما يحق للموظف وما هو واجب عليه، مما يسهل على الجمهور محاسبته عند الانحراف عن المعايير الأخلاقية.

### أهداف العطوي (٢٠١٣ : ١٢):

- ضبط السلوك المهني الشخصي: التأكد من أن الأفراد المؤتمنين على مصالح الدولة يتسمون بسلوك مهني يتماشى مع المعايير الأخلاقية.
- فهم الواجبات المهنية: التأكيد على نظام الجزاءات الإيجابية والسلبية لتفادي السلوكيات المحظورة وتعزيز الامتثال للأخلاقيات.
- ضمان التوازن بين الأخلاقيات وحقوق الموظفين: تحقيق توازن بين الالتزام بالأحكام الأخلاقية والحفاظ على حقوق الموظفين وحياتهم.
- إزالة الطابع التسلطي: التصدي لأي ميل نحو التسلط في بعض الإدارات وتعزيز أساليب الإدارة الأكثر ديمقراطية.



- تحقيق الطمأنينة والتماسك: دعم النظام والتقدم في المجتمع، والقضاء على الفوضى والمشاكل بين الأفراد.

مما سبق ذكره، تتمثل أهداف أخلاقيات العمل في تعزيز سلوكيات نزيهة وعادلة في بيئة العمل، وضمان التوازن بين المسؤوليات الأخلاقية وحقوق الأفراد. من خلال تحديد ما هو صواب وما هو خطأ، وضمان النزاهة والتوازن، تساعد أخلاقيات العمل في بناء بيئة عمل صحية و متماسكة، وتعزز من قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بفعالية وبما يتماشى مع القيم الأخلاقية المطلوبة.

## ٢,٢ أهمية اخلاقيات العمل

تُعد أخلاقيات العمل حجر الزاوية في استقرار ونجاح المجتمعات والمؤسسات. فهي لا توفر فقط إطارا سلوكيا يوجه العلاقات بين الأفراد، بل تسهم أيضا في تعزيز فعالية المنظمات واستقرارها. في هذا السياق، يمكن تلخيص أهمية أخلاقيات العمل وفقا للباحثين (العطوي، ٢٠١٣: ١٠) و (الغالبى والعامر، ٢٠٠٥: ١٣٧):

١. تعزيز سمعة المنظمة: الالتزام بأخلاقيات العمل يعزز سمعة المنظمة على الصعيدين المحلي والدولي. المنظمات التي تلتزم بالقيم الأخلاقية تجذب الانتباه الإيجابي، مما يعزز مصداقيتها وجاذبيتها. سمعة المنظمة الجيدة يمكن أن تساهم في زيادة قاعدة عملائها وتوسيع شراكاتها التجارية.

٢. تجنب التكاليف الكبيرة: اتباع المعايير الأخلاقية يساعد في تجنب التكاليف الكبيرة المرتبطة بالمخالفات الأخلاقية، مثل الدعاوى القضائية والغرامات. التصرف الأخلاقي يقي المنظمة من المخاطر القانونية والمالية، ويقلل من احتمالية وقوعها في مشاكل قد تؤثر على استمراريتها.

٣. الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة: المنظمات التي تحافظ على معايير أخلاقية عالية قد تحصل على شهادات عالمية مثل شهادة الأيزو، التي تعترف بجودتها والتزامها بالأخلاقيات. هذه الشهادات تعزز ثقة العملاء والشركاء في المنظمة وتعكس دقتها وصدقيتها في تقديم المعلومات.

٤. تحقيق مرضاة الله عز وجل وكسب السعادة: الأفراد العاملون في المنظمات التي تلتزم بأخلاقيات العمل يجنيون فوائد شخصية، أبرزها تحقيق رضى الله وكسب السعادة في الدنيا والآخرة. العمل ضمن إطار أخلاقي يعزز من رضا الأفراد عن أنفسهم ويشعرهم بالإنجاز والارتياح .

أخلاقيات العمل ليست مجرد مجموعة من القواعد والسلوكيات، بل هي عنصر أساسي في تعزيز استقرار المنظمة ونجاحها. من خلال تعزيز سمعة المنظمة، تجنب التكاليف القانونية، الحصول على الشهادات العالمية، وتحقيق الفوائد الشخصية للأفراد، تساهم أخلاقيات العمل في خلق بيئة عمل إيجابية ومستدامة.

### ٢,٣ مصادر اخلاقيات العمل

تتنوع مصادر أخلاقيات العمل وتعكس واقع المجتمع في مختلف مجالاته. وفقاً للباحثين السعود وبطاح (١٩٩٦: ٣٠٤)، والخميس (٢٠١٣: ١٦)، والعطوي (٢٠١٠: ٢٢)، وسليمان (٢٠١٢: ١٤)، يمكن تلخيص المصادر الرئيسية لأخلاقيات العمل كما يلي:

- **المصدر الديني:** يشكل الدين المصدر الأساسي للأخلاق، حيث تحت جميع الديانات السماوية وغير السماوية على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة. يلعب الدين دوراً رئيسياً في تنظيم السلوك الاجتماعي ويضمن استمرارية الأخلاق على أساس ديني (السعود وبطاح، ١٩٩٦: ٣٠٤).

- **المصدر الاجتماعي:** تؤثر بيئة العمل على الفرد من خلال القيم والمثل العليا السائدة في المجتمع. الموظفون ينقلون عادات المجتمع إلى مكان العمل، والتي يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية (الطراونة، ٢٠١٢: ٣٦).

- **المصدر الاقتصادي:** تؤثر الظروف الاقتصادية بشكل مباشر على المعايير الأخلاقية. ظروف اقتصادية جيدة قد تعزز الالتزام بالأخلاقيات، بينما الظروف الاقتصادية الصعبة قد تدفع الأفراد للانحراف والغش (الشنطي، ٢٠١٦: ٤٤).

- **المصدر السياسي:** يؤثر النظام السياسي على أخلاقيات الأفراد. في الأنظمة الديمقراطية، تكون القيم الفردية إيجابية، بينما الأنظمة الديكتاتورية قد تعزز القيم السلبية (الشنطي، ٢٠١٦: ٤٥).

- **المصدر الإداري التنظيمي:** تشمل القوانين والأنظمة والتشريعات التي تنظم الحياة في المجتمعات والمنظمات. البيئة التنظيمية في المؤسسات تحدد سلوك العاملين من خلال اللوائح والقوانين التي تعكس القيم الشائعة في المجتمع (الشنطي، ٢٠١٦: ٤٥).

بناءً على ما سبق، يمكن استنتاج أن أخلاقيات العمل تُعد حجر الزاوية لتحقيق النجاح والاستقرار في أي منظمة. فهي تتضمن مجموعة من القيم والمبادئ التي تشمل الدين والمجتمع والاقتصاد والسياسة والتنظيم

الإداري. الالتزام بهذه المصادر يعزز سمعة المنظمة، يقي من التكاليف القانونية، ويحسن الأداء والرضا الوظيفي. يبرز دور المصدر الديني كمحور رئيسي في تعزيز الرقابة الذاتية والالتزام بالسلوك الأخلاقي.

## منهجية البحث

### ١. مشكلة البحث

استندت الباحثة في دراستها حول العوامل التي تساهم في تفاقم مشكلة البحث إلى مجموعة من المصادر التي تسلط الضوء على الحاجة لإجراء البحث. شملت هذه المصادر توصيات ودراسات سابقة، بالإضافة إلى بيانات من مؤسسات مهتمة بالأخلاقيات. على سبيل المثال، توصي دراسة الزيناتي (٢٠١٥) بتركيز البرامج والدراسات على أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الحكومية، وأهمية العوامل المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية مثل الحوافز، والمشاركة في اتخاذ القرارات، واقتراح إنشاء ميثاق أخلاقي للعمل الحكومي.

اعتمدت الباحثة أيضاً على دراسة استطلاعية من خلال مقابلات مع مسؤولين وعاملين في مديرية كمرك دهوك، بالإضافة إلى خبرتها السابقة في بيئة العمل ذاتها. كشفت هذه المقابلات عن مشكلات تتعلق بأخلاقيات العمل وجودة الحياة الوظيفية، مثل ضعف في بعض الأبعاد مثل الأجور والمكافآت، الترقيات، السلوك القيادي، الالتزام التنظيمي، والمشاركة في اتخاذ القرار. كما أظهرت المقابلات قصورا في دفع الرواتب وتراكم مستحقات الموظفين نتيجة للأزمة المالية، وارتفاع الشكاوى بسبب نقص الاهتمام بجوانب جودة الحياة الوظيفية وغياب سلوك أخلاقي مكتوب في المديرية.

بناءً على هذه البيانات والتوصيات، تحددت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: "ما هو دور جودة الحياة الوظيفية، وبشكل خاص أبعادها الرئيسية (الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات، والقيادة وأسلوب الإشراف)، على أخلاقيات العمل في مديرية كمرك دهوك؟"

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل؟
٢. ما هو دور الالتزام التنظيمي في تشكيل وتعزيز القيم الأخلاقية في بيئة العمل؟
٣. هل ترتبط مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات بشكل مباشر بارتفاع مستويات الأخلاقيات في سياق العمل؟

٤. ما هو دور القيادة في تعزيز القيم والسلوكيات الأخلاقية بين الموظفين في بيئة العمل؟
٥. كيف يمكن تحسين جودة الحياة الوظيفية لتعزيز الأخلاقيات المهنية في بيئة العمل؟

## ٢. أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في تحديد العلاقات بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل بناءً على آراء عينة من العاملين في مديرية كمرك دهوك. لتحقيق هذا الهدف، يسعى البحث إلى:

١. توفير أساس معرفي مفيد للباحثين في مجال جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل.
٢. تحديد جوانب جودة الحياة الوظيفية في مديرية كمرك دهوك.
٣. التعرف على معايير أخلاقيات العمل في مديرية كمرك دهوك.
٤. دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في المديرية.





٥. فحص تأثير جودة الحياة الوظيفية على أخلاقيات العمل وفقاً لآراء الأفراد المبحوثين.

٦. تقديم مقترحات لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المؤسسات الحكومية بشكل عام، ومديرية كمرك دهوك بشكل خاص.

### ٣. أهمية البحث

١. يوفر البحث إسهاماً علمياً في مجالات جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل.

٢. يعالج البحث فجوة في الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الحكومية، باعتباره أول دراسة تركز على مديرية كمرك دهوك.

٣. يمكن أن تساعد نتائج الدراسة المؤسسات الحكومية، وخاصة مديرية كمرك دهوك، في تبني أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مما يعزز أخلاقيات العمل وجودة الخدمات المقدمة.

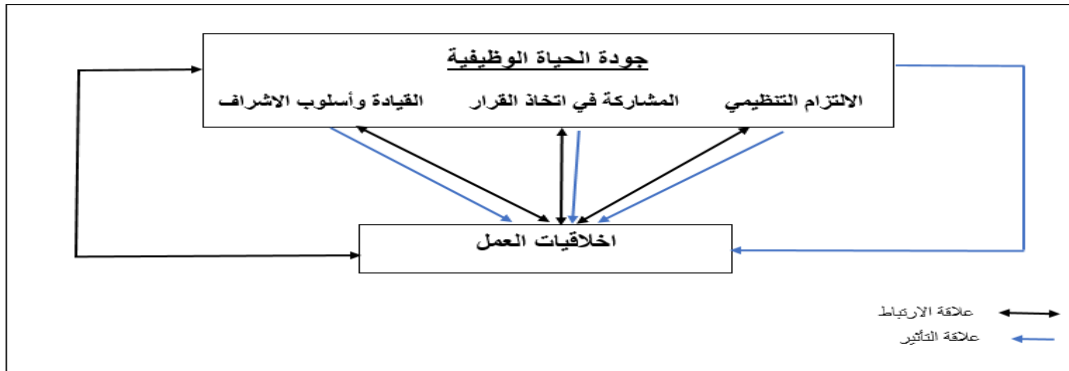
٤. يسلط البحث الضوء على أهمية وضع خطط وبرامج لتحسين جودة الحياة الوظيفية وتعزيز أخلاقيات العمل في الإدارة العليا.

٥. يساعد البحث في تحديد العوامل التي تسهم في زيادة أداء العاملين ورضاهم الوظيفي، مما ينعكس إيجابياً على أخلاقياتهم في العمل ويعود بالفائدة على الخدمات المقدمة للمجتمع.

### ١. أنموذج البحث

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث الحالي، في ضوء إطارها النظري، تصميم نموذج فرضي يستكشف علاقات الارتباط والتأثير بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل وفقاً لآراء الأفراد المبحوثين. تم تصميم

النموذج باستناد إلى أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة وأسلوب الإشراف والقيادة واسلوب الاشراف) كمتغير مستقل، واخلاقيات العمل كمتغير تابع، كما هو موضح في الشكل (1).



الشكل (1) أنموذج البحث

المصدر: اعداد الباحثة

٥. فرضيات البحث

تسعى الباحثة اثبات مدى صحة الفرضيات المنبثقة من انموذج البحث وكالاتي:

**الفرضية الرئيسية الاولى:** نفترض وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية واخلاقيات العمل

وفقا لأراء العاملين في مديرية كمرك دهوك. وتتفرع من هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية الأتية:

- توجد علاقة ارتباط معنوي بين الالتزام التنظيمي واخلاقيات العمل.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات واخلاقيات العمل.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين القيادة واسلوب الاشراف واخلاقيات العمل .

**الفرضية الرئيسية الثانية:** يفترض وجود علاقة تأثير معنوي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية واخلاقيات العمل

وفقا لأراء العاملين في مديرية كمرك دهوك. وتتفرع من هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية الأتية:

- يوجد تأثير معنوي للالتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل.

- يوجد تأثير معنوي للمشاركة في اتخاذ القرارات وأخلاقيات العمل.
- يوجد تأثير معنوي للقيادة واسلوب الاشراف وأخلاقيات العمل.

## ٦. اساليب جمع البيانات

استند البحث في جانبه النظري إلى الدراسات السابقة حول جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل، بينما في الجانب العملي، اعتمد على استمارة استبيان بمقياس ليكرت الخماسي لجمع البيانات. تم تطوير الاستبانة بناءً على مقاييس محكمة من دراسات سابقة وتعديلها لتناسب أهداف الدراسة. لتقييم صدق وثبات الاستبانة، عُرضت على خبراء في علوم الإدارة واستخدام معامل الثبات الداخلي (Cronbach's Alpha). وفقاً لنتائج التحليل، كما هو موضح في الجدول (١)، بلغ معامل الثبات الكلي ٠,٩٥٦، وهو أعلى من القيمة المعيارية ٠,٦٠، مما يدل على ثبات عالٍ للاستبانة. كما سجلت أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل معامل ثبات بلغ ٠,٩٢٨.

جدول (١): معاملات الثبات الفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة وابعادها

المتغير	الابعاد	عدد العبارات	قيمة معامل الفا كرونباخ
جودة الحياة الوظيفية	الالتزام التنظيمي	٧	٠,٩٠٠
	المشاركة في اتخاذ القرار	٧	٠,٨٣١
	القيادة وأسلوب الاشراف	٧	٠,٨٩٥
المؤشر الكلي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية		٢١	٠,٩٢٨
المؤشر الكلي لأخلاقيات العمل		١٦	٠,٩٢٨
المؤشر الكلي لجميع عبارات الاستبانة		٣٧	٠,٩٥٦

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرمجية SPSS



## ٧. مجتمع وعينة البحث والاساليب الاحصائية المستخدمة

يتضمن مجتمع البحث جميع العاملين في مديرية كمرك دهوك، والذين يبلغ عددهم ١٦٦ موظفاً. تم اختيار عينة عشوائية من العاملين الحاصلين على الشهادات العلمية، حيث تم توزيع ٧٠ استبانة، واستُعيدت ٥١ استبانة صالحة للتحليل، بمعدل استجابة قدره ٧٢,٨٥%. واستخدمت الباحثة أدوات إحصائية لتوصيف وتشخيص متغيرات البحث باستخدام برنامج SPSS V.22، شملت التكرارات، النسبة المئوية، الانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط.

## الإطار العملي للبحث

### ١. وصف أفراد عينة البحث

وصف السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة أمر أساسي لتحقيق متطلبات البحث العلمي وفهم الفروقات بين المتغيرات. تُظهر البيانات في الجدول (٢) أن ٦٤,٧% من العينة هم إناث و٣٥,٣% ذكور. الفئة العمرية الأكثر شيوعاً هي من ٣٠ إلى ٤٠ سنة (٥٤,٩%). الحاصلون على شهادة بكالوريوس يمثلون ٤١,٢%، بينما يحمل ٢,٠% فقط شهادة عليا. من حيث المسمى الوظيفي، ٢٣,٥% من المشاركين يعملون كرؤساء أقسام. كما يمتلك ٥٦,٩% من المشاركين خبرة تزيد عن عشر سنوات، مما يعكس إلمامهم الجيد بأهمية متغيرات البحث.

الجدول (٢): وصف أفراد عينة الدراسة حسب الصفات الشخصية

ت	الخصائص	الفئات	العدد	النسبة
١	الجنس	ذكر	18	35,3%
		انثى	33	64,7%
٢	الفئات العمرية	اقل من 30 سنة	2	3,9%
		30-40 سنة	28	54,9%
		41-50 سنة	19	37,3%
		اكثر من 50 سنة	2	3,9%
٣	المؤهل العلمي	اعدادية	10	19,6%
		دبلوم فني	18	35,3%
		بكالوريوس	21	41,2%
		دراسات العليا	2	3,9%
		مدير عام	1	2%
		معاون مدير	1	2%
		رئيس قسم	12	23,5%
٤	المسمى الوظيفي	رئيس شعبة	7	13,7%
		موظف إداري	10	19,6%
		سكرتارية	9	17,6%
		اخرى	11	21,6%
		اقل من 5 سنوات	1	2%
٥	مدة الخدمة	5-10 سنوات	3	5,9%
		10-15 سنوات	18	35,3%
		أكثر من 10 سنوات	20	56,9%

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجة الاحصائية (SPSS).

### ٣. وصف وتشخيص متغيرات البحث

يتناول هذا المحور وصف وتشخيص أبعاد جودة الحياة الوظيفية و اخلاقيات العمل التي تم مناقشتها في الجانب النظري للبحث الحالي والمعتمدة في أنموذج البحث وكما يلي:

#### ١,١ وصف وتشخيص أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

أولاً: الالتزام التنظيمي: تشير نتائج الجدول (٣) إلى نسبة اتفاق إيجابية عالية حول الالتزام التنظيمي تصل إلى ٨٠,١٥%، مع نسبة حياد ١٠,٣٧% وعدم اتفاق ٩,٥٤%. أبرز المؤشرات هي: المؤشر (X6): يشير إلى شعور الموظفين بأن المؤسسة تستحق إخلاصهم وولاءهم، بنسبة اتفاق ٨٦,٣% بمتوسط حسابي ٤,٢٠ وانحراف معياري ٠,٩٨٠. المؤشر (X4) يتعلق بالالتزام الموظفين بتعليمات وتوجيهات مدراءهم، بنسبة اتفاق وانحراف معياري ٨٦,٢% بمتوسط حسابي ٤,٢٩ وانحراف معياري ٠,٩٦٥. المؤشر (X3) يشير إلى حرص الموظفين على إنجاز المهام حتى بعد انتهاء ساعات الدوام، حيث سجل أقل نسبة اتفاق بلغت ٧٢,٦% بمتوسط حسابي ٤,٠٢ وانحراف معياري ٠,٠٢٩. المؤشر (X5) يشير إلى شعور الموظفين بأنهم لا يبذلون جهداً كافياً، حيث بلغت نسبة عدم الاتفاق ٥,٩% بمتوسط حسابي ٤,١٦ وانحراف معياري ٠,٩٢٥. تتفق هذه النتائج مع دراسات مثل العنزي (٢٠١٣) والشنطي (٢٠١٦) التي أظهرت مستوى عالٍ من الالتزام الوظيفي في المؤسسات المشابهة.

ثانياً: المشاركة في اتخاذ القرارات: تشير نتائج الجدول (٣) إلى نسبة اتفاق إيجابية بلغت ٧٣,٣٧%، مع نسبة حياد ١٤,٢٩% وعدم اتفاق ١٢,٣١%. أبرز المؤشرات هي: المؤشر (X11) يتعلق بمشاركة الموظفين في حل مشكلات العمل، بنسبة اتفاق ٨٨,٢% بمتوسط حسابي ٤,١٤ وانحراف معياري ٠,٨٢٥. المؤشر

(X14) يتعلق بمبادرة الموظفين بتقديم اقتراحات لتطوير العمل، بنسبة اتفاق ٨٢,٤% بمتوسط حسابي ٤,١٢ وانحراف معياري ٠,٩٠٩. المؤشر (X9) يتعلق بمشاركة الإدارة العليا في اتخاذ القرار، وسجل أقل نسبة اتفاق ٦٠,٧% بمتوسط حسابي ٣,٤٩ وانحراف معياري ١,١٥٥. تشير النتائج إلى أن عملية المشاركة في اتخاذ القرار في المديرية تحتاج إلى تحسين، وهو ما يتفق مع دراسات مثل المغربي (٢٠٠٤)، الدحدوح (٢٠١٥)، والشنطي (٢٠١٦) التي أظهرت الحاجة إلى مزيد من التطوير في هذا المجال.

**ثالثا: القيادة واسلوب الاشراف:** تشير نتائج الجدول (٣) إلى نسبة اتفاق إيجابية بلغت ٧٥,٥٩%، مع نسبة حياذ ١٠,٤٧% وعدم اتفاق ١١,٧٧%. أبرز المؤشرات هي: المؤشر (X15) يشير إلى تشجيع الإدارة العليا لتنمية مهارات الموظفين، بنسبة اتفاق ٨٢,٤% بمتوسط حسابي ٤,٠٤ وانحراف معياري ٠,٩٩٩. المؤشر (X16) يتعلق بخلق بيئة عمل حديثة، بنسبة اتفاق ٨٢,٣% بمتوسط حسابي ٤,٠٤ وانحراف معياري ٠,٩٥٨. المؤشر (X19) و (X20) يتعلقان بتمكين العاملين من إظهار مهاراتهم والالتزام بأساليب تطوير العلاقات الإنسانية، بنسبة اتفاق ٧٨,٥% و ٧٨,٤% على التوالي. المؤشر (X17) يتعلق بمنح الصلاحيات الكاملة للعاملين، وسجل نسبة اتفاق ٦٤,٧% بمتوسط حسابي ٣,٥٧ وانحراف معياري ١,٠٢٥. تشير النتائج إلى وجود مستوى عالٍ من القيادة وأسلوب الإشراف، مع الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب مثل منح المزيد من الصلاحيات للعاملين واستخدام النقد الإيجابي. هذه النتائج تتفق مع دراسات مثل الشنطي (٢٠١٦) والعبيدي (٢٠١٣) التي أظهرت رضا عن مستوى القيادة والإشراف.

جدول (٣): التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير أبعاد جودة الحياة الوظيفية

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية							المؤشر	أبعاد جودة الحياة الوظيفية
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)	لا اتفق (٢)	صحيح لحد ما (٣)	اتفق (٤)	اتفق بشدة (٥)		
		%	%	%	%	%		
١,١٩٠	٣,٩٢	٥,٩	٩,٨	٩,٨	٣٥,٣	٣٩,٢	X1	الالتزام التنظيمي
٠,٩٣٧	٣,٩٦	٣,٩	٣,٩	٩,٨	٥٦,٩	٢٥,٥	X2	
١,٠٢٩	٤,٠٢	٠,٠٠	١١,٨	١٥,٧	٣١,٤	٤١,٢	X3	
٠,٩٦٥	٤,٢٩	٢,٠٠	٥,٩	٥,٩	٣٣,٣	٥٢,٩	X4	
٠,٩٢٥	٤,١٦	٢,٠٠	٣,٩	١١,٨	٤١,٢	٤١,٢	X5	
٠,٩٨٠	٤,٢٠	٢,٠٠	٧,٨	٣,٩	٤١,٢	٤٥,١	X6	
٠,٩٨٨	٤,٠٦	٢,٠٠	٥,٩	١٥,٧	٣٧,٣	٣٩,٢	X7	
		2.54	7	10.37	39.51	40.61	المعدل	
٠,٧٩٤	4.087			10.37	80.15		المجموع	
١,١٦٣	٣,٧٥	٥,٩	٩,٨	١٧,٦	٣٧,٣	٢٩,٤	X٨	المشاركة في اتخاذ القرارات
١,١٥٥	٣,٤٩	٥,٩	١٧,٦	١٥,٧	٤٣,١	١٧,٦	X9	
١,٠٧١	٣,٦٧	٥,٩	٩,٨	١٣,٧	٥٢,٩	١٧,٦	X10	
٠,٨٢٥	٤,١٤	٠,٠٠	٧,٨	٣,٩	٥٤,٩	٣٣,٣	X11	



٠,٩٧٤	٣,٨٢	٣,٩	٣,٩	٢١,٦	٤٧,١	٢٣,٥	X12	يساهم العاملون في بناء الخطط التطويرية للمديرية.
٠,٨٠٨	٣,٧٨	٠,٠٠	٩,٨	١٥,٧	٦٠,٨	١٣,٧	X13	يمكن العاملون زملائهم من المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بعملهم.
٠,٩٠٩	٤,١٢	٢,٠٠	٣,٩	١١,٨	٤٥,١	٣٧,٣	X14	يبادر العاملون بتقديم اقتراحات لتطوير العمل.
٠,٧٠١ ٩	3.82	3.37	8.94	14.29	48.74	24.63	المعدل	
		12.31		14.29	73.37		المجموع	
٠,٩٩٩	٤,٠٤	٢,٠٠	٩,٨	٥,٩	٤٧,١	٣٥,٣	X15	تشجع الإدارة العليا في المديرية العاملين على تنمية مهاراتهم الوظيفية.
٠,٩٥٨	٤,٠٤	٢,٠٠	٧,٨	٧,٨	٤٩,٠	٣٣,٣	X16	تعمل الإدارة العليا بالمديرية على إيجاد أساليب إدارية حديثة في العمل.
١,٠٢٥	٣,٥٧	٣,٩	١٣,٧	١٧,٦	٥١,٠	١٣,٧	X17	تمنح الإدارة العليا الصلاحيات الكاملة والمناسبة للعاملين لأداء أعمالهم.
١,٠١٣	٣,٨٨	٢,٠٠	١١,٨	٩,٨	٤٩,٠	٢٧,٥	X18	تلتزم الإدارة العدالة في التعامل مع الموظفين.
١,٠٢٥	٣,٩٠	٣,٩	٧,٨	٩,٨	٥١,٠	٢٧,٥	X19	تمكن الإدارة العليا العاملين من إظهار مهاراتهم وإبداعاتهم في العمل.
٠,٨٥٨	٤,٠٦	٠,٠٠	٥,٩	١٥,٧	٤٥,١	٣٣,٣	X20	تلتزم الإدارة العليا باتباع الأساليب المناسبة لتنمية العلاقات الانسانية داخل المديرية.
١,٠٢٥	٣,٩٠	٢,٠	٩,٨	١٥,٧	٤١,٢	٣١,٤	X21	تستخدم الإدارة العليا طرق النقد الإيجابي عند التعامل مع الموظفين في حال ارتكاب الأخطاء.
٠,٧٧٤	3.91	2.26	9.51	10.47	47.63	27.96	المعدل	
		11.77		10.47	75.59		المجموع	

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجة الاحصائية (SPSS).

### ٣,٢ وصف وتشخيص متغيرات أخلاقيات العمل:

تُظهر البيانات في الجدول (٤) اتجاهاً إيجابياً نحو أخلاقيات العمل، حيث أشار ٧٦,٩٨% من المبحوثين إلى رضاهم عنها، مع متوسط حسابي ٣,٩٨ وانحراف معياري ٠,٦٩٩. بلغت نسبة عدم الاتفاق ١١,٦٦%، في حين كانت نسبة الحياد ١١,٧٣%. يُعد المؤشر (Y12) الأبرز في تعزيز الاتفاق، حيث حصل على نسبة

٨٦,٣% من المبحوثين، مما يدل على حرص العاملين على حفظ أسرار وممتلكات المؤسسة. كما حصل المؤشران (Y14) و (Y15) على نسبة اتفاق ٨٢,٤%، مشيرين إلى دور المسؤولين في رفع الروح المعنوية للموظفين والتزام المرؤوسين بتوجيهات رؤسائهم. سجلت المؤشرات (Y5) و (Y13) نسبة اتفاق متساوية بلغت ٨٢,٣%، حيث أكد المؤشر (Y5) على دعم الإدارة العليا للممارسات الأخلاقية، بينما شدد المؤشر (Y13) على التعاون بين العاملين. أما المؤشران (Y9) و (Y10)، المتعلقان بسياسات عدم التمييز وتقدير الجهود، فقد سجلا نسبة اتفاق ٦٦,٧%، وهي نسبة متوسطة. كذلك، أشار المؤشر (Y6) إلى أن المديرية تبذل جهوداً جيدة في مكافأة العاملين المميزين بنسبة اتفاق بلغت ٧٠,٦%. بشكل عام، تشير النتائج إلى وجود رضا عام عن أخلاقيات العمل، مع التركيز على أهمية حفظ أسرار المؤسسة، رفع الروح المعنوية، والتزام الموظفين بتوجيهات رؤسائهم. كما تدعم الإدارة العليا هذه الممارسات، رغم الحاجة إلى تعزيز بعض المجالات مثل سياسات عدم التمييز وتقدير الجهود.

جدول (٤): التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأخلاقيات العمل

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية							المؤشر	المتغير المعتمد
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	محايد %	اتفق %	اتفق بشدة %		
٠,٨٤٩	٤,٠٠	٠,٠٠	٥,٩	١٧,٦	٤٧,١	٢٩,٤	Y1	أخلاقيات العمل
٠,٩٢٥	٣,٨٤	٠,٠٠	١١,٨	١٥,٧	٤٩,٠	٢٣,٥	Y2	
٠,٩٢٥	٣,٨٨	٠,٠٠	١٣,٧	٩,٨	٥١,٠	٢٥,٥	Y3	
١,١٤٤	٣,٨٢	٧,٨	٧,٨	٣,٩	٥٤,٩	٢٥,٥	Y4	

٠,٨١٠	٤,٠٦	٠,٠٠	٥,٩	١١,٨	٥٢,٩	٢٩,٤	تتبع الإدارة العليا بالمديرية سياسات تعزز وتدعم الممارسات الأخلاقية وسلوك العاملين.	Y5
١,٢٤٠	٣,٩٤	٢,٠	١٩,٦	٧,٨	٢٣,٥	٤٧,١	تعمل المديرية على مكافأة العاملين المميزين.	Y6
١,٠٤٧	٣,٩٤	٢,٠	٩,٨	١٥,٧	٣٧,٣	٣٥,٣	يستبعد المسؤولون العلاقات الشخصية مع الموظفين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية الترقى داخل المديرية.	Y7
٠,٨٨٣	٤,٠٢	٢,٠	٣,٩	١٣,٧	٥١,٠	٢٩,٤	تتبع المديرية سياسات تضمن احترام خصوصية الموظفين.	Y8
١,٠٨٩	٣,٨٨	٠,٠٠	١٥,٧	١٧,٦	٢٩,٤	٣٧,٣	تتبع المديرية سياسات تضمن عدم التمييز بين العاملين على اساس ( العمر، الجنس، الإعاقة، الوزن، والجنسية).	Y9
١,٠٧٨	٣,٧٣	٢,٠	١٥,٧	١٥,٧	٤١,٢	٢٥,٥	يتم تقدير جهود الموظفين ولا ينسب العمل إلا لمن قام به.	Y10
١,٠٧٦	٤,٠٤	٢,٠	١١,٨	٧,٨	٣٧,٣	٤١,٢	يحرص المسؤولون في المديرية على أن يكون قدوة للعاملين.	Y11
١,٠٩٦	٤,٢٠	٥,٩	٣,٩	٣,٩	٣٧,٣	٤٩,٠	يحافظ العاملون على اسرار و ممتلكات المديرية المالية والمعلوماتية.	Y12
٠,٨٦٨	٤,٠٨	٠,٠٠	٧,٨	٩,٨	٤٩,٠	٣٣,٣	يتشارك العاملون في إنجاح بعضهم البعض.	Y13
٠,٩٩٩	٤,٠٤	٢,٠	٩,٨	٥,٩	٤٧,١	٣٥,٣	يساهم المسؤولون برفع الروح المعنوية للموظفين.	Y14
٠,٩٧٤	٤,١٨	٢,٠	٥,٩	٩,٨	٣٧,٣	٤٥,١	يلتزم المرؤوسون بتنفيذ تعليمات رؤسائهم بما يخدم المصلحة العامة.	Y15
١,٠٢٩	٤,٠٢	٢,٠	٧,٨	١٥,٧	٣٥,٣	٣٩,٢	يلتزم المسؤولون بصفات الصدق والأمانة والوفاء والرحمة مع العاملين.	Y16
٠,٦٩٩	3.98	1.86	9.8	11.73	42.54	34.44	المؤشر الكلي	
		11.66	11.73	76.98				

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجة الاحصائية (SPSS).

### ٣. اختبار فرضيات البحث:

من أجل اختبار الفرضيات البحث تم استخدام علاقة الارتباط والاثر بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية واخلاقيات

العمل وكالاتي:

### ٣,١ تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث:

تحليل العلاقات بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات، القيادة وأسلوب الإشراف) وأخلاقيات العمل يختبر الفرضية الرئيسية الأولى التي تقترض وجود ارتباط معنوي بين هذه المتغيرات. أظهرت نتائج الجدول (٥) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٧٦٠\*\*) عند مستوى معنوية (٠,٠١)، مما يشير إلى دور إيجابي لجودة الحياة الوظيفية بنسبة ٧٦,٠% في تحسين أخلاقيات العمل، مما يدعم صحة الفرضية الرئيسية الأولى.

تحليل علاقات الارتباط بين كل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل أظهر ما يلي:

- **الالتزام التنظيمي:** وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بنسبة ٥٢,٣% بين الالتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل (معامل الارتباط: ٠,٥٢٣\*\*), مما يدعم صحة الفرضية الفرعية الأولى.
- **المشاركة في اتخاذ القرارات:** وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بنسبة ٤٩,٥% بين المشاركة في اتخاذ القرارات وأخلاقيات العمل (معامل الارتباط: ٠,٤٩٥\*\*), مما يعزز صحة الفرضية الفرعية الثانية.
- **القيادة وأسلوب الإشراف:** هذه البُعد أظهر أقوى علاقة ارتباط بنسبة ٨٩,٦% مع أخلاقيات العمل (معامل الارتباط: ٠,٨٩٦\*\*), مما يدعم صحة الفرضية الفرعية الثالثة ويؤكد دور القيادة الرشيدة في تحسين أخلاقيات العمل.

### جدول (٥): نتائج علاقات الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل

أبعاد جودة الحياة الوظيفية				البعد المستقل
المؤشر الكلي	القيادة واسلوب الإشراف	المشاركة في اتخاذ القرارات	الالتزام التنظيمي	البعد المعتمد
0.760**	0.896**	0.495**	0.523**	اخلاقيات الوظيفة

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجة الاحصائية (SPSS).

### ٣,٢ تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث:

#### أ- تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على اخلاقيات العمل في المؤسسة المبحوثة:

تحليل العلاقات التأثيرية بين متغيري البحث باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط والمتعدد أظهر أن هناك تأثيراً معنوياً لجودة الحياة الوظيفية في تعزيز أخلاقيات العمل، وفقاً لمعطيات الجدول (٦). قيمة (F) المحسوبة بلغت (٦٦,٨٦٧)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (٤,٠٣)، مما يشير إلى قوة منحى الانحدار في تفسير العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل بشكل عام. قيمة معامل الانحدار (Beta) بلغت (٠,٧٦٠)، ومعامل التحديد ( $R^2$ ) كان (٠,٥٧٧)، مما يعني أن جودة الحياة الوظيفية تفسر حوالي (٥٧,٧%) من التغيرات في أخلاقيات العمل. بناءً على هذه النتائج، يمكن قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تشير إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في تعزيز أخلاقيات العمل في المديرية المبحوثة. ومع ذلك، تبقى (٤٢,٣%) من التأثيرات على أخلاقيات العمل غير مفسرة بالعوامل المدرجة في النموذج، مثل نظم التعويضات، المسار الوظيفي، نظام الإشراف، ونظام الأمن والأمان.

#### جدول (٦): أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الكلي للمؤسسات المبحوثة

جودة الحياة الوظيفية (المتغير المستقل)					المتغير المستقل	
P-Value	T المحسوبة	F المحسوبة	$R^2$	Beta	B	المتغير المعتمد
0.000	8.177	66.867	0.577	0.760	0.634	اخلاقيات الوظيفة العامة (المتغير التابع)

n= 51

Tالجدولية = 1.68

Fالجدولية = 4.03

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجة الاحصائية (SPSS).

ب- علاقات التأثير بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة على أخلاقيات العمل في المؤسسة المبحوثة:

في المؤسسة المبحوثة، تم تحليل تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أخلاقيات العمل كما هو موضح في الجدول (٧). أظهرت النتائج أن الالتزام التنظيمي يفسر ٢٧,٣% من التغيرات في أخلاقيات العمل، حيث بلغت قيمة F المحسوبة ١٨,٤٢٠، و  $Beta = 0.523$ . هذا يشير إلى أن أي تغيير في الالتزام التنظيمي سيؤدي إلى تغيير بمقدار ٠,٥٢٣ في أخلاقيات العمل. كما تبين أن المشاركة في اتخاذ القرارات تفسر ٢٤,٥% من التغيرات في أخلاقيات العمل، بقيمة F المحسوبة ١٥,٨٧٥ و  $Beta = 0.495$ . أي تغيير في المشاركة سيؤدي إلى تغيير بمقدار ٠,٤٩٥ في أخلاقيات العمل. وأخيراً، أظهر تحليل القيادة وأسلوب الإشراف أن ٨٠,٣% من التغيرات في أخلاقيات العمل يمكن تفسيرها بهذا البعد، حيث بلغت قيمة F المحسوبة ١٩٩,٤٢٨ و  $Beta = 0.896$ ، مما يدل على تأثير قوي جداً لهذا البعد على أخلاقيات العمل.

بذلك، يمكن التأكيد على تحقيق الفرضية المتعلقة بتأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أخلاقيات العمل.

جدول (٧): تأثير كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في أخلاقيات العمل في المؤسسة المبحوثة

اخلاقيات الوظيفة العامة				المتغير المعتمد			المتغير المستقل
T		F		R2	B	Beta	
الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة				
1.68	4.292	4.03	18.420	0.273	1.052	0.523	ابعاد جودة الحياة الوظيفية
1.68	3.984	4.03	15.875	0.245	1.127	0.495	
1.68	14.122	4.03	199.428	0.803	1.852	0.896	

p - Value = 0.00

N=51

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجة الاحصائية (SPSS).



## الاستنتاجات والمقترحات

تم التوصل الى جملة من الاستنتاجات والمقترحات وكالاتي:

### اولا: الاستنتاجات

١. يبين من الجانب النظري أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تلعب دورا مهما في تعزيز أخلاقيات العمل من خلال دعم الموظفين وضمان حقوقهم الاجتماعية والأخلاقية، مما يعزز شعورهم بالانتماء والرضا الوظيفي. يتسم العاملون في مديرية كمرك دهوك بدرجة عالية من الالتزام الوظيفي.
٢. العاملون في مديرية كمرك دهوك يظهرون درجة عالية من الالتزام الوظيفي والمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات.
٣. الإدارة العليا في المديرية تتبنى ممارسات قيادية وأسلوب إشراف يشجع الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية.
٤. العاملون في المديرية ملتزمون بأخلاقيات العمل، بما في ذلك الحفاظ على أسرار وممتلكات المؤسسة، مما يعزز الالتزام والتعاون بين الموظفين.
٥. الإدارة العليا تدعم الممارسات الأخلاقية وتعمل على تشجيع التعاون بين الموظفين، مع وجود حاجة لتحسين بعض المجالات مثل سياسات عدم التمييز.
٦. توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في المديرية.
٧. الالتزام التنظيمي والمشاركة في اتخاذ القرارات يسهمان بشكل كبير في تحسين أخلاقيات العمل.

٨. القيادة وأسلوب الإشراف هما أكثر العوامل تأثيراً على أخلاقيات العمل، حيث تفسر نسبة كبيرة من التغيرات في هذه الأخلاقيات.

### ثانياً: المقترحات

استناداً إلى النتائج التي تمت مناقشتها سابقاً، يوصي البحث الحالي بما يلي:

١. تعزيز الثقافة التنظيمية وتحقيق التوافق بين قيم المنظمة وموظفيها.
٢. تنظيم برامج تدريبية لتوعية الموظفين بأهمية الالتزام التنظيمي وربط الالتزام بالمكافآت وتحسين بيئة العمل.
٣. تعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات من خلال تشكيل لجان وعقد اجتماعات دورية ومراجعة الاقتراحات.
٤. تطوير آليات لتبادل المعلومات وتحفيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.
٥. تنظيم برامج تدريبية لتحسين مهارات القيادة وتقييم المسؤولين بناءً على معايير القيادة الرشيدة.
٦. تطبيق العدالة في التعامل مع الموظفين على المستويين الأخلاقي والعملي.
٧. تحديث الأساليب الإدارية ومنح الصلاحيات للمرؤوسين لزيادة مشاركتهم.
٨. وضع مدونة سلوك أخلاقية وتنظيم برامج توعية لتعزيز أخلاقيات العمل، وإجراء دراسات مستقبلية حول تأثير العوامل الأخرى على أخلاقيات العمل.





## المصادر

### اولاً: المصادر العربية

- ابراهيمى، هاجر، ابراهيمى، ليلي. (٢٠٢٣). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين. مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- أبو شمالة، ناصر. (٢٠١٨). واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- البليسي، أسامة. (٢٠١٢). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- بومجان، عادل، جوهرة، اقطي، الوافي، خالد. (٢٠١٨). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإنسانية، ٨(٢)، ١٢٨.
- جاد الرب، سيد. (٢٠٠٨). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. مصر: دار الفكر العربي.
- الجبوري، ميسر إبراهيم، خزعل، بصير خلف. (٢٠١٧). نموذج مقترح لمؤشرات الأداء الجوهرية في إطار جودة حياة العمل ومعايير الجودة: دراسة اختبارية في عدد من مدارس التعليم الثانوية التابعة لكركوك. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، ٧(3).
- خالد بن خليفة، لطفي عاشور، معراج شريقي. (٢٠٢٢). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.



- الخميس، منتهى. (٢٠١٣). درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط: الأردن.
- ديوب، أيمن. (٢٠١٤). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، ٣٠(١)، ١٩٥-٢٢٤.
- الزهراني، محمد عبد الله. (٢٠١٣). البيئة الداخلية وعلاقتها بضغوط العمل بإدارات شؤون الموظفين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: السعودية.
- الزيناتى، أسامة. (٢٠١٥). دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- السالم، مؤيد سعيد. (٢٠٠٩). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. عمان: إثراء للتوزيع والنشر.
- السعود، راتب، بطاح، أحمد. (١٩٩٦). مدى التزام مديري المدارس في محافظة الكرك بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم. مجلة دراسات العلوم التربوية، ٢٣(٢)، ٣٠٢-٣١٢. الجامعة الأردنية، عمان.
- السكرانة، بلال خلف. (٢٠٠٩). أخلاقيات العمل. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- سلمان، عطا إبراهيم. (٢٠١٢). درجة التزام معلمي المدارس الإعدادية في وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر المديرين وسبل تفعيلها. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية: غزة.



الشمري، عايد. (٢٠١٣). دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية. رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

شميلان، عبد الوهاب بن شباب. (٢٠١٩). كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين. المجلة العربية للإدارة، ٣٩(٢)، ٢.

الشنطي، نهاد. (٢٠١٦). واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.

شهباز، انتصار زين العابدين. (٢٠١٢). أخلاقيات الوظيفة العامة في الإسلام. جامعة بغداد، مجلة كلية الآداب، ١٠١، ٦٤٤.

عبد الحفيظ، غادة طه، وسيد، عليّة عثمان. (٢٠١٧). دراسة أساليب التفكير في ضوء نظرية ستيرنبرج لدى طالبات كلية الآداب - جامعة الدمام. مجلة جامعة السودان المفتوحة، ٦، ٢٧-٥٢.

العبيدي، بشرى. (٢٠١٣). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ٣٦، ٢٧٨-٢٥٤.

العطوي، عواد محمد. (٢٠١٣). أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: المملكة العربية السعودية.



العمرى، محمد، اليافي، رندة. (٢٠١٧). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ١٣(١)، ٢٩.

العنزى، طليل. (٢٠١٣). بيئة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: المملكة العربية السعودية.

عواد، فتحي أحمد. (٢٠١٣). إدارة الأعمال الحديثة بين النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

الغالبى، طاهر محسن منصور، العامري، صالح مهدي محسن. (٢٠٠٥). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع. عمان: دار وائل للنشر.

قاسم، فاطمة. (٢٠٢٢). أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ابن خلدون تيارت.

القحطاني، حسين. (٢٠١٣). درجة التزام مديري مدارس التعليم العام الحكومية في محافظة خميس مشيط بميثاق أخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.

قهيري، فاطمة. (٢٠١٩). أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال توسط العدالة التنظيمية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة زيان عاشور الجلفة.

كريم، رحيم عبدالحسين. (٢٠٢٢). جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. متطلبات لنيل شهادة الدبلوم العالي في علوم إدارة المشاريع، جامعة كربلاء.



ماضي، خميل إسماعيل. (٢٠١٤). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية". رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس: مصر.

المخلافي، عبدالملك بن طاهر، الهداب، تغريد بنت حمد. (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي. المجلة العربية للإدارة، ٤٠، ٢٣٧.

مخلوفاي، أمينة، بوسعيد، إكرام. (٢٠٢١). بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية. المرنيخ، مرفت خضر. (٢٠٠٤). تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية: غزة.

المغربي، عبدالحميد. (٢٠٠٤). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٢، ١-٥١. جامعة الزقازيق: مصر.

نصار، إيمان. (٢٠١٣). جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

ياغي، محمد عبد الفتاح. (٢٠١٢). الأخلاقيات في الإدارة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

ثانيا: المصادر الاجنبية



- Afsar, B., Shahjehan, A., Shah, S. I., & Wajid, A. (2018). The effect of ethical leadership on employee work engagement: The roles of psychological empowerment and power distance orientation. *Asia Pacific Management Review*, 23(3), 197–206.
- Ahmad, S., & Schroeder, R. G. (2003). The impact of human resource management practices on operational performance: Recognizing country and industry differences. *Journal of Operations Management*, 21(1), 19–43.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2), 117–134.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35–70). San Francisco: Jossey–Bass.
- Greenberg, J. (2011). *Organizational justice: The dynamics of fairness in the workplace*. In *APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol 3: Maintaining, expanding, and contracting the organization* (pp. 271–327). American Psychological Association.
- Griffiths, M. A., & Kickul, J. R. (2004). The co–production of leadership: The role of workplace empowerment. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10(4), 68–79.



- Gupta, V., Singh, S., & Bhattacharya, A. (2017). The relationships between leadership, work engagement and turnover intentions. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(2), 168–181.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695–706.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845–855.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Schaubroeck, J., Walumbwa, F. O., Ganster, D. C., & Kepes, S. (2007). Destructive leader traits and the neutralizing influence of an “enabling” work climate. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109(1), 116–126.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra–role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108–119.