

الجمهوريــة الجزائريــة الديمقراطيــة الشعبيــة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس والارطوفونيا

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال شركة سوديسماك بالسانيا وهران

من إعـــــداد الطـــلبـــة :

- الهاشمي جيهان.
- بن عودة صابرين.

تحت اشـــــراف الأستـاذة:

- أ.زريـــبـي أحـــلام

السنة الجامعية: 2024-2025

شكر وعرفان

الحمد الله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

فإنني أشكر الله العلي القدير أولا وأخيرا على توفيقه بإتمام هذا البحث، فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما وانطلاقا من قوله عليه الصلاة والسلام " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "، فإنني أتوجه بالشكر والتقدير لأستاذتي القديرة " زريبي أحلام " على قبولها تأطيري و على إعطائها جهد وقت و دعم لإتمام الدراسة بنجاح و نشكر بالأخص رئيسة مصلحة تسيير الموارد البشرية لشركة توزيع مواد البناء على دعمها لنا سواء في تعليمنا و عدم بخلها علينا في إعطائنا المعلومات و حرصها على تعليمنا و مساندتها لنا معنويا و التي بصراحة لا نجد أمثالها في هادا الوقت ولا يسعني إلا أن اشكرها و أدعو لها في ظهر الغيب

وأتقدم بجزيل الشكر لكل طاقم عمال شركة توزيع مواد البناء "سوديسماك" ولكل من ساعدنا من قريب ومن بعيد لإنجاز هذا العمل.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من اشترط الله مرضاتها.

شعاع نور أنار لي درب حياتي، إلى أغلى دموع سالت من أجلي إلى من وقعت عليها أول نظرة في حياتي إلى التي لم أجد فيها حقها سوى كلمة "أمي"

إلى الذي رباني بالفضيلة والأخلاق وشملني بالعطف والحنان وكان لي درع الأمان الذي أحتمي به والذي تحمل عبء الحياة لأجلي إلى القلب الكبير "أبي"

إلى إخوتي وكل عائلتي وكل من دعمني من بعيد ومن قريب

إلى أستاذتي "زريبي أحلام" التي لم تبخل علينا بمعلومة

وأسأل الله أن لا يضيع عمل عامل ولا جهد مجتهد، وأن يجعله في ميزان حسناتنا يوم القيامة.

بن عودة صابرين

إهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

والحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

قال تعالى: (وآخر دعواهم أن الحمد لله).

بعد مسيرة دراسية دامت لسنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر.

فاللهم لك الحمد والشكر لأنك وفقتني على إتمام هذا العمل وتحقيق حلمي.....أهدي هذا النجاح

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل، إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله تعالى...

إلى فخري واعتزازي (والدي).

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضنني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد...

القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي الذي وهج حياتي (والدتي) .

إلى ضلعي الثابت و أمان أيامي، إلى ملهمي نجاحي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها، إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرة عيني(إخوتي).

لكل من كان عونا في هذا الطريق.. أهديكم هذا الإنجاز وثمرة نجاحي الذي لطالما تمنيته، ها أنا اليوم أتممت أول ثمراته راجية من الله أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله سبيلا للارتقاء والافتخار لي ولوالديّ.

الهاشمي جيهان

ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة الحالية " جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، وذلك من خلال دراسة:

- مستوى جودة الحياة الوظيفية.
- مستوى الأداء الوظيفي.
- العلاقة بين جود الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

حيث استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي، وتكونت العينة من 60 عاملا من شركة توزيع مواد البناء "سوديسماك"، اختيروا بطريقة عشوائية.

وتم تطبيق عليهم الأدوات التالية: استبيان جودة الحياة الوظيفية المكون من(25) فقرة، واستبيان الأداء الوظيفي الذي يتكون من(29) فقرة، وتم التأكد من ثبات وصدق الأدوات بطرق مختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية.
- وجود مستوى متوسط للأداء الوظيفي.
- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

Summary:

The current study dealt with the quality of work life and its relationship with job performance:

- The level of quality of work life.

- The level of job performance.

- The relationship between quality of work life and job performance.

The researchers used the descriptive method, and the sample consisted of 60 workers from the building materials distribution company “Sodismak”, selected randomly.

The following tools were applied to them: Job quality of life questionnaire consisting of (25) items, and job performance questionnaire consisting of (29) items, and the stability and reliability of the tools were checked by different methods.

The study found the following results:

- There is a moderate level of quality of work life.

- There is a moderate level of job performance.

- There is a statistically significant positive correlation between quality of work life and job performance.

قائمة المحتويات

شكر وعرفان ..... أ

إهداء ..... ب

ملخص الدراسة باللغة العربية..... د

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية ..... هـ

قائمة المحتويات ..... و

قائمة الجداول..... ج

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة.

مقدمة..... 1

الإشكالية.....5

فرضيات الدراسة..... 12

أهمية الدراسة..... 12

أهداف الدراسة 13

حدود الدراسة..... 13

التعاريف الإجرائية..... 14

الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية.

تمهيد 16

مفهوم جودة الحياة الوظيفية 16

نشأة جودة الحياة الوظيفية..... 18

أهمية جودة الحياة الوظيفية..... 19

أهداف جودة الحياة الوظيفية..... 21

أبعاد جودة الحياة الوظيفية..... 22

طرق قياس جودة الحياة الوظيفية..... 27
معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية..... 29
خلاصة الفصل..... 31

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.

تمهيد..... 32
مفهوم الأداء الوظيفي..... 32
أبعاد الأداء الوظيفي..... 32
محددات الأداء الوظيفي..... 34
العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي..... 35
مؤشرات الأداء الوظيفي..... 35
أنواع الأداء الوظيفي..... 35
تقييم الأداء..... 36
أنواع تقييم الأداء..... 37
أهداف تقييم الأداء..... 37
طرق تقييم الأداء..... 37
صعوبات تقييم الأداء..... 39
خلاصة الفصل..... 40

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية.

تمهيد..... 41
أولا الدراسة الاستطلاعية..... 41
أهمية الدراسة الاستطلاعية..... 41
مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية..... 41

تعريف شركة توزيع مواد البناء (سوديسماك) 41
عينة الدراسة الاستطلاعية 42
أدوات الدراسة الاستطلاعية..... 44
الخصائص السيكومترية لأدوات القياس..... 46
ثانيا الدراسة الأساسية..... 48
تمهيد 48
مدة الدراسة الأساسية 48
المجال الجغرافي للدراسة الأساسية..... 48
منهج الدراسة الأساسية 48
عينة الدراسة الأساسية..... 48
أدوات الدراسة الأساسية 51
الأساليب الإحصائية..... 51

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج.

تمهيد 52
عرض نتائج الدراسة 52
عرض نتائج الفرضية الأولى..... 52
مناقشة نتائج الفرضية الأولى 55
عرض نتائج الفرضية الثانية..... 56
مناقشة نتائج الفرضية الثانية 59
عرض نتائج الفرضية الثالثة..... 60
مناقشة نتائج الفرضية الثالثة..... 60
مناقشة عامة 62

خلاصة الفصل **63**

خاتمة..... **64**

الاقتراحات والتوصيات **65**

قائمة المراجع .....**67**.....

الملاحق .

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	42
2	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	43
3	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	43
4	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية	43
5	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	44
6	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني	44
7	معامل ارتباط الفقرات وأبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية	46
8	معامل ارتباط كل بعد والمجموع الكلي لاستبيان الأداء الوظيفي	47
9	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	49
10	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	49
11	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	49
12	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية	50
13	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	50
14	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني	50
15	توزيع مقاييس النزعة المركزية لجودة الحياة الوظيفية	52
16	مستويات جودة الحياة الوظيفية	53
17	الدرجات المعيارية لجودة الحياة الوظيفية	53
18	توزيع مقاييس النزعة المركزية للأداء الوظيفي	56
19	مستويات الأداء الوظيفي	56
20	الدرجات المعيارية للأداء الوظيفي	57

21	معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي	60

الفصل الأول
مدخل إلى الدراسة

مقدمة:

يشهد العصر الذي نعيشه الآن تطورا سريعا في جميع المجالات ولاسيما في مجال المؤسسات التي تعد جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية، ومن أهم سبل نجاح أي مؤسسة هو وجود مديرين قادرين على بذل الجهود المطلوبة للقيام بكافة أنشطة العمل داخلها، وخاصة اهتمامهم باحتياجات ومتطلبات الموارد البشرية نظرا لدورها الفعال والمهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتأسيسا على ما تقدم لا بد من الاهتمام بوجوده الحياة الوظيفية لدى العمال.

كما أن الفرد في المنظمات يعد من أهم الموارد المهمة في تطور أدائها لأن لديه القدرة على التفاعل مع المستحدثات الداخلية والخارجية للمنظمة، كما يمكن القول: " بأن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في تنمية العلاقة بينهما وبين الأفراد العاملين لديها".

تعتبر المنظمة الناجحة اليوم هي التي تكون قادرة على فهم وإدراك هذه التغيرات والنظر إليها بعين سليمة، ومن خلال الرؤية الإستراتيجية الشاملة والمتكاملة، باعتبار المورد البشري المحور الأساسي في استمرارية المؤسسات ونجاحها بمختلف بيئاتها وقطاعات نشاطها والبحث عن الثقة بين الإدارة والمورد البشري، وبناءا على ذلك جاءت مقاربة جودة الحياة الوظيفية، التي تؤكد على إيجاد بيئة عمل صحية وآمنة، يتوافر فيها الدعم والمشاركة للمورد البشري في عمليات اتخاذ القرار وحل المشاكل، وقد تعدى الأمر ذلك وأصبح الاهتمام بهذا المورد حتى في خارج الإطار بيئة العمل، وعلى المستوى الشخصي والعائلي، حيث توجهت المؤسسات المعاصرة إلى إيجاد التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، ولما كان من أهم التأثيرات تطبيق جودة الحياة الوظيفية هو زيادة انتماء الموارد البشرية للمؤسسة التي ينتمون إليها ويؤمنون بقيمتها وأهدافها، وتتأثر نوعية حياة العمل أو جودة الحياة الوظيفية بعدد من التغيرات أبرزها ما يتلقاها من الفرد من تعويض (الراتب)، ومنافع جانبية، وفرص الترقي والتقدم في

المنظمة، ونوعية العمل، والأمان المهني، وأوقات الدوام المهني، وخصائص المؤسسة، وطبيعة التفاعل الاجتماعي بين الزملاء وباختصار، تعكس نوعية حياة العمل جميع جوانب الحياة أثناء العمل.

بما أن " جودة الحياة الوظيفية " تمثل جزء من ثقافة المؤسسة فهي تساهم في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى إتباعها للبرامج التي تعدها وتستخدمها، تؤدي إلى تحقيق أهداف الأفراد وأهداف المنظمة، وإلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة في بيئة العمل وتؤدي كذلك غلى زيادة الانتماء المنظمة.

فإن تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية يساعد من تقليل الضغوط الواقعة على العاملين، وتقليل من الحوادث العمل والصراعات وتساهم في زيادة الإنتاجية الفردية والقضاء على المشكلات الأساسية وتحقيق الفعالية الإنتاجية.

أما بالنسبة للأداء الوظيفي فقد لقي اهتماما كبيرا من قبل العديد من الباحثين والمفكرين، بحيث أنه يعتبر بمثابة الناتج عن الاستثمار الأمثل للمهارات والقدرات والمعارف المتوفرة من طرف المؤسسة، بالإضافة إلى كون مستوى الأداء الوظيفي يمثل مقياسا لمدى نجاح سياسة المؤسسة وخططها نحو تحقيق أهدافها وأهداف الأفراد العاملين بها وبالتالي الحفاظ على موارد المؤسسة.

في المؤسسات الكبرى هي التي تدرك بأن الاهتمام بالمورد البشري والتسيير الأمثل له هو السبيل للمنافسة وتحقيق الأهداف المخطط لها.

ومن المنطق هذا اعتمدنا في هذه الدراسة على أربعة فصول تشمل موضوع " جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" لدى عمال شركة " سوديسماك " عليه تم تقسيم الفصول كما يلي:

1- الفصل الأول: تمثل في تقديم البحث حيث احتوى على إشكالية البحث وتساؤلاته، فرضيات البحث، أهمية البحث، أهداف البحث، حدود البحث، التعاريف الإجرائية.

2- الفصل الثاني: تعرضنا إلى الجانب النظري لجودة الحياة الوظيفية وذلك بتحديد: مفهوم الجودة للحياة الوظيفية، تطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية، أهمية جودة الحياة الوظيفية، أهداف جودة الحياة الوظيفية، أبعادها، ومؤشراتها، طرق قياسها، برامجها، ومزايا برامج الجودة وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية، عوائق تطبيقها.

3- الفصل الثالث: خاص بالدراسة الميدانية التي تتضمنها: تطرقنا في الفصل الثالث إلى متغير الأداء الوظيفي وشمل هذا الفصل العناصر الآتية: مفهوم الأداء الوظيفي، أبعاد الأداء الوظيفي، محددات الأداء الوظيفي، مؤشرات الأداء الوظيفي، تقييم الأداء الوظيفي، طرق تقييم الأداء في المنظمات، صعوبات تقييم الأداء.

4- الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية واشتمل على جزأين، أولا: الدراسة الاستطلاعية واشتملت على أهداف الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان إجراءها، وأدوات الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها، ومجتمع الدراسة الاستطلاعية، ومواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية، والخصائص السيكومترية لأدوات القياس، ثانيا: الدراسة الأساسية واشتملت على مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة الأساسية، وأدوات الدراسة الأساسية، وكذلك التأكد ثانية من صدق وثبات أدوات الدراسة الأساسية، وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

5- الفصل الخامس:عرض النتائج ومناقشتها واشتمل على جزأين: أولا: عرض النتائج، ثانيا: مناقشة النتائج.

الخاتمة والتوصيات.

1. الإشكالية:

في ظل التطورات والتغيرات التي شهدتها المؤسسات عبر السنوات الأخيرة من أجل رفع قيمتها وتحقيق روح التطور الدائم والمنافسة، فقد بدأ الاهتمام بهذه التغيرات التي طرأت وقد غيرت مجموعة من الطرق والأساليب التنظيمية لدى العامل، ولا ننسى نمط تفكير الفرد في عمله، فقد أصبح هذا مطلب الكثير من المؤسسات أو المنظمات. كما أن المنظمات أصبحت تركز على العلاقة بين الفرد والمنظمة، وتعطي أهمية كبيرة لجهد الفرد وأداءه من خلال تمكين الموظف في المشاركة الإيجابية في صنع القرار، لذلك جودة الحياة في العمل مهمة للعاملين.

لأنها توفر لهم الارتياح النفسي والمادي، وتجعل العامل أكثر انتماء للمنظمة، وتزيد من المشاركة الفعالة والحد من السلوك السلبي العدواني، والرضا النفسي، والرضا الوظيفي، وزيادة الثقة، وتحسين العلاقات بين العاملين والجدارة، بالإضافة إلى تقليل التوتر والقلق الناتج عن ضغوط العمل، والحد من الصراع وتحسين الإنتاجية وتعزيز موقف المنظمة التنافسي، كما تسعى المنظمات بمختلف أشكالها إلى رفع أدائها، وزيادة إنتاجيتها من خلال إبلاء اهتمامها للمورد البشري. لأنه العنصر الأهم بين مختلف مواردها والقادر على التفكير والإبداع والابتكار، وتوجيه أنشطة المنظمة وإدارة الموارد الأخرى بكفاءة وفعالية. كما أن إيجاد بيئة عمل صحية وآمنة ومحفزة، يتوافر فيها الدعم والمشاركة والتوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة، كما أن جودة الحياة الوظيفية في حد ذاتها منظومة متكاملة من المتطلبات والمقومات والمعايير.

وذلك بهدف تحقيق حياة وظيفية لائقة للعاملين، وصيانتهم من أي مهددات أو مؤثرات بصورة سلبية على أدائهم وإنتاجيتهم وعلاقتهم بعضهم ببعض، وكذلك علاقتهم بمنظماتهم. وبالتالي فإن لجودة الحياة الوظيفية دور مهم وفعال في التأثير على العمال في المنظمة سواء بالسلب أو بالإيجاب. ذلك أن

توفير حياة وظيفية للعمال يسهم في تشكيل وتطبيق معايير سابق ذكرها. كما تزايد اهتمام المنظمات والشركات العالمية بأهمية وتأثير الموارد البشرية لديهم نظرا لفعاليتها في إبداعها وإنتاجيتها.

وهذا ما أسال حبر العديد من الباحثين حول هذا المجال نظرا لأهميته البالغة وفي هذا الصدد هدفت دراسة (azman et al 2010) إلى اكتشاف إذا ما كان لجودة الحياة الوظيفية تأثير على أداء موظفي الإرشاد الزراعي الحكومي في ماليزيا من عدمه، حيث استخدمت استبانه لجمع البيانات بالمحاور الرئيسية حياة الفرد والعائلة والأمن والحماية في المنظمة والرضا الوظيفي، وأسلوب الإدارة وسياسات المنظمة، والعلاقات بين الأفراد في المنظمة، والصحة الشخصية والرفاهية، وبيئة العمل، والتعويضات ودعم المنظمة، ليتم تحليلها وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- إن المحاور قيد الدراسة لها اثر هام وايجابي على أداء موظفي الإرشاد الزراعي الحكومي.
- إن عوامل جودة الحياة الوظيفية الخمسة (حياة الفرد والعائلة، والرضا الوظيفي، وأسلوب الإدارة وسياسة المنظمة، وبيئة العمل، والتعويضات). لها التأثير الأكبر على أداء الموظفين العاملين في الإرشاد الزراعي، وتحديد أشكلت حياة الفرد والعائلة العامل الأبرز في تأثيره على أداء الموظفين.

بالإضافة إلى دراسة كل من (بايوب، سماح، 2024) إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموارد البشرية بمؤسسة تجديد عتاد الطيران الشهيد عبد العزيز سيد أحمد (ARMAéro)، وبعد تحليل البيانات جاءت النتائج كما يلي:

- مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط وهذا حسب ما أفاد به الموظفين في المؤسسة محل الدراسة وذلك بمتوسط حسابي قدر ب(2،29).

- مستوى أداء الموارد البشرية مرتفع وهذا حسبما أفاد به الموظفين وذلك بمتوسط حسابي قدره (3،97).
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0،05 بين كل من مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى أداء الموارد البشرية بجميع أبعاده (أداء المهمة، الأداء السياقي، السلوكات المضادة للإنتاجية، الأداء التكيفي).

وفي نفس السياق هدفت دراسة (koonmee et al,2009) إلى فحص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي باستخدام الإستبانة تم توزيعها على 35 موظف يعملون في شركة "dadevazz jooya" في إيران وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.
- تواجد حياة وظيفية ذات جودة عالية يؤدي إلى خفض نسبة الغياب والحوادث والشكوى.
- انخفاض فرص التطور والنمو والعلاقات الاجتماعية في الشركة.
- غموض الدور الوظيفي والأهداف لدى الموظفين.
- كفاءة الدعم التنظيمي داخل الشركة.
- عدم قدرة الموظفين على الاعتماد على القرارات المدراء المتخذة.

كما أوصت الدراسة بالتوصيات التالية:

- زيادة المرتبات والمزايا لموظفي الشركة لعدم كفايتها، بالإضافة إلى تحفيز المدراء عن طريق تخصيص نسبة من الربح لهم.
- الاهتمام بتوفير عمل آمنة صحية للموظفين من إضاءة وحرارة وغيرها.
- إنشاء نظام لتطوير قدرات الموظفين بالإضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية مناسبة.

- تطوير العلاقات الاجتماعية داخل الشركة، إضافة إلى احترام المدراء لآراء الموظفين وزيادة الشعور بالمسؤولية.
- القيام بتوضيح المهام الوظيفية والأهداف للموظفين لكي يتسنى لهم تنفيذها بكفاءة عالية.

بالإضافة إلى دراسة(EK uri et al,2008) التي هدفت الدراسة إلى التعرف على أداء العاملين والعوامل التي من شأنها تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية في ولاية "cross river" في نيجيريا، حيث تم الحصول على المعلومات من عينة مكونة من 15 منظمة غير حكومية من أصل 60 منظمة مسجلة، وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- كشفت الدراسة بان 33.3% من العاملين يرون بأن دخلهم غير كافي.
- إن 42.2% من العاملين ذوي أداء عالي و 55.6% من العاملين ذوي أداء المتوسط و 2.2% من العاملين ذوي أداء سيء.
- إن 53.3% من العاملين غير الراضين عن الخدمات المتوفرة.
- يرى 84.5% بأن العلاقات الاجتماعية بين العاملين جيدة يرى 80% بأن بيئة العمل خالية من المخاطر.

وفي نفس السياق هدفت دراسة هاني السيد محمد الأعزب (2018) إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في كلية رياض الأطفال بجامعة المنيا، والكشف عن العلاقة بينهما. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتصميم استبيانين: الاستبيان الأول لمعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين وتحتوي على (52) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات، والاستبيان الثاني لقياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وتحتوي على (12) فقرة.

من أهم النتائج التي توصل إليها البحث: أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا كان متوسط، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (0.65). كما أظهرت نتائج البحث أن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا كان متوسط، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (0.73). كما توجد علاقة إرتباطية طردية دالة إحصائيا بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال بجامعة المنيا، حيث بلغ معامل الارتباط (0.78)، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا يؤدي إلى تحسين وتطوير أداء العاملين.

هدف الدراسة (الآنسي، العلايا،2023) إلى تقييم مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي ديوان عام وزارة التعليم الفني والتدريب المهني بالجمهورية اليمنية ولتحقيق هدف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت الأداة في إستبانة مكونة من 17 عبارة موزعة على بعدين (أداء المهمة، الأداء السياقي) وتطبيقها على عينة قصدية مكونة من 79 فردا من جميع المستويات الإدارية في الوزارة وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائيspss.

وبينت نتائج البحث أن مستوى الأداء حصل على متوسط كلي4.34، وبمستوى أداء عالي جدا وعلى مستوى البعدين الرئيسيين حصل أداء المهمة على متوسط4.37 ومستوى الأداء عادي جدا فيما حصل الأداء السياقي على متوسط4.29 وبمستوى أداء عالي جدا كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة0.05 تبعا لمتغيرات النوع، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة.

كما هدفت دراسة (الرحيم، ناصر،2023) إلى التعرف على واقع الرقابة الإدارية، ومستوى الأداء الوظيفي، ودور الرقابة الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بوزارة الشباب والرياضة، واستخدمت

الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (90) موظف، ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة أن واقع الرقابة الإدارية الكلي متوسط بنسبة(57%)، وأن و مستوى الأداء الوظيفي الكلي ضعيف بنسبة(55%)، وأن هناك دور ايجابي قوي للرقابة الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وقد أوصى الباحث بضرورة تفعيل دور الرقابة الإدارية بصورة مستمرة ومواكبة التطورات الحديثة لغرض تطوير العمل الإداري وتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

وهدفت دراسة محمود عبده حسن محمد العزيزي إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي، واستهدف البحث جميع العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا أكاديميين وإداريين وفنيين والبالغ عددهم 640 فردا، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عدد أفرادها270 فردا، تمثلت أداة البحث في الإستبانة، و توصل البحث لعدة نتائج أبرزها: مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الثمانية متوسط، بمتوسط حسابي 3.18 و انحراف معياري 0.63 ونسبة مئوية 63.6%، كما توجد بعض الفروق الدالة إحصائيا بين استجابات أفراد العينة في بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب المتغيرات النوع، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة.

هدفت دراسة معوشة عبد الحفيظ (2022) إلى الكشف عن مستوى جودة الحياة المهنية عند العاملين بقطاع الصحة والكشف عن مستوى جودة الحياة المتعلقة بالصحة عند العاملين بقطاع الصحة وكذا التعرف ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة المهنية تعزى لمتغيرات الجنس، السن، الحالة المدنية، وكذا التعرف ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة المتعلقة بالصحة تعزى لمتغيرات الجنس، السن، الحالة المدنية، عند العاملين بقطاع الصحة، وكذا التعرف ما إذا كانت هناك علاقة بين جودة الحياة المهنية و جودة الحياة المتعلقة بالصحة.

ولتحقيق هذا الهدف استخدم المنهج الوصفي وقد اشتملت عينة الدراسة على 148 عامل بقطاع الصحة لبعض المؤسسات الصحية بدائرة بوحمامة التابعة إقليميا لولاية خنشلة والمؤسسة الصحية لبلدية أولاد فاضل "توفانة" التابعة إقليميا لولاية باتنة، وتم الإستعانة بأداتين في الدراسة مقياس جودة الحياة من إعداد منظمة الصحة العالمية ومقياس جودة الحياة المهنية، وقد تم تحليل البيانات إحصائيا بالإستعانة بالمجموعة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) وباستخدام أسلوب معامل ارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار تحليل التباين Anova لدراسة الفروق بين ثلاثة مجموعات وأكثر وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– تختلف مستويات جودة الحياة المهنية عند العاملين بقطاع الصحة .

– تختلف مستويات جودة الحياة المتعلقة بالصحة عند العاملين بقطاع الصحة.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة المهنية تعزى لمتغيرات الجنس، السن، الحالة المدنية.

– لا توجد فروق ذات دلال إحصائية في جودة الحياة المتعلقة بالصحة تعزى لمتغيرات الجنس، السن، الحالة المدنية عند العاملين بقطاع الصحة.

– لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة المهنية و جودة الحياة المتعلقة بالصحة عند العاملين بقطاع الصحة.

بالإضافة إلى دراسة حيرش أمينة وهزرشي طارق (2022) إلى تحليل مستوى جودة الحياة الوظيفي المدركة من وجهة نظر العملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالإدريسية وعلاقتها بالسلوك الأخلاقي، ولتحقيق غرض الدراسة تم اختيار الاستبانة كأداة لدراسة حيث تم توزيعها على عينة عشوائية تم استرجاع (60) استبانة صالحة للمعالجة الإحصائية بالاعتماد على برنامج .(spss) وكانت أهم النتائج المتوصل إليها وجود علاقة طردية قوية بين جودة الحياة الوظيفية المدركة والسلوك الأخلاقي من

وجهة نظر العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالإدريسية، كما أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط للمتغيرات الدراسة، وكذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند ال مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات العاملين نحو جودة الحياة الوظيفية المدركة والسلوك الأخلاقي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية) العمر، سنوات الخبرة). وفي الأخير تم الخروج بعدة توصيات ركزت على ضرورة تبني برامج واضحة لتحسين أسس جودة الحياة الوظيفية وما توفره من زيادة جودة الخدمات المقدمة من طرف العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالإدريسية .

ومما سبق يمكن طرح تساؤل الدراسة على النحو التالي:

- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال شركة سوديسماك؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال شركة سوديسماك ؟
- هل توجد علاقة إرتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لدى عمال شركة سوديسماك؟

2. فرضيات الدراسة:

- نتوقع ارتفاع مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال شركة سوديسماك.
- نتوقع ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال شركة سوديسماك.
- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لدى عمال شركة سوديسماك.

3. أهمية الدراسة:

- يعالج البحث موضوعا هاما في دراسة جودة الحياة الوظيفية في التطور وتقدم الشركة من خلال الارتقاء بالأداء وبالتالي تحسين الإنتاجية وزيادة رضا الموظفين في شركة " سوديسماك ".

- تسليط الضوء على زيادة الروح المعنوية للعمال والزيادة في الإنتاج وتحقيق الربح والكفاءات وتحسين نوعية الأداء للفرد في ظل تحقيق جودة الحياة الوظيفية.
- يسهم البحث في زيادة قدراتنا وإثراء معلوماتنا حول موضوع.
- تنتمي جودة الحياة الوظيفية إلى مجال علم النفس الايجابي حيث يحظى باهتمام كبير من طرف العلماء والأخصائيين النفسانيين والاجتماعيين.
- تتمثل أهمية البحث في مجالها النظري والميداني وفي إطار تحسين جودة الحياة الوظيفية التي تعتبر هدفا من أهداف التنمية البشرية.

4. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في ما يلي:

- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال شركة سوديسماك.
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال شركة سوديسماك.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لدى عمال شركة سوديسماك.

5. حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة الحالية على معرفة علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة الحالية على عينة عشوائية مقدرة ب 60 عامل من عمال شركة " سوديسماك "

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الحالية بشركة " سوديسماك "

الحدود الزمنية: تم جمع بيانات الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين 2024/12/18 إلى30/04/2025 .

6. التعاريف الإجرائية:

– جودة الحياة الوظيفية: هي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على مجموع أبعاد استبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة و المتمثلة في الأجور والمكافآت ، والترقية والتقدم الوظيفي، الاستقرار والأمن الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، العلاقات الاجتماعية والإنسانية، التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية، أسلوب الإشرافي والنمط القيادي، بيئة العمل المادية.

– الأجور والمكافآت: هي الرواتب والمزايا والمعاشات التقاعدية و الإجازات مدفوعة الأجر، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد الأجور والمكافآت لاستبيان جودة الحياة الوظيفية المطبق في هذه الدراسة.

– الترقية والتقدم الوظيفي: هي نقل الفرد من وظيفته أدنى إلى وظيفة أعلى وشغله لها، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد الترقية والتقدم الوظيفي لاستبيان جودة الحياة الوظيفية المطبق في هذه الدراسة.

– الإستقرار والأمن الوظيفي: هو شعور العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والراحة وضمان استقراره في عمله ، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد الاستقرار والأمن الوظيفي لاستبيان جودة الحياة الوظيفية المطبق في هذه الدراسة.

– المشاركة في اتخاذ القرارات: هي نمط إداري يقوم على مشاركة النظامية والملموسة وعلى استقراره في عمله، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد المشاركة في اتخاذ القرارات لاستبيان جودة الحياة الوظيفية المطبق في هذه الدراسة.

– العلاقات الاجتماعية والإنسانية: هي العلاقات التي تكون في بيئة العمل حسب القيم المهنية للمنظمة، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد العلاقات الاجتماعية والإنسانية لاستبيان جودة الحياة الوظيفية المطبق في هذه الدراسة.

– التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية: هي مراعاة الظروف الشخصية للعمال عند النظر لأدائهم في العمل عن طريق منح التسهيلات لتحقيق التوافق بين الحياة الشخصية والعمل، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية لاستبيان جودة الحياة الوظيفية المطبق في هذه الدراسة.

– أسلوب الإشرافي والنمط القيادي: هو أسلوب إداري وقدرة الفرد أو المجموعة أو المنظمة في التحفيز والتوجيه، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد الأسلوب الإشرافي والنمط القيادي لاستبيان في جودة الحياة الوظيفية المطبق في هذه الدراسة.

– بيئة العمل المادية: هي جميع الظروف المادية المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد بيئة العمل المادية لاستبيان جودة الحياة الوظيفية المطبق في هذه الدراسة.

الأداء المهني: هي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على مجموع أبعاد استبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في نواتج الأداء، سلوك الأداء.

نواتج الأداء: تتمثل النتيجة الفعلية للأداء من حيث جودة الأداء وكميته، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد نواتج الأداء لاستبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة.

سلوك الأداء: يتمثل في القدرة على إدارة الاجتماعات، لمعالجة شكاوي العمال، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء وقيادة المرؤوسين وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة " سوديسماك " على بعد سلوك الأداء لاستبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة

الفصل الثاني
جودة الحياة الوظيفية

تمهيد:

تتمثل جودة الحياة الوظيفية في مجموعة من الجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل تحقيق مستوى مهني عالي، كما تُعبر عن الظروف وبيئات العمل التي تدعم رضا العاملين وتعززه عبر إمدادهم بالمكفآت وتنمية شعورهم بالأمان الوظيفي وكسب رضاهم وتحفيزهم ودفعهم نحو الإبداع، كما تعكس جودة الحياة الوظيفية العلاقة بين الفرد وبيئة العمل المحيطة به، ومدى اهتمام إدارة الموارد البشرية بالعنصر البشري كونه الركيزة الأساسية في تحقيق أهداف المؤسسة.

1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها، كما أنها تخلق ظروف عمل المرغوبة من خلال تقديم مكافآت وأمان وظيفي وفرص نمو مهنية تقود إلى دعم الموظفين وزيادة رضاهم.

يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية المعاصرة المرتبطة بشكل كبير بإدارة الموارد البشرية في المؤسسات، وبعملية الاتصال التنظيمي الذي يتأثر بالعديد من العوامل المتعلقة بنمط الإدارة، وظروف العمل، والقدرة على التواصل مع الآخرين، والدوافع، والعزلة، والإجهاد والإرهاق، وكلها عوامل تؤثر على إنتاجية الفرد، وتحقيق الرضا الوظيفي له (الشميمري، 2022، ص. 128).

عرف (Ahmed, 2013) أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من الشروط التنظيمية الموضوعية والممارسات، التي تمكن العاملين في المنظمة على إدراك الأمن والرضا ووجود فرص أفضل للنمو والتنمية البشرية، فهي مصدر جذب اهتمام المنظمات الحديثة.

وعرفها (Al and ROSE) جودة حياة الوظيفية بأنها مجموعة من المبادئ والقيم التي ترى أن المورد البشري هو الأكثر أهمية في المنظمة ككل، وجدير بالثقة وقادر على التحمل المسؤولية، وله قيمة ويجب أن يعامل باحترام وكرامة، فهي بناء شامل يتضمن وظيفة الفرد التي تتكافأ مع إمكانياته ومهاراته وخبراته في العمل.

كما عرف (Kulkarni, 2013) جودة حياة العمل بأنها برنامج شامل يعمل على تحسين الحياة الوظيفية للفرد، وهي وسيلة للتفكير والعمل والتنظيم، وخلق شعورا من الالتزام والرضا الوظيفي، مما يؤثر على الإنتاجية والفعالية التنظيمية، وتتعلق جودة حياة العمل بظروف العمل التي تدعم وتعزز الرضا عن العمل عن طريق الأجور والمكافآت، والأمن الوظيفي، وفرص الترقي والتقدم الوظيفي(جمال،2019، ص. 08).

ويعرفهما (جاد الرب) بأنها "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها"(إسماعيل،2016، ص. 61).

وتعرف كذلك على أنها" :الأوضاع وبيئة العمل المميزة والمفضلة للعاملين التي تدعم وتعزز الموظفين من خلال العلاوات والأمن الوظيفي وفرص النمو في المنظمة"(إسماعيل،2016، ص. 10).

ويعرفها (Anderson, 1988) بأنها زيادة في المشاركة العالمين في القرارات، تثمين مجهودات وطاقات العاملين، إضافة غلى التحسين المستمر للأمن الوقائي والصحة الوظيفية، بالتالي يضيف الكاتب بعض الحاجيات التي يراها جد ضرورية من أجل الارتقاء بأداء المنظمة، فيرى أن المشاركة في القرارات والصحة والأمن، من أولويات المنظمة التي يجب التركيز عليها لتلبية طموحات ورغبات العمل.

من ناحية أخرى يرى(Pizam, 2010) أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في مجموعة من السياسات المحفزة، نظم مكافآت فعالة، واستغلال أحسن لوقت العمل داخل المنظمة، وبالتالي يرى الجودة من ناحية إستراتجية منظمة رسمية تصب في مصلحة العامل (بومجان ،أقطي،2018، ص. 124).

وعرف (ويندرز وديفز2002) جودة الحياة الوظيفية بأنها ظروف عمل جيدة، وإشراف مناسب، ومرتبات ومزايا مادية كافية، وقدر من الاهتمام والتحدي للوظيفة، علاوة على العلاقات عمل تسمح بقدر من المشاركة في صنع القرار والإحساس بوجود دور في تحقيق النتائج التنظيمي(العزيزي،2023، ص.17).

تعددت مفاهيم جودة الحياة الوظيفية ذلك الإختلاف مداخل ووجهات نظر الباحثين من خلال مواقف المدروسة، كما أصبحت المؤسسات تركز على العلاقة بين الفرد والمنظمات، وتعطي أهمية كبيرة لجهد الفرد في العمل والاعتراف بهذه الجهود من خلال تمكين الموظف في المشاركة الإيجابية.

2. نشأة جودة الحياة الوظيفية :

تعود جذور جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو (1933) خاصة وأن هذه المدرسة اهتمت بالجانب الإنساني داخل المؤسسة، وذلك لزيادة الإنتاجية والكفاءة، فبعد أن أثبتت تجارب هوثرون أن الفرد هو نقطة قوة المؤسسة وليس مجرد آلة كما اعتبروه رواد المدرسة العلمية، توجهت كل الأنظار نحو معالجة الواقع الإنساني داخل التنظيم، وكيفية توجيه لتحقيق الأفضلية.

وقد بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أواخر الستينيات من خلال التأكيد على أبعاد الإنسانية لأعمار التي تركز على جودة العلاقة بين العامل و بيئة العمل، ويعد الرئيس ليندون جونسون من أوائل من أشاروا لمفهوم جودة الحياة الوظيفية و ذلك في عام 1964.

وفي عام 1972 عقد مؤتمر الدولي لجودة علاقات العمل والذي يناقش كيفية تهيئة الظروف الحياة وظيفية الإنسانية. وقد خلص المشاركون فيه إلى أن تحسين مكان العمل وتنظيمه يؤدي إلى تحقيق مستويات أداء أفضل، كما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة في المجتمع ككل، وفي ذات العام تم تأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية (أل جمعان،2021، ص. 15).

أما في عام 1981 عقد مؤتمر جودة الحياة في تورينتو والذي شارك فيه 15000 من النقابيين والأكادميين والمسؤولين الحكوميين، وقد ساعد ذلك على انتشار المفهوم وتداوله لاسيما بين الباحثين، حيث أكدو على أهمية جودة الحياة الوظيفية للعاملين ودورها في زيادة قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها، وتحسين مستوى أدائها و كفاءتها(أل جمعان ،2021، ص. 15).

وبعدها حظي مفهوم جودة الحياة بالاهتمام الكبير في علوم الطب، والاقتصاد، والاجتماع، والسياسة وحديثا في علم النفس .ولقد تعددت استخدامات مفهومجودة الحياة بصورة واسعة في السنوات الأخيرة في جميع المجالات، مثل: جودة الحياة، جودة التعليم، وجودة العمل.

ومع بداية التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة في العديد من دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة الوظيفية، ومن هذا المنطلق تزايد الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية للتركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية، وإكسابها مهارات كإحدى الاستراتيجيات التنافسية لدى المؤسسة(أل جمعان ،2021، ص. 15).

وأشار صويص 2018 إلى أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ظهر ليواكب سياسات التغير، والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو معدلات أجورهم، إلى جانب حرص تلك المؤسسات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية أداء الموارد البشرية (أل جمعان ،2021، ص. 17).

3. أهمية جودة الحياة الوظيفية :

تكسب جودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة التأثير في أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم، حيث تتيح استثمارا أفضلا للموارد البشرية في المنظمة، وتزيد من كفاءتها وفعاليتها التنظيمية، وتعزز العلاقات الإنسانية بين العاملين، وترفع معنوياتهم ،وتزيد من رضاهم الوظيفي وانتماءهم وولاءهم، وتتيح مشاركة أكبر في اتخاذ القرار، وتدعم الجودة و التعلم والإبداع والابتكار، كما تعمل على تخفيض الصراع بين العاملين والإدارة من خلال تهيئة مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، كما تخفض من معدلات الغياب، ومن معدل دوران العمل، من خلال تهيئة ظروف عمل أكثر إنسانية(العزيزي، 2023، ص. 17).

وقد أظهرت بعض الدراسات أن هناك تأثيرات إيجابية بناءة لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبرامجها في المؤسسات ومن أهمها:

1. تسوية العديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل.
2. مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي الى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.
3. زيادة انتماء العاملين وولائهم تحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المؤسسة وأهدافهم.
4. تؤدي إلى نتائج إيجابية مثل : زيادة الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي، والحد من التوتر.
5. تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المؤسسة.
6. انخفاض معدلات الغياب في المؤسسة.

7. تدني معدل دوران العمل في المؤسسة.
8. استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المؤسسة(أل جمعان، 2021، ص. 19).

ويذكر هلال (2016) أهمية جودة الحياة الوظيفية في النقاط التالية:

1. العمل على إسعاد العاملين، وزيادة إنتاجيتهم كما ونوعا، وخفض التكاليف، وتحقيق رفاهية العاملين، وتحسين جودة المؤسسة بأكملها.
2. تحسين جودة العلاقة بين العاملين وبيئة العمل، حيث تهتم جودة الحياة الوظيفية بالمناخ العام للعمل، وتأثيره و الأداء والعاملين، وفعالية المؤسسة، والمشاركة في حل المشكلات التنظيمية، واتخاذ القرارات.
3. مواصلة جذب واستبقاء العاملين، وذلك يتطلب تصميم برنامج شامل لتحسين رضا العاملين، وتعزيز التعلم في المكان العمل، ومساعدتهم من خلال التغيير والتحول، وبذلك يمكن للمؤسسات استثمارها في تحويل بيئة العمل الى بيئة جذابة، ومعززة للابتكار(آل جمعان، 2021، ص. 20).

بينما يرى سليمان (2016) أن جودة الحياة الوظيفية تبرز من خلال ما يلي:

1. تعتبر جودة الحياة الوظيفية مؤشرا رئيسيا على استمرارية المؤسسة.
2. أنها مصطلح متعدد الأبعاد، حيث توفر حياة عملية جيدة متوازنة، وتمنح دفعة نوعية قوية لبيئة العمل في أي مؤسسة.
3. تسهم جودة الحياة الوظيفية في إيجاد بيئة مواتية للعمل تدفع العاملين للاستفادة من قدراتهم الكاملة التي تسهم بدورها في رضا العام، ودعم الفرد، وكذلك زيادة الإنتاجية الربحية، وبالتالي كفاءة وفعالية المؤسسة.
4. ترفع الروح المعنوية للعاملين، وتحد من الاستنزاف الذي يمثل مشكلة كبيرة.

وحدد العزب (2018) أهمية جودة الحياة الوظيفية للمؤسسة والعاملين بها في الآتي:

1. تحديد نقاط القوة لدى المؤسسات، واستثمارها للاقتناص الفرص، ومواجهة التحديات في بيئة العمل الخارجية لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات.
2. مساعدة المسؤولين عن المؤسسة في إيجاد نظم ترقيات، ومكافآت، وأجور، وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة، وإصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثيرها على مستوى أداء العاملين بالمؤسسة.

3. تحقيق أهداف الأفراد، والأطراف ذات العلاقة معها.

ويمكن الوقوف على أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال المنافع التي تعود على المؤسسة والتي منها:

1. حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين، أو المؤسسة بأسلوب المشاركة كما في حلقات الجودة.
2. تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين.
3. إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا للعاملين.
4. السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المؤسسة.
5. العمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة(آل جمعان، 2021، ص. 20-21).

4.أهداف جودة الحياة الوظيفية:

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

1. زيادة الإنتاجية الفردية والمساءلة والالتزام.
2. تحسين العمل الجماعي وعملية التواصل بين الفريق العمل.
3. تحسين الحالة النفسية والمعنوية للعاملين.
4. الحد من الإجهاد التنظيمي.
5. تحسين علاقات العاملين داخل و خارج العمل.
6. تحقيق الرضا الوظيفي.
7. تعزيز التعلم داخل بيئة العمل.
8. توفير برامج كافية لتنمية الموارد البشرية.

كما أشار الحسني (2016)إلى أبرز الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها من خلال ضمانها واستهدافها تطوير جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

1. تقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
2. المساهمة في تعزيز الجودة و التعلم والإبداع.

بينما أكدت دراسة سماح السيد (2018)أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق العديد من المزايا وراء تبنيها لجودة الحياة الوظيفية والتي تتمثل في الآتي:

1. إيجاد قوة عمل أكثر وولاء، ودافعية، وذلك لتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة.
2. تراجع معدلات الغياب، وزيادة الرضا الوظيفية، مما ينعكس على مستويات الأداء.
3. إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية(أل جمعان، 2021، ص. 17).

كما تسعى جودة الحياة الوظيفية نحو تلبية تطلعات العاملين تجاه الوظيفية، والرواتب، والنمو المهني، والعلاقات مع زملاء العمل، إضافة أنها تتضمن عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي في مكان العمل كالبهجة والرفاهية الشخصية, وتساعد جودة الحياة الوظيفية على تهيئة بيئة العمل داعمة ومشجعة تعزز الرضا للعاملين به، وتضمن رواتب أفضل، وأمن وظيفي، وفرص تنمية وهو ما يزيد من إنتاجية المؤسسات، ويساعد على تحسينها بشكل مستمر.

ويرى الأسيوطي (2016) أن المسؤولية تحقيق أهداف جودة الحياة الوظيفية تقع على عاتق كل الموظفين، وإدارة المؤسسة التي يعملون بها، فالاهتمام بالموظفين، والإدارة الجيدة لحياتهم الوظيفية، وإتاحة فرص لهم للتقدم والتدرج الوظيفي سيقود إلى التكوين قوة بشرية منتجة وراغبة في العمل، فكلما أدرك الموظفون قوة العلاقة بين مهاراتهم وقدراتهم وبين فرص المتاحة أمامهم، زاد ذلك من إخلاصهم وولائهم للمؤسسة وشعورهم بالانتماء إليها(أل جمعان، 2012، ص. 18).

5.أبعاد جودة الحياة الوظيفية :

تعددت أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تناولتها الدراسات المختلفة، فقد تفاوتت هذه الأبعاد من دراسة إلى أخرى، حيث العدد والأهمية، وهذا يشير إلى أن عناصر جودة الحياة الوظيفية ليست معيارية بشكل مطلق، بل هي ذات طابع ديناميكي متحرك، قد تتغير من منظمة إلى أخرى، ومن وقت إلى آخر، وهذا مرتبط بتغيير الأولويات التي عادة ما تستجيب في الاحتياجات البيئة، وذلك رأى أفسار(2014) أن العناصر جودة الحياة الوظيفية تشمل الصحة والسلامة، وتوفير الاحتياجات العائلة الاقتصادية، والاحتياجات الاجتماعية، وتقدير الذات والحصول على المعرفة ومن ثم، الاحتياجات الكمالية، ويرى بعضهم أن الأبعاد جودة الحياة الوظيفية تشمل تطوير آلية، لإتاحة الفرصة للموظفين في اتخاذ القرارات، وتخطيط حياتهم عملية، وضمان الرفاهية الموظف، وتحقيق الأمن الوظيفي، والرضا الوظيفي، نظام المكافآت الجيد، والمشاركة في تحقيق أهداف المنظمة.

وتناول الشنطي (2016) في دراسته أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تشمل: المشاركة في صنع القرار، والقيادة، وتحقيق الاستقرار، والأمن الوظيفي، وتوفير الأجور المكافآت، وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل، وتوفير ظروف العمل المادية المناسب.و حدد l'évitai, al 2019 أبعاد جودة حياة وظيفية بدعم الإدارة، وتوفير بيئة عمل جيدة، وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل، وتوفير الاحترام المهني، وتطوير المهارات (شاهر، صلاح، 2022، ص.27).

الأجور والمكافآت: يشير هذا البعد إلى نظام الأجور المكافآت المتبع لدى إدارة لمنح الأجور المكافآت والحوافز المادية والمعنوية وإلى أي مدى يعد هذا النظام عادلا لا تحكمه المعايير الموضوعية المرتبطة بأداء الفرد وكفاءته، حيث يقصد بالأجل المبلغ النقدي الذي يحصل عليه العاملين (الموظفون) مقابل المهام التي يقومون بها وفق توصيفهم الوظيفي إلي فترة زمنية محددة، وهناك العديد من المصطلحات المرتبطة منها: المرتب، الأجر، الأجر العيني، الأجر المتحرك ..

ويقصد بالمكافأة المقابل المادي والمعنوي المقدم للعاملين في نظيري أدائهم المتميز، وكما هو معلوم فإن الأجور والمكافأة لها أهمية كبيرة في فمعظم العاملين في المنظمات يعملون للحصول على عوائد نظير جهودهم، هو وجود نظام المكافآت عادل يؤثر في أدائهم ونظرتهم لوظائفهم، كما أنه يقلل من معدل دوران الوظيفي، ويحسن من أداء وإنتاجية المنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيرا في استقرار الفرد واندماجه في عمله، وتحقيق الرضا الوظيفي لديه.

وتتمثل العدالة فيما يقدمه الشخص من جهد وما يعود عليه ذلك الجهد، وأن العدالة سبب في الدفع شعور العاملين بالمساواة فيما لا تسلمه مقابلة عمله (شاهر، صلاح، 2022، ص. 28).

فرص الترقية و التقدم الوظيفي: الترقية هي إعادة تعيين الموظف في الوظيفة ذات مرتبة أعلى من الوظيفيةً الحالية ،وتبعا لذلك سيتم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الموظف، وتعتبر الترقية بدرجة أساسية من الحوافز المعنوية، كذلك يمكن اعتبارها من الحوافز المادية، لأن الموظف الذي يتم ترقيته غالبا ما يزيد راتبه بسبب شغله الوظيفة الجديدة، هذا ويمكن ترقية الموظف حسب الأقدمية، أو حسب الكفاءة، أو حسب الكفاءة والأقدمية معا(شاهر، صلاح، 2022، ص. 29).

أي أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي هي الفرص المتاحة لانتقال الموظف من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى، وما يصاحب ذلك من مزايا مادية ومعنوية، وبعبارة أخرى مدى توفر

اللوائح والأنظمة والقوانين التي تتح للعاملين الترقية في أعمالهم، بحسب مؤهلاتهم الجديدة أو سنوات الخدمة أو المهارات التي يجيدونها، وما يصاحب تلك الترقية من امتيازات مادية ومعنوية.

وتهدف عملية الترقية إلى توفير الفرص للنمو والارتقاء داخل المؤسسة، من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم وقابليتهم لمزيد من العمل، والاحتفاظ بالموظفين المتميزين، كما أنها تساعد على اجتناب قوى العمل من خارج المؤسسة، مما يضمن لها الاستمرارية، ويجنبها الأزمات بفقدان العاملين المبدعين فيها، كما أنها تزيد من الولاء والإبداع المنظمي.

الاستقرار والأمان الوظيفي: يعرف المداني (2015) الاستقرار والأمان الوظيفي بأنه بقاء الفرد في خدمة المنظمة لمدة أطول عن طواعية ورغبة دون تركها حين تتوفر لديه البدائل، وهو مرتبط بعوامل الرضا عن العمل، سواء كانت اجتماعية، أو مادية أو نفسية، ومن مظاهر الاستقرار والأمان الوظيفي: قلة الشكاوي، الراحة النفسية، الانسجام مع جماعة العمل ،قلة حوادث العمل، المواظبة على العمل، والشعور بالأمان.

وقد لاحظت المنظمة التعاون التنمية الاقتصاديلأن الأمن الوظيفي أصبح القضية الأكثر أهمية وإثارة الجدل في بيئة العمل المعاصرة، وأنه أهم سما من سمات جودة الحياة الوظيفية حيث انه يرمز إلى قدرة المنظمات على توفير فرص العمل مستقرة منظمة بغض النظر عن أي تغيير في بيئة العمل، ويشمل الأمان الوظيفي وكذلك على السلامة ضد المخاطر المهنية، والذي يعد شرطامن الشروط الإنسانية الاستمرارية في العمل (العزيزي، 2023، ص.19).

ويسهم الاستقرار الوظيفي في المحافظة على العمال الماهرة، وذوى الخبرة والكفاءة، وهذا ينعكس إيجابيا على الإبداع والابتكار داخل المنظمة، وزيادة إنتاجيتها وريادتها على نظيراتها من المنظمة (خان ، 2020،ص. 426).

المشاركة في اتخاذ القرارات: ويقصد بها إشراك العاملين في اتخاذ قرارات إدارية بهدف زيادة الإنتاجية المؤسسة عن طريق ضمان القرارات التي تتخذ بما يحقق التعاون بين العاملين والإدارة المؤسسة، غالبا ما يميل العاملون في المؤسسة إلى الدعم والمساندة القرارات التي اشتركوا في صنعها، وهذا يتوقف على السياسة التنظيمية التي تتبعها المؤسسة، ومدى المساحة التي تسمح بها في عملية مشاركة، وخاصة في عملية اتخاذ القرارات، فإذا كانت المشاركة بناءة قائمة على الممارسة الحقيقية من قبل المؤسسة والعاملين

معا تحديد الأهداف، وحل المشكلة، وإنجاز المهام، وتحسين ظروف العمل فإن ذلك يشكل نقطة أساسية في نجاحها(خان، 2020، ص.476).

العلاقات الاجتماعية والإنسانية: تهدف العلاقات الإنسانية والاجتماعية إلى التكامل بين الأفراد في بيئة العمل، بالشكل الذي يحفزهم ويدفعهم إلى عمل، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية، حيث لا يعمل الموظفون في المنظمات من أجل إشباع الحاجات المادية فقط، بل هم بحاجة إلى التواصل فيما بينهم، ومع رؤسائهم، فالعلاقات الاجتماعية بين الموظفين تهتم بالجوانب الإنسانية و الاجتماعية داخل المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاجية.

ويصنف ماضي العلاقات الاجتماعية بين العاملين في العمل بالمستويات الآتية:(العلاقات بين العاملين، والعلاقات بين المديرين، والعلاقات بين المديرين والعاملين)، ويؤكد أن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مجموعة العمل توفر له إشباعًا لحاجاته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهم، ولذا فالمنظمة التي تتيح للعاملين فرصة التفاعل والاتصال فيما بينهم، سيزيد من رضاهم الوظيفي وأدائهم والعكس صحيح.

وتقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية، مثل (الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة و التجرد من الأنانية) التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعا، حيث تؤثر العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء(العزيزي، 2023، ص. 20).

التوازن الحياة الشخصية والوظيفية: تشير الحياة الوظيفية إلى مدى قدرة العاملين في المؤسسة على تحسين حياتهم الشخصية، من خلال بيئة عملهم وخبراتهم، نجد أن هذا التعريف يشير إلى مدى قدرة جودة حياة العمل على تحقيق التوازن بين الحياة الفرد والحياة الفرد المهنية الشخصية، حيث أن الحياة المهنية تمكنهم من تلبية احتياجاتهم الشخصية، ومن هنا يتحقق التوازن المطلوب (العزيزي، 2023، ص. 20).

ويعبر هذا البعد عن مدى قدرة الموظف على مواجهة الأزمات الوظيفية والأسرة معا، كما يعبر بالعلاقة بين إنجازات الحياة المهنية (الترقية، زيادة الإنتاجية، الإنجاز الوظيفي...)، والإشباع الشخصي (الأسرة، الأصدقاء، الهوايات، الإسهامات المجتمعية...)، وللموازنة بين حياة العمل وتأثير إجابي على

جودة الحياة داخل العمل، وهذا نتيجة تأثيرها على الصحة النفسية للفرد حيث تسهم في تحقيق رضاه والرفع من معنوياته، والذي من شأنه أن يجدد من نشاطه ويجعله يقبل على عمله بهدوء، كما ويجعله أكثر قدرة على مواجهة التحديات التي تواجه في العمل، وأكثر انسجاما مع زملائه في العمل، حيث يشير(kaiser و Ringlstetter) أن الموازنة بين العمل ومعدلات الغياب والصراع، والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين، والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمؤسسة من خلال الزيادة الإنتاجية.

ويعتبر توازن الحياة الشخصية والوظيفية من أكبر التحديات التي يواجهها العامل والمنظمة، فالموظف يواجه تحدياته في تلبية الالتزامات الشخصية له ولعائلته، والمنظمة تواجه تحدياته في تلبية الموظف لواجباته في العمل وتحديد الأجر العادل الذي يلبي احتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها المنظمة بما يضمن لها تحقيق أهدافها.

وتحقيق التوازن يشبع حاجات العاملين من جهة، وحاجات المنظمة من جهة أخرى، وهذا سيؤدي إلى تقليل التوتر للعاملين، وزيادة دافعيتهم وولائهم التنظيمي، وبالتالي زيادة الإنتاجية(العزيزي، 2023، ص. 21).

أسلوب الإشراف والنمط القيادي: أن شعور بالرضا الوظيفي يرجع إلى شعور العاملين بوجود دعم قيادي يمكن إدراكه عن طريق اجتهاد القائد في تحديد المسارات المرؤوسين وتقديم العون لهم للاهتمام بالمهام المختلفة وتقديم الحوافز وتأثير الإيجابي، مما ينعكس في صورة التزام لدى المرؤوس فيبادل ذلك بإنفاق الوقت وتكريس الجهد والفكر لإنجاز تعليمات القائد وتحقيق أهداف التنظيم.

كما أن القيادة إذا تبنت إستراتيجية الباب المفتوح، ودعم الاتصالات المباشرة بينها وبين الأفراد، فإن ذلك يتيح تبادل المعلومات المتعلقة بفعالية التنظيمية وقادرة على مناقشتها، والوصول إلى اقتراحات وابتكار حلول جديدة لمشاكلها، إن القائد المميز الذي يستطيع رؤية كثير من المشكلات، ولا شك أن الأشخاص اللذين تزداد حساسيتهم لإدراك أوجه القصور والمشكلات في المواقف كافة، تزداد فرصتهم لخوض تجارب البحث والتنقيب فيها، فإذا قاموا بذلك، فإن الاحتمال سيزداد أمامهم نحو التميز.

وفي ضوء ذلك قد يتأثر إدراك العاملين للدعم تنظيمي جودة الحياة الوظيفية بمدى إدراكهم لدعم القيادي مما يجعلهم يبادلوا الإدارة بسلوكيات الالتزام التنظيمي والمواطنة ويدفعهم إلى تحسين الإنجاز,

وعلاوة على ذلك، فإن قدرة صانعي القرارات وحل المشاكل في ظل قيادة حكيمة وواعية تتمثل في المديرين يمكن أن تحول العقبات المحتملة إلى فرصا للتعلم والاستثمار الأمثل للموظفين إذ يتم توزيع الاستخدام المناسب للسلطة، لاسيما لضمان العمل والموارد بشكل عادل، بما يخلق توازنا بين التوقعات والنتائج بالنسبة للموظفين (عبد المحسن، 2018، ص. 121).

بيئة العمل المادية:إن توفرالظروف والإمكانيات المناسبة في للعمل مثلالمكان المناسب وظروف العمل الصحية، والآلات والتجهيزات التي تهيئ للعامل القدرة على أدائه بأحسن صورة، وهي التي تدفع العامل إلى بذل مزيدا من الجهد نتيجة الشعور بالآمن من الأخطار والراحة النفسية.

أشار العزيزي 2013 إلى أن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل: طريقة تصميم المكاتب ومستوى الأداء، ودرجة الحرارة، والخدمات وسائل المساندة الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل ويكون تأثيرها مباشرا على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه، فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى نفور منه ويتولد لدى العاملين ضغوطات بمستويات مختلفة تزيد وتنخفض حسب نوع العمل وطبيعته (العزيزي، 2023، ص. 22).

6. طرق قياس جودة الحياة الوظيفية :

تعددت وجهات النظر حول أبعاد جودة الحياة وكيفية قياسها، فارتكز البعض في تحديدهم لطبيعة هذا المفهوم على الجوانب الذاتية والبعض اهتم به الجوانب الموضوعية، والبعض الآخر اهتم من الجانبين معا.

وبالنسبة لإمكانية قياس جودة الحياة الوظيفية فقد اختلف الباحثون، ومنهم أرى بعدم إمكانية هذا القياس واستنادا إلى أن القياس الموضوعي يكون للأشياء الكمية فتكون النتائج دقيقة، وفي المقابل قد ذهب البعض إمكانية قياس جودة الحياة من خلال المظاهر أو المؤشرات الموضوعية مثل: مستوى الدخل المستوى التعليمي وحجم الخدمات الاجتماعية التي يقدمها المجتمع الفرد، وما لبث أن أدرك العلماء المهتمون بمثل هذه القياسات أن البيانات التي تخرج بها لا تعبر عن جودة الحياة بقدر ما تعبر عن الجانب الاقتصادي للحياة الأفراد، أما جودة الحياة فهي شيء آخر يعبر في الغالب عن إدراك الفرد لهذا الكم واتجاهاته نحوه واستجابة له بشكل قد يحقق أو لا يحقق له الرضا العام عن حياته أو عن مجال معين أو أكثر من مجالات الحياة (عبد المحسن، 2017، ص. 121).

في حين ترى دراسة(Elise Ramdtad) أن قياس جودة الحياة الوظيفية يتم من خلال المقاييس التالية:

(إنتاجية العمل، جودة السلع والخدمات المقدمة، جودة العمليات، المرونة في خدمة العملاء، سهولة وسلاسة العمليات، مدى المرونة في أساليب العمل، تطوير نمط العمليات، نظم الجودة، تطوير المهارات المتعددة).

بينما توصل(جاد الرب) إلى أن وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب ويعظم من المعايير المرغوب فيها، واشتملت في: معدلات حوادث العمل، معدلات الشكاوي، معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل ،معدلات الغياب والتغيب، معدلات الدوران، معدلات الجزاءات، معدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال:

1. معدل العائد على الاستثمار .
2. معدل العائد على الأصول.
3. معدل العائد على الحق الملكية.
4. معدل نمو المبيعات.
5. السعر السوقي للسهم.
6. معدلات الدوران. (إسماعيل، 2014، ص. 70).

7. معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية :

إن المعوقات التي تقف حائلا أمام تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في المنظمات كثيرة ومتنوعة، الإدارة، والموظفين، والنقابات المهنية والعملية لهم جهات نظر مختلفة حول جدوى هذا التطبيق إن أهم هذه المعوقات:

-تخوف الإدارة العليا بمستويات المختلفة من المشاركة مستويات تنظيمية الدنيا في صناعة القرارات، ومعارضتهم لهذا الأمر.

- تقرير الإدارة العليا المستويات الإدارية بأن برامج المشاركة للموظفين ضمن برامج ومعايير جودة الحياة الوظيفية قد لا تعمل على تحقيق الأهداف الإستراتيجية، والمستدامة للمؤسسة، بل تهتم وتعمل على تحقيق الأهداف ذات المدى القصير جدا، ونتيجة لذلك فإن المستويات الدنيا تصاب بالإحباط مما يؤدي لآثار سلبية على المؤسسة(محمد، 2019، ص. 103).

-فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة الحياة الوظيفية على نفسيات ورضا العاملين عن العمل، وإهمالها المقترحات التي يتقدم بها الموظفين وعدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية.

-اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين في هذه المؤسسات من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة الوظيفية فيها(محمد، 2019، ص.103).

-عدم الإدراك الصحيح من الجانب الموظفين للأهداف وأهمية برامج جودة الحياة الوظيفية والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفون.

عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها، وما يحتاجونه من تعليم وتدريب، ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات والموظفين على حد سواء.

-نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية التي يحتاجها تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات، والتي لا يمكن للمؤسسة من تحملها، خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمانة بنتائج التطبيق هذه البرامج والمردودات جراء هذه التطبيق.

كما أن من أهم المعوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في المنظمات بشكل عام، هو عدم إدراك الإدارة العليا لأهمية برامج جودة الحياة الوظيفية في التنمية وتطوير العنصر البشري، وعدم وجود مقاييس فعالة تبين مدى رضا الموظفين عن جودة الحياة الوظيفية(محمد، 2019، ص. 104).

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في رفع جودة العمل وإنتاجية الموظفين من خلال أبعادها الذي يجب تطبيقها، حيث أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تشمل كل من الاستقرار والأمان الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية والإنسانية، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية بيئة العمل المادية وغيرها من العناصر، كما تعد جودة الحياة الوظيفية جزء لا يتجزأ من برامج أي مؤسسة تسعى لإحراز أشواط متقدمة بمثيلاتها في مجالات التقدم والاستمرارية، حيث تستهدف برامج جودة الحياة الوظيفية العنصر البشري لكونه مركز القوة، والتميز في كل مؤسسة، وهي وسيلة وغاية في آن واحد، وسيلة أي منظمة تهدف إلى توفير بيئة عمل محفزة وجاذبة للعمل المبدعة والمتمكنة في مجالها، وكذلك غايتها المجودة والتي تسعى إلى تحقيقها بغرض الحفاظ على ذات العمالة التي اكتسبتها الأمر الذي يحول دون استغنائهم عن المؤسسة.

الفصل الثالث
الأداء الوظيفي

تمهيد:

إن الأداء الوظيفي هو موضوع أخذ اهتمام الكثير من الباحثين وهذا راجع لما يملكه من أهمية على الصعيد الفردي بشكل خاص والمنظمات بشكل عام، ونقصد بالأداء المهني قيام الفرد بالمهام الموكلة له حسب طبيعة عمله ويتم قياسها حسب معايير، كما أنه يعتبر مدى كفاءة الموظف في إنجاز مهامه ومسؤولياته في العمل وهو يعكس مستوى الإنتاجية، جودة الأداء، والالتزام بالأنظمة والتعليمات، بالإضافة إلى ذلك يساهم في تطوير الأفراد وتحقيق أهداف المؤسسة.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد مفهوم الأداء أنه إنجاز العمل وهذا يتماشى مع توجه بعض الباحثين إلى التركيز على مدى إسهام الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة إنجاز المهام الموكلة له بكفاءة (عبيد، صبري، 2022، ص. 7).

وحسب "قاموس أوكسفورد" الأداء الوظيفي هو سجل النتائج المحققة بمعنى تنفيذ الشيء المطلوب بكل كفاءة وفعالية، وهناك من يمثله بالأثر الصافي لجهود الفرد حيث يشبه الأداء بالعملية الإنتاجية فالمدخ لات هي القدرات والكفاءات والمخرجات هي الأهداف المخططة من خلال إعطاء أوامر وتوجيهات والتي تعبر عن سلوك الفرد من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (بومجان، جوهرة، والواني، 2018، ص. 127).

2. أبعاد الأداء الوظيفي:

إن أغلب الدراسات اعتمدت على ثلاثة أبعاد للأداء الوظيفي وهي أداء المهمة، الأداء السياقي، والأداء التكيفي ويمكن تناول هذه الأبعاد بمزيد من الشرح والتوضيح على النحو التالي:

أداء المهمة:عرف motowildo(2003) أداء المهمة على أنها السلوكيات التي تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحويل المواد الخام إلى سلع أو تلك السلوكيات التي تساهم في توزيع المنتج النهائي أو التي تسهم في تخطيط إنجاز الأنشطة التي من شأنها تحسين كفاءة أداء العمل كما أنها السلوكيات التي يرد ذكروها بشكل رسمي في الوصف الوظيفي أي من المتطلبات الأساسية والجوهرية للوظيفة، وبالتالي فهي تختلف من وظيفة لأخرى وفقا لطبيعة كل منها وتختلف أيضا في إطار نفس المنظمة وتسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تشغيل النظام التقني للمنظمة (مرزوق، خطاب، 2020، ص.272)

كما يصف somentay et al(2008) أداء المهمة بأنه الأداء الذي يغطي ويفي بالمتطلبات التي تشكل جزء من العقد بين صاحب العمل والموظف علاوة على ذلك يمكن وصف أداء المهمة في حد ذاته بأنه بناء متعدد الأبعاد (مرزوق، خطاب، 2020، ص.272)

الأداء السياقي: يرى somentay et al (2008) إن الأداء السياقي يكون من السلوك الذي لا يساهم بشكل مباشر في الأداء الوظيفي ولكنه يدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية، ويختلف الأداء السياقي عن أداء المهام لأنه يتضمن أنشطة ليست جزء رسميا من الوصف الوظيفي ويساهم بشكل غير مباشر في أداء المنظمة من خلال تسهيل أداء المهام (مرزوق، خطاب، 2020، ص.272).

الأداء التكيفي: ويشير الأداء التكيفي كعنصر من عناصر الأداء العام للموظفين، إلى قدرة الفرد على تغيير سلوكه لتلبية متطلبات بيئة جديدة، وهذا المفهوم مناسب للشركات التي تواجه ظروف عمل معقدة ومتقلبة بشكل خاص (مرزوق، خطاب، 2020، ص.273).

ويذكر سلمان(2018) الأداء التكيفي أصبح أكثر حضورا في ظل التغيير السريع في متطلبات العمل الناجم عن التجديد ليكون قادرا على المنافسة على الوظائف والمهام المستحدثة (مرزوق، خطاب، 2020، ص.273)

كما أشارت دراسة عايض والشمسي (2013) إلى أن أهم أبعاد الأداء الوظيفي تتمثل في:

مهام الوظيفة: هي مجموعة من الأنشطة المهتمة لإنتاج المخرجات و قد تكون هذه المخرجات نهائية وجاهزة للتسليم للعميل الخارجي أو قد تكون عبارة عن مدخلات لعملية أخرى (العلايا، 2023، ص.31)

جودة الأداء: فانتهاج الجودة يعتبر مفتاح النجاح والفعالية لأي منظمة وذلك من خلال تطبيق الجودة التي تؤدي إلى التحسين المستمر في كافة الأنشطة في المنظمة وهذا يقودها إلى إنجاز الأعمال بشكل صحيح من المرة الأولى (العلايا، 2023، ص.32)

سرعة الانجاز: حيث أن إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة وفي أقصر وقت يسهم في إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين وكذلك المشرفين، لاسيما إذا تم إنجازها بمستوى الجودة المطلوبة (العلايا، 2023، ص.32)

التعاون مع الزملاء: كنا العاملين والتعاون بينهم ليس هدفا بحد ذاته بل هو أداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الإدارية بالمنظمة من إيجاد أفكار جديدة وحل مشكلات وتحسين المستمر (العلايا، 2023، ص.32)

أما سميع(2011) فحدد مكونات مرتبطة ببعد أداء المهمة و تمثلت في النحو الآتي:

الجودة في الأداء: ويعبر هذا العنصر عن الدقة في إنجاز المهام وحسن إصدار القرارات والأحكام المرتبطة بالوظيفة (العلايا، 2023،ص.32)

الكفاءة في الأداء: ويعكس مدى قدرة الموظف على استخدام الأدوات الخاصة بمهامه ومدى مهارته في استخدام الوقت عند أدائه لمهام وظيفته (العلايا، 2023،ص.32)

الإلمام الوظيفي: ويعبر هذا العنصر على مدى تناسب قدرات الفرد مع المهام الوظيفية الموكلة إليه (العلايا، 2023، ص.32)

3.محددات الأداء الوظيفي:

وجذب هذا الموضوع انتباه الكثير من الباحثين والممارسين في محاولات متعددة لمعرفة العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي:

1. الدافعية الفردية: يجيبوا أن يتوفر لكل فرد الدافع على العمل وقد يكون هذا الدافع قويا أو ضعيفا (الفروخ، 2010،ص.45)
2. مناخ أو بيئة العمل: يجب أن يتم تهيئة مناخ العمل سواء على المستوى التنظيم كله أو الإدارة، أو القسم أو على جميع المستويات بحيث يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد والتي هي انعكاس على دافعه على العمل (الفروخ، 2010،ص.45)

5. القدرة على أداء العمل المعين: يجب أن تتوافر لدى الفرد القدرة على أداء العمل المحدد له (الفروخ، 2010، ص.45)

أما الخزامى(1999) في ذكر أن هناك أربعة عوامل ينتج عن تفاعلها المعنى الذي يستشعره الفرد من الموقف فيما يتعلق بالأداء المطلوب والعوامل الأربعة هي:

1. ما يعرفه الفرد عن ما يجب اعمله في الموقف.
2. الوسائل المتوافرة للعمل في الموقف.
3. القدرات التي لدى الفرد للعمل في الموقف.
4. ما يمكن أن يشبعه الفرد من حاجات نتيجة للعمل في الموقف (الفروخ، 2010، ص.46)

4.العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

توجد ثلاث عوامل أساسية لتحديد قدرة الأداء من أجل تحقيق الأهداف بكفاءة عالية وهي:

1. عوامل فنية و تكنولوجية: وتشمل جميع العوامل المتعلقة بال ما بين والمعدات والآلات والأدوات والظروف العمل والأساليب المرتبطة بالمسارات العامة، وإستراتيجية الإدارة والسلوك التنظيمي وكان يعتقد أن هذه العوامل هي الوحيدة التي تقرر الكفاءة في التنظيمات الإدارية (الخفاق، التميمي، 2015، ص.80).
2. عوامل إنسانية: وتشتمل على معنويات الأفراد واتجاهاتهم ودوافعهم ورغباتهم وطرائق الاتصال المتعددة بينهم وبين بيئة العمل، وطرق معالجة المشكلات والظواهر التي تحصل بالعمل غير الرسمي (الخفاق، التميمي، 2015،ص.80).
3. عوامل متعلقة بمخرجات المنظمات المهنية: والتي تتضمن ردود أفعال المستفيدين من البيئة الخارجية بشكل عام سواء أكان ما يتعلق بدرجة انسجامها مع حاجات يهم الفعلية أم قدرتهم على توفير سبل الإشباع في الوقت والمكان المناسبين (الخفاف، التميمي، 2015،ص.81).

5.مؤشرات الأداء الوظيفي:

يتأثر الأداء بجملة من المؤشرات من أهمها:

خصائص العمل، والرقابة الفعالة، ونظام الأجور والحوافز، والخصائص الديموغرافية مثل الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، والمركز الوظيفي (الطاهر، 2020،ص.83).

6.أنواع الأداء الوظيفي:

تنقسم حسب المصدر كالآتي:

حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الداخلي(الذاتي) والأداء الخارجي:

الأداء الداخلي: يسمى أيضا أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المنظمة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

الأداء البشري: فهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم ما أريد أن استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم (أرفيس، 2018، ص.484).

الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال (أرفيس، 2018، ص.484).

الأداء المالي: ويكمن في فعالية سيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة (أرفيس، 2018،ص.484).

الأداء الخارجي: وهو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي وهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع مثلا وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها (أرفيس، 2018، ص. 484).

حسب معيار الشمولية: و حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي:

الأداء الكلي: وهو مجموع الإنجازات التي ساهمت فيها كل العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر، في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة لك الاستمرارية والشمولية، الربح والنمو (أرفيس، 2018،ص. 485).

الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، فمثلا يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق (أرفيس،2018 ،ص. 485).

7.تعريف تقييم الأداء:

تقييم الأداء بمعنى الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب العمل لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي، ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد بمستوى كفاءة أو جدارة واستحقاق معين(ممتاز، جيد جدا، جيد، مقبول، ضعيف، ضعيف جدا)(الحنيفي، 2007،ص.274).

8.أنواع تقييم الأداء :

هناك نوعين:

1. التقويم النوعي: يعتمد على كتابة الطباعات والصيغة لواقع المؤسسة إما عن طريق الاستبيان أو عن طريق المقابلة الشخصية (عبوي، ص.110)
2. التقويم الكمي: هو تقويم يعتمد على أرقام إحصائية وقاسية تدل على واقع المؤسسة (عبوي، ص.110).

9.أهداف تقييم الأداء :

هناك غرضين هامين لتقييم الأداء هما:

أولا: حيث يمكن الاستفادة من نتائج هذا التقييم في اتخاذ قرارات إدارية (الحنيفي، 2007، ص.275)

ثانيا: يمكن أن يسند إليه في تخطيط المسار الوظيفي للفرد وتنميته وبذلك نجد أن غرض التقييم يحدد:

- أسس ومعايير المقارنة.
- الأدوات والأساليب التي تستخدم.
- دور المشرف أو ملاحظ للعمل.
- الإجراء المترتب على التقييم (الحنيفي، 2007، ص.276)
- وسواء استخدم التقييم لأغراض إدارية أو لأغراض تنمية وتدريب الأفراد وتحديد المسار الوظيفي لهم فإنه يكفي تحقيق غرض ثانوي أي كمدخل لتحفيز الأفراد على العمل(الحنيفي، 2007، ص.276).

10.طرق تقييم الأداء :

إن تشخيص الأداء هو العملية التي تلجأ إليها للتعرف على الأسباب التي أدت لنجاح الموظف أو أسباب مواجهته بعض الصعوبات أو كليهما وتهدف لكشف تلك الأسباب بحيث يتسنى لنا إزالتها أو التغلب عليها (عبوي، ص.111).

1. الطرق التقليدية:

هي طرق أقدم نسبيا لتقييم الأداء كانت هذه الأساليب مناهج سابقة المنحنى ركزت فقط على الأداء السابق (adam, mouhamed, 2014, p.966)

فيما يلي الطرق التقليدية الموضعية التي تم استخدامها في الماضي:

طريقة الترتيب: يتم ترتيب الموظفين على أساس الجدارة من الأفضل إلى الأسوء، ومع ذلك لم يتم تفصيل أفضل السبل والأسباب في هذه الطريقة (adam, mouhamed, 2014, p.966)

مقاييس التقييم البياني : في عام 1931 تم إدخال تحسين السلوك على مقياس تصنيف الرسم البياني وفقا لمقياس التصنيف الرسومي هو مقياس يسرد عددا من السمات ومجموعة من الأداءات لكل منها، يتم تصنيف الموظف بعد ذلك من خلال إيجاد النتيجة التي تحدد أفضل مستوى أداء لكل سمة (adam,mouhamed, 2014,p.966)

طريقة الحادث الحرج : تركز هذه الطريقة على بعض السلوكيات الحرجة للموظف والتي تحدث فرقا كبيرا في الأداء، تحتفظ طريقة الحوادث الحرجة بسجل لسلوك الموظف غير المعتدل متعلق بالعمل وإعادة النظر فيه مع الموظف في الأوقات المحددة مسبقا (adam, mouhamed, 2014,p.966)

المقال السردي: في هذه الطريقة يكتب المسؤول شرحا عن نقاط القوة والضعف لدى الموظف للتحسين في النهاية وقت التقييم، تحاول هذه الطريقة في المقام الأول التركيز على السلوك، والقدرات والمؤهلات الحالية، والأداء السابق، واقتراحات الآخرين. (adam,mouhamed, 2014,p.966)

2. الطرق الحديثة:

تمت صياغة الطرق الحديثة لتحسين الطرق التقليدية، وهي عبارة عن محاولة تعزيز أوجه القصور في الأساليب القديمة مثل التحيز والذاتية، فيما يلي الطرق النموذجية الحديثة:

الإدارة بالأهداف(MBO): يتم تصنيف الأداء مقابل تحقيق الأهداف المحددة من قبل الإدارة MBO ثلاث عمليات رئيسية: صياغة الكائن وعملية التنفيذ وردود الفعل على الأداء، اقتراح نهج النظام للإدارة بالأهداف، يتكون من سبعة مكونات: التخطيط الاستراتيجي والتسلسل الهرمي للأشياء، وتحديد الأهداف، والتخطيط للعمل،التنفيذ، والرقابة، والتقييم، والنظم الفرعية، والتطوير التنظيمي والإداري(adam, mouhamed, 2014, p.967)

مقاييس التصنيف المرتكزة على السلوك(BARS): أداء الفرد بأمثلة محددة من السلوك المرتبطة بالتقييمات العددية. على سبيل المثال، قد يتطلب تصنيف المستوى الثالث للطبيب إظهار تعاطف مع المرضى بينما قد يتطلب تصنيف المستوى الخامس منهم إظهار مستويات أعلى من التعاطف. تستخدمه BARS البيانات السلوكية أو الأمثلة القوية لشرح مختلف مراحل الأداء لكل عنصر من عناصر الأداء(adam, mouhamed, 2014, p.967)

محاسبة الموارد البشرية (HRA): في هذه الطريقة يتم الحكم على الأداء من حيث التكلفة ومساهمة الموظفين يدمج جونسون كل من نماذج HRA ونماذج تحليل المنفعة(UA) لتشكيل مفهوم محاسبة وتكاليف الموارد البشرية(adam, mouhamed, 2014, p.967) (HRCA)

بالإضافة إلى طرق أخرى:

أنظمة تقييم الدرجات: تحتاج إلى جهد أقل وسرعة في عملية التقييم وتعتبر الأكثر شيوعا وطريقتها سهلة وبسيطة وتسمح باستخدام نظام واحد لمختلف الأعمال والدوائر (عبوي، ص.111)

أنظمة تقييم المراتب: تنطوي على مقارنة الأشخاص لبعضهم وتحديد إذا كان أحد الموظفين أفضل من رفاقه أو بنفس مستواه من خلال مجموعة من المعايير مثل إجمالي المبيعات (عبوي، ص.112)

التقدير بواسطة الغيابات و المقاييس: تعتبر هذه الطريقة أفضل الطرق لتقدير وتقييم الأداء لأنها تعتمد على تحديد الغيابات والمقاييس والأهداف وربطها بالتخطيط (عبوي، ص112.)

11.صعوبات تقييم الأداء:

- عملية تقييم الأداء مهمة صعبة بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء بما في ذلك العوامل البيئية والتنظيمية والفردية (عبوي، ص.108)
- لا بد أن تخدم عملية تقييم الأداء عددا من الأغراض بدأ بتقييم مدى نجاح القرارات الاختيار (التوظيف) إلى قياس فعالية القائد وتقويم جهود التدريب (عبوي، ص. 108).
- هناك العديد من المشكلات الأخلاقية والقانونية والعاطفية التي تنشأ عن تقويم الأداء ومن الممكن أن تكون لنتائج عملية تقويم الأداء تأثيراتها العميقة على وظائف العاملين ومستقبلهم الوظيفي (عبوي، ص.108).

خلاصة الفصل:

ومما سبق ذكره يمكن القول أن الأداء المهني هو بمثابة تقييم لقدرة الأفراد في إنجاز وظائفهم ومهامهم بشكل فعال في مكان العمل. كما أنه يشمل كل الجوانب التي تؤثر بطريقة مباشرة على جودة العمل والنتائج التي يتم تحقيقها، وهذه الجوانب متمثلة في الكفاءة والفعالية، المهارات الفنية والإدارية، الابتكار والتطوير، الالتزام والانضباط، وغيرها من الجوانب المهمة ولهذا فإن الأداء المهني هو عنصر أساسي يجب تسليط الضوء عليه داخل المنظمة وعدم إغفاله من أجل استمرارية التطوير في جودة الخدمات التي تقدمها هذه المنظمة.

الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية

تمهيد:

قامت الباحثتان من خلال الجزء الأول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية، وسيتم التطرق في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية.

أولا: الدراسة الاستطلاعية:

سيتم التطرق فيما يلي إلى أهمية الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان إجراؤها، وأدوات الدراسة، ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس.

1- أهمية الدراسة الاستطلاعية : و يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق و الثبات).

2- مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

- لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداءا من 2024/12/15إلى غاية2024/12/26 بشركة توزيع مواد البناء (سوديسماك)

3- تعريف شركة توزيع مواد البناء (سوديسماك):

تأسست شركة الإسمنت و مشتقاته (sodismac) شهر سبتمبر 1974 من طرف الشركة الفرنسية (Creusot–Loire) المعروفة بمنشآتها الكبرى انتهى بنائها سنة1978 بتكلفة 10396000.000 وقد بدأ إنتاجها الفعلي في 1979تحت اسم SNMC بطاقة إنتاجية قدرت ب مليون طن سنويا بحيث كانت تابعة للشركة الأم مقرها الجزائر عند إعادة الهيكلة .

– مؤسسة الإسمنت ومشتقاته للشرق

–مؤسسة الإسمنت ومشتقاته للوسط

–مؤسسة الإسمنت ومشتقاته للغرب

وفي 1982 تفرعت مؤسسة الاسمنت ومشتقاته للغرب إلى أربع شركات مستقلة كالتالي:

–مؤسسة الاسمنت ومشتقاته للوسط ERCE

-مؤسسة الاسمنت ومشتقاته للغربERCC .

-مؤسسة الاسمنت ومشتقاته للغربERCO .

وفي 28/12/1997 تفرعت مؤسسة الاسمنت ومشتقاته للغرب ERCOإلى أربع شركات مستقلة كالتالي:

شركة الاسمنت زهانة sgiz، شركة توزيع مواد البناء sodimac بني صاف، cgbs سعيدة scis.

تم إيواء الشركة الوطنية لمواد البناء snmc وابتداءا من سنة 1999 شهدت استقلالية في التسيير حيث أصبحت وحدة تابعة للمجمع الجهوي لإنتاج الاسمنت غرب erco وفي جانفي 2016أصبحت الشركة sodimacsateba ذات أسهم يقدر رأس مالها ب 200.000.000دج لتوزيع مواد البناء والاسمنت.

تعتبر شركة الاسمنتsodimac ذات طابع عمومي اقتصادي والتي هي شركة ذات أسهمspa وهي فرع من فروع sodimac و المتواجدة على مستوى ولاية وهران والتابعة لصناعة الاسمنت Gicaو الواقعة في الجزائر العاصمة.

4 - عينة الدراسة الاستطلاعية :

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) فردا من منفذين ومتحكمين وإطارات وإطارات سامية من مختلف المصالح بالمؤسسة. والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي:

جدول رقم (01) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	15	%50
أنثى	15	%50
المجموع	30	%100

يبين **الجدول رقم (01)** توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور (50%) بينما تمثل نسبة الإناث (50%) و تعتبر متساوية.

جدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	40.93	9.80

يوضح **الجدول رقم(02)** متوسط أعمار عينة الدراسة الاستطلاعية حيث بلغ (40.93) والانحراف المعياري (9.80)، حيث تراوحت ما بين 24 سنة كأصغر سن و56 سنة كأكبر سن.

جدول رقم (03) :توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	1	%3.3
ثانوي	12	%40
جامعي	17	%56.7
المجموع	30	%100

يوضح **الجدول رقم (03)** توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث أن المستوى المتوسط جاء بنسبة (3.3%) وبلغت نسبة المستوى الثانوي (40%)، وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة بـ (56.7%).

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	11	%36.7
متزوج	17	%56.7
مطلق	2	%6.7
المجموع	30	%100

من خلال **الجدول رقم (04)** يتضح أن (36.7%) من أفراد العينة عزاباً، و(56.7%) متزوجين و(6.7%) مطلقين.

جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	15.40	11.35

يوضح **الجدول رقم (05)** متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (15.40) والانحراف المعياري (11.35)، حيث تراوحت سنوات الأقدمية في العمل ما بين سنة إلى 34 سنة.

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني

الصنف المهني	التكرار	النسبة المئوية
منفذ	9	%30
متحكم	5	%16.7
إطار	14	%46.7
إطار سامي	2	%6.7
المجموع	30	%100

يمثل **الجدول رقم (06)** توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (30%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (16.7%)، أما نسبة الإطارات بلغت (46.7%)، بالإضافة إلى الإطارات السامية (6.7%).

5- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثتان على استبيان جودة الحياة الوظيفية واستبيان الأداء الوظيفي.

1.5- استبيان جودة الحياة الوظيفية :

لقد استخدمت الباحثتان المقياس من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، و قد تم الاعتماد على الاستبيان المطبق في دراسة (شادن بنت عبد الله ،2022) والذي احتوى في صورته النهائية على (25) فقرة مقسمة على (05) أبعاد كالتالي: (05) فقرات تقيس بعد المشاركة في اتخاذ القرار، (05) فقرات تقيس بعد النمط القيادي،(05) فقرات تقيس بعد التوازن بين العمل والحياة

الاجتماعية، (05) فقرات تقيس بعد الأجور والمكافآت، (05) فقرات تقيس بعد الاستقرار والأمان الوظيفي. (أنظر إلى الملحق رقم 01).

وللتوضيح أكثر سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد:

الفقرات التي تحدد بعد المشاركة في اتخاذ القرار:

(1، 2، 3، 4، 5).

الفقرات التي تحدد بعد النمط القيادي:

(6، 7، 8، 9، 10).

الفقرات التي تقيس بعد التوازن بين العمل والحياة الاجتماعي:

(11، 12، 13، 14، 15).

الفقرات التي تحدد بعد الأجور والمكافآت:

(16، 17، 18، 19، 20).

الفقرات التي تحدد بعد الاستقرار و الأمان الوظيفي:

(21، 22، 23، 24، 25).

5.2- استبيان الأداء الوظيفي:

لقد استخدمت الباحثتان الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد على الاستبيان المطبق في دراسة (زريبي،2018) والذي احتوى في صورته النهائية (27) فقرة مقسمة على بعدين كالتالي:

- (18) فقرة تقيس بعد سلوك الأداء.
- (09) فقرات تقيس بعد نواتج الأداء.

وللتوضيح أكثر سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد:

الفقرات التي تحدد بعد نواتج الأداء:

(26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34).

الفقرات التي تحدد بعد سلوك الأداء:

(35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47، 48، 49، 50، 51، 52).

ويكون تقييم كل عبارة في سلم تكراري ذو تسعة درجات، تتراوح مابين " موافق بشدة" "موافق" "محايد" "غير موافق" "غير موافق بشدة"، وهذه الدرجات معبرة عن مستويات جودة الحياة الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي شركة توزيع مواد البناء (سوديسماك).

ملاحظة: اعتمدت الباحثتين في استبيان جودة الحياة الوظيفية على النسخة الموجودة في (شادن بنت عبد الله، 2022) بعنوان: "مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى منسوبي عمادة الموارد البشرية"، أما بالنسبة لاستبيان الأداء الوظيفي تم الاعتماد على النسخة الموجودة في مذكرة دكتوراه (زريبي، 2018) تحت عنوان : "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني".

6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس :

1.6- الخصائص السيكومترية لاستبيان جودة الحياة الوظيفية:

1.1.6- صدق استبيان جودة الحياة الوظيفية:

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا، و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (07) يوضح معامل ارتباط الفقرات و أبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية.

الأبعاد	المشاركة	النمط	التوازن	الأجور	الاستقرار
معامل الارتباط	0.677**	0.721**	0.823**	0.823**	0.728**

** يوجد دلالة عند 0.01

2.1.6- ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية:

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ Alpha cronbach (a) وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الإصدار رقم (22)، حيث تم حساب ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية المتكون من 25 فقرة، تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي 0.91 وهي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق فقرات الاستبيان.

2.6- الخصائص السيكومترية لاستبيان الأداء الوظيفي:

1.2.6- صدق استبيان الأداء الوظيفي:

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا، و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (08) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الأداء الوظيفي

الأبعاد	معامل الارتباط
نواتج الأداء	0.956**
سلوك الأداء	0.991**

** يوجد دلالة عند 0.01

2.2.6- ثبات استبيان الأداء الوظيفي:

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) Alpha cronbach وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الإصدار رقم (22)، حيث تم حساب ثبات الأداء الوظيفي المتكون من 29 فقرة، تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي 0.96 وهي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق فقرات الاستبيان.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

تتناول الباحثتان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة، وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعدما تم حسابهما في الدراسة الاستطلاعية وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

1 - مدة الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداءً من يوم 08جانفي2025 إلى غاية 02 فيفري 2025.

2 - المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

- لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي شركة توزيع مواد البناء (سوديسماك) بالسانيا.

3 - منهج الدراسة:

استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي، انطلاقا من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي بالنسبة لموظفي شركة توزيع مواد البناء (سوديسماك).

4 - عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (60) فردا من إطارات سامية، وإطارات، ومتحكمين، ومنفذين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح شركة سوديسماك، حيث تم توزيع المقاييس على (60) فردا، وتم استردادها من جميع أفراد العينة.

5 - مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي :

جدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	38	%63,3
أنثى	22	%36,7
المجموع	60	%100

يبين **الجدول رقم (09)** توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور (63,3%) بينما تمثل نسبة الإناث (36,7%).

جدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	38,30	8,685

يوضح **الجدول رقم (10)** متوسط أعمار عينة الدراسة الأساسية حيث بلغ (38,30) والانحراف المعياري (8,685)، حيث تراوحت ما بين 24 سنة كأصغر سن و 56 سنة كأكبر سن.

جدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	3	%5
ثانوي	18	%30
جامعي	39	%65
المجموع	60	%100

يوضح **الجدول رقم (11)** توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث أن المستوى المتوسط جاء بنسبة (5%) وبلغت نسبة المستوى الثانوي (30%)، وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة ب(65%).

جدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	22	%36,7
متزوج	36	%60
مطلق	2	%3,3
المجموع	60	%100

من خلال **الجدول رقم (12)** يتضح أن (36.7%) من أفراد العينة عزابا، و(60%) متزوجين و(3,3%) مطلقين.

جدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	11,77	9,258

يوضح **الجدول رقم (13)** متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (11,77) والانحراف المعياري (9,258)، حيث تراوحت سنوات الأقدمية في العمل ما بين سنة و34 سنة.

جدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الصنف المهني

الصنف المهني	التكرار	النسبة المئوية
منفذ	17	%28,3
متحكم	11	%18,3
إطار	28	%46.7
أطار سامي	4	%6.7
المجموع	60	%100

يمثل **الجدول رقم (14)** توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (28,3%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (18,3%)، أما بالنسبة للإطارات بلغت (46.7%)، بالإضافة إلى الإطارات السامية (6.7%).

6 - أدوات الدراسة الأساسية:

استخدمت الباحثتان استبيان لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان جودة الحياة في العمل والأداء المهني، تم التأكد من ثبات وصدق المقياس بطرق مختلفة.

يضم الاستبيان(07) أبعاد : بعد المشاركة في اتخاذ القرار، بعد النمط القيادي، بعد التوازن بين العمل والحياة الاجتماعية، بعد الأجور والمكافآة، بعد الاستقرار والأمان الوظيفي، بعد نواتج الأداء، بعد سلوك الأداء، وكل فقرة يقابلها سلم تكراري "موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة" وهذه الدرجات معبرة عن مستويات جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي بالنسبة لموظفي عمال شركة توزيع مواد البناء (سوديسماك).

7 - الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثتان في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (22)، وذلك على النحو التالي:

- **التكرارات و النسب المئوية:** لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- **معامل ارتباط بيرسون:** تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس.
- **معامل ألفا كرونباخ:** تم استخدامه لحساب ثبات المقياسين.
- **معامل ارتباط بيرسون:** تم استخدامه لحساب طبيعة العلاقة بين مجموع أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

الفصل الخامس
عرض ومناقشة النتائج

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

1. عرض وتفسير النتائج:

1.1 -عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

نتوقع ارتفاع مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال شركة "سوديسماك".

1.1.1 -عرض نتائج الفرضية الأولى:

هذه الفرضية احتاجت إلى تقسيم جودة الحياة الوظيفية إلى مستويات، وهذا بعد التأكد من توزيع درجات جودة الحياة الوظيفية الذي أسفر عن توزيع معتدل بعد حساب مقاييس النزعة المركزية كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(15): يوضح توزيع مقاييس النزعة المركزية لجودة الحياة الوظيفي:

مقاييس النزعة المركزية	جودة الحياة الوظيفية
المتوسط الحسابي	85.98
الوسيط	89.50
المنوال	94

بما أن التوزيع يقترب من الاعتدال، سمح لنا بتحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية لجودة الحياة الوظيفية ومنه تم استخراج المستويات الثلاثة الخاصة بجودة الحياة الوظيفية.

الجدول رقم(16): يوضح مستويات جودة الحياة الوظيفية:

مستويات جودة الحياة الوظيفية	المستويات	عدد الأفراد
منخفض	1	9
متوسط	2	43
مرتفع	3	8

يتضح من خلال **الجدول رقم(16)** أن المستوى الثاني يمثل أكبر نسبة للأفراد ذو مستوى متوسط ويليها المستوى المنخفض ثم المستوى المرتفع.

تم استخراج مستويات جودة الحياة الوظيفية من خلال استخراج الدرجات المعيارية كما هي موضحة في **الجدول رقم(17)**

العينة	الدرجات الخام	الدرجات المعيارية	المستوى	العينة	الدرجات الخام	الدرجات المعيارية	المستوى
1	53	−1.90661	1	**31**	94	0.46341	2
2	53	−1.90661	1	**32**	97	0.63682	2
3	96	0.57902	2	**33**	101	0.86804	2
4	87	0.05877	2	**34**	115	1.67732	3
5	107	1.21487	3	**35**	73	−0.75051	2
6	101	0.86804	2	**36**	91	0.28999	2
7	94	0.46341	2	**37**	87	0.05877	2
8	97	0.63682	2	**38**	59	−1.55978	1

1	−2.65808	40	**39**	3	1.21487	107	**9**
2	−0.11465	84	**40**	2	−0.46148	78	**10**
2	−0.51928	77	**41**	2	0.11657	88	**11**
2	0.52121	95	**42**	3	1.15707	106	**12**
2	0.05877	87	**43**	2	−0.28806	81	**13**
2	0.34780	92	**44**	3	1.21487	107	**14**
2	−0.11465	84	**45**	2	0.98365	103	**15**
1	−1.09734	67	**46**	2	0.69463	98	**16**
1	−1.38636	62	**47**	2	0.11657	88	**17**
1	−2.65808	40	**48**	2	0.86804	101	**18**
2	−0.92392	70	**49**	3	1.33049	109	**19**
1	−1.09734	67	**50**	2	0.57902	96	**20**
2	−0.46148	78	**51**	2	0.46341	94	**21**
1	−1.67539	57	**52**	3	1.15707	106	**22**
2	0.40560	93	**53**	2	−0.46148	78	**23**
2	−0.92392	70	**54**	2	0.00096	86	**24**
2	−0.63490	75	**55**	2	0.57902	96	**25**
2	−0.86612	71	**56**	2	0.11657	88	**26**

2	0.28999	91	**57**	3	1.38829	110	**27**
2	−0.51928	77	**58**	2	0.86804	101	**28**
2	−0.98173	69	**59**	2	0.81024	100	**29**
2	0.46341	94	**60**	2	0.40560	93	**30**

2.1.1- تفسير نتائج الفرضية الأولى:

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط لدى عمال شركة سوديسماك، حيث بلغ المتوسط الحسابي (85.98) والوسيط قدر ب(89.50) و المنوال ب (94)

وهذا ما يتطابق مع دراسة (الأعزب،2018) حيث وجد أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا كان متوسط، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (0.65)، ويرى أن زيادة الاهتمام بتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية في كلية رياض الأطفال جامعة المنيا يؤدي إلى تحسين وتطوير أداء العاملين.

حيث أشار كل من (حيرش وهزرشي،2022) إلى وجود مستوى متوسط لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالإدريسية، وأشارت أيضا إلى ضرورة تبني برامج واضحة لتحسين أسس جودة الحياة الوظيفية وما توفره من زيادة جودة الخدمات المقدمة من طرف العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالإدريسية .

بالإضافة إلى دراسة (العزيزي،2022) التي أشارت إلى وجود مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الثمانية متوسط، بمتوسط حسابي 3.18 و انحراف معياري 0.63 ونسبة مئوية 63.6%، وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة الحالية.

2.1- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

نتوقع ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي.

1.2.1- عرض نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم(18): يوضح مقاييس النزعة المركزية للأداء الوظيفي:

مقاييس النزعة المركزية	الأداء الوظيفي
المتوسط الحسابي	105.58
الوسيط	108
المنوال	107

بما أن التوزيع يقترب من الاعتدال ، سمح لنا بتحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية للأداء الوظيفي ومنه تم استخراج المستويات الثلاثة الخاصة بالأداء الوظيفي.

الجدول رقم(19): يوضح مستويات الأداء الوظيفي:

مستويات الأداء الوظيفي	المستويات	عدد الأفراد
منخفض	1	8
متوسط	2	44
مرتفع	3	8

يتضح من خلال **الجدول رقم (19):** أن المستوى الثاني يمثل أكبر نسبة للأفراد ذو مستوى متوسط ويليها كل من المستوى المرتفع والمنخفض جاءا متساويان.

تم استخراج مستويات الأداء الوظيفي من خلال استخراج الدرجات المعيارية كما هي موضحة في **الجدول رقم(20)**

العينة	الدرجات الخام	الدرجات المعيارية	المستوى	العينة	الدرجات الخام	الدرجات المعيارية	المستوى
1	46	−3.11385	1	**31**	109	0.17856	2
2	58	−2.48673	1	**32**	132	1.38055	3
3	107	0.07404	2	**33**	110	0.23082	2
4	104	−0.08275	2	**34**	107	0.07404	2
5	111	0.28308	2	**35**	102	−0.18727	2
6	106	0.02178	2	**36**	104	−0.08275	2
7	103	−0.13501	2	**37**	86	−1.02313	1
8	110	0.23082	2	**38**	62	−2.27768	1
9	125	1.01472	3	**39**	67	−2.01638	1
10	116	0.54438	2	**40**	102	−0.18727	2
11	134	1.48507	3	**41**	106	−0.02178	2
12	114	0.43986	2	**42**	117	0.59664	2
13	97	−0.44857	2	**43**	120	0.75342	2
14	116	0.54438	2	**44**	115	0.49212	2

2	0.38760	113	**45**	2	0.17856	109	**15**
2	0.07404	107	**46**	2	0.54438	116	**16**
2	−0.86665	89	**47**	3	1.48507	134	**17**
1	−1.07569	85	**48**	3	1.38055	132	**18**
2	−0.65761	93	**49**	2	0.33534	112	**19**
2	−0.86665	89	**50**	3	1.11924	127	**20**
2	0.12630	108	**51**	2	0.28308	111	**21**
2	−0.76213	91	**52**	3	1.53733	135	**22**
2	0.54438	116	**53**	2	0.33534	112	**23**
2	−0.39631	98	**54**	2	0.12630	108	**24**
2	−0.39631	98	**55**	2	0.02178	106	**25**
2	−0.39631	98	**56**	1	−1.44152	78	**26**
2	−0.50083	96	**57**	2	0.12630	108	**27**
3	2.63480	156	**58**	2	0.75342	120	**28**
1	−1.49378	77	**59**	2	0.28308	111	**29**
2	0.07404	107	**60**	2	0.17856	109	**30**

2.2.1- تفسير نتائج الفرضية الثانية:

أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود مستوى متوسط للأداء الوظيفي، بمتوسط حسابي قدر ب (105.58) والوسيط قدر ب (108) والمنوال ب (107).

وهذا يختلف مع دراسة كل من (الرحيم، ناصر،2023) التي تشير إلى ومن أن واقع الرقابة الإدارية الكلي متوسط بنسبة(57%)، وأن و مستوى الأداء الوظيفي الكلي ضعيف بنسبة(55%)، وأن هناك دور ايجابي قوي للرقابة الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وقد أوصى الباحث بضرورة تفعيل دور الرقابة الإدارية بصورة مستمرة ومواكبة التطورات الحديثة لغرض تطوير العمل الإداري وتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

بالإضافة إلى دراسة كل من (الآنسي والعلايا،2023) إلى أن مستوى الأداء حصل على متوسط كلي4.34، وبمستوى أداء عالي جدا وعلى مستوى البعدين الرئيسيين حصل أداء المهمة على متوسط4.37 ومستوى الأداء عادي جدا فيما حصل الأداء السياقي على متوسط4.29 وبمستوى أداء عالي جدا كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة0.05 تبعا لمتغيرات النوع، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة.

في حين أشارت دراسة (الأعزب،2018) إلى أن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا كان متوسط، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (0.73)، وهذا ما يتطابق مع نتائج الدراسة الحالية التي تشير إلى وجود مستوى متوسط في الأداء الوظيفي.

3.1- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

توجد علاقة إرتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

1.3.1- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم(21) يبين معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

معامل الارتباط	جودة الحياة الوظيفية	درجة الحرية	"ر" الجدولية	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	0.645	58	0.324	0.001

يتضح من خلال **الجدول رقم(21)** وجود علاقة إرتباطية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي حيث كانت قيمة (ر) المحسوبة (0.645) أكبر من قيمة (ر) الجدولية (0.324) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.001 ودرجة حرية 58.

وعليه نقبل فرض البحث الذي يشير إلى وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

2.3.1- تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة بين جود الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لدى عمال شركة سوديسماك، حيث بلغة قيمة بيرسون 0.645 وهي قيمة دالة إحصائيا. مما يوضح وجود علاقة إرتباطية طردية بمعنى أنه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية ارتفع معها أداء الموظفين وكلما انخفضت جودة الحياة الوظيفية انخفض معها مستوى أداء الموظفين.

وهذا ما جاءت به دراسة (azman et al,2010) حيث أشارت إلى أن إن عوامل جودة الحياة الوظيفية الخمسة (حياة الفرد والعائلة، والرضا الوظيفي، وأسلوب الإدارة وسياسة المنظمة، وبيئة العمل، والتعويضات). لها التأثير الأكبر على أداء الموظفين العاملين في الإرشاد الزراعي، وتحديد أشكلت حياة الفرد والعائلة العامل الأبرز في تأثيره على أداء الموظفين.

في حين أشارت دراسة (koonmee et al,2009) إلى وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، كما أشار أن تواجد حياة وظيفية ذات جودة عالية يؤدي إلى خفض نسبة الغياب والحوادث والشكوى.

وهذا ما يتطابق مع الدراسة الحالية حيث أن وجود مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية يعمل على تحفيز العمال ودفعهم للقيام بمهامهم على أكمل وجه وبجودة عالية.

وفي حين أشارت دراسة كل من (بايوب، سماح، 2024) إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0،05 بين كل من مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى أداء الموارد البشرية بجميع أبعاده (أداء المهمة، الأداء السياقي، السلوكات المضادة للإنتاجية، الأداء التكيفي)، وهذا ما يختلف مع نتائج الدراسة الحالية التي تشير غلأى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

نرى بأنه إذا كان مستوى جودة الحياة الوظيفية "متوسطًا "في المؤسسة، فإن هذا يعني بأن المؤسسة ليست في وضع سيئ، ولكن هناك مساحة واضحة للتحسين، رفع الجودة الوظيفية يتطلب الاستماع للموظفين، تعزيز بيئة العمل، وتبني سياسات أكثر مرونة وتقديرًا للأفراد.

أما بالنسبة لمستوى الأداء الوظيفي عندما يكون "متوسطًا "في المؤسسة، فإن ذلك يدل على أن المؤسسة تؤدي المهام المطلوبة بصورة مقبولة ولكن دون تميز أو فعالية عالية .هذا الوضع قد يكون مستقرًا على المدى القصير، لكنه يحمل بعض المخاطر والتحديات على المدى البعيد.

توجد علاقة واضحة بين هذين المفهومين فكل من جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي يعتبران عاملان مهمان وأساسيان لسير المنظمات وتطورها، حيث أن وجود علاقة موجبة وقوية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. بمعنى آخر، كلما كانت جودة الحياة الوظيفية أعلى، زاد احتمال تحسن أداء الموظف، والعكس صحيح.

المناقشة العامة:

لقد جاءت هذه الدراسة للبحث في دور جودة الحياة الوظيفية في التحسين والتطوير من مستوى الأداء في المؤسسة.

تعد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي من العوامل الحيوية والأساسية في نجاح أي منظمة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، فكلاهما يؤثر على المورد البشري بشكل خاص يجب على المؤسسة أن توفر له محيط العمل الملائم من أجل الحصول على أداء أفضل وإنتاجية أكبر.

الاستثمار في تحسين جودة الحياة الوظيفية ليس رفاهية بل هو ضرورة استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة قدرة المنظمة على المنافسة، لذا فإن على المؤسسات التركيز على خلق بيئة عمل صحية ومحفزة لضمان أقصى استفادة من رأس المال البشري.

وهذا ما حاولنا توضيحه من خلال الدراسة الحالية وقد كانت أبرز النتائج وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

كما وصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط لكل من جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع مواد البناء سوديسماك.

خلاصة الفصل:

إن النتائج المتوصل إليها توافقت مع ما تم عرضه في أدبيات الموضوع في بعض النقاط واختلفت في أخرى وهذا ممكن إرجاعه إلى أدوات الدراسة واختلاف العينة المطبق عليها، وعليه تستخلص الباحثتان أنه توجد علاقة إرتباطية ما بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، كما يوجد مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية، ومستوى متوسط للأداء الوظيفي لدى عمال شركة توزيع مواد البناء "سوديسماك" .

الخاتمة:

سلطت هذه الدراسة الضوء على أهمية جودة الحياة الوظيفية وارتباطها المباشر بالأداء الوظيفي للعمال في جميع القطاعات حيث أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، رفع مستوى الالتزام، تقليل معدلات الغياب ودوران الموظفين، وبالتالي تحسين الإنتاجية وجودة الأداء. كما أن بيئة العمل التي تدعم الصحة النفسية وتُشعر الموظف بالتقدير والتحفيز تساهم في إطلاق طاقاته الإبداعية وزيادة كفاءته.

بالمقابل، فإن تدهور جودة الحياة الوظيفية يمكن أن يؤدي إلى ضعف في الأداء، زيادة الضغط النفسي، وانخفاض مستويات الولاء والانتماء التنظيمي.

وبالتالي فإن جودة الحياة الوظيفية تمثل عنصرًا جوهريًا في تحقيق أداء وظيفي متميز، وينبغي على المؤسسات الاستثمار في تحسينها لضمان استمرارية الأداء العالي وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

وتعد من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. فكلما توفرت بيئة عمل صحية ومحفزة، شعر الموظف بالرضا والاستقرار، مما ينعكس إيجابا على إنتاجيته ومساهمته في تحقيق أهداف المؤسسة. تشمل جود الحياة الوظيفية مجموعة من الجوانب مثل العدالة في المعاملة، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وتوفير فرص التدريب والتطوير، بالإضافة إلى بيئة عمل آمنة ومحفزة، في المقابل يتأثر الأداء الوظيفي بعوامل نفسية ومهنية منها الشعور بالانتماء والدعم الإداري والتحفيز المستمر، وفي ذات السياق تشير العديد من الدراسات إلى أن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي علاقة طردية، فكلما تحسنت جودة الحياة، ارتفع الأداء، عندما يشعر الموظف بالتقدير والأمان، يزداد التزامه الوظيفي ويظهر إبداعا أكبر في عمله.

كما أن تقليل الضغوط وتحسين المناخ التنظيمي يسهمان في تعزيز الكفاءة والانتاجية، لذلك ينبغي على المؤسسات أن تستثمر في تحسين جودة الحياة الوظيفية لضمان أداء عال ومستدام.

التوصيات والاقتراحات:

في ضوء ما تقدم من عرض ومناقشة النتائج الدراسة النظرية والميدانية لموضوع بحثنا نتقدم بأهم التوصيات التالية:

- توفير الجو الملائم لكل عامل في أي مؤسسة من أجل توفير أعلى مستوى لجودة حياة الوظيفية.
- على المؤسسة انتهاج سياسات فعالة في تطبيق جودة الحياة الوظيفية، مما يؤهلها لاستقطاب المهارات والكفاءات البشرية.
- الاهتمام بزيادة تحسين الأجور والمكافئات داخل المؤسسة وضمان عدالتها لرفع من مستوى أدائهم وبالتالي ولائهم للمؤسسة.
- استمرار المؤسسة في تطبيق البرنامج المتبع فيما يخص الأمن والصحة المهنية والعمل على تحسينه.
- على المؤسسة تشجيع وإتاحة الفرص لجميع العاملين بمختلف مستوياتهم في المشاركة اتخاذ القرارات وعدم اقتصارها على فئة معينة، من خلال تقديم درجة التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل.
- تعزيز الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي لدى العاملين من خلال إيجاد الطرق والوسائل اللازمة التي تجعل العاملين يشعرون بأنهم ضمن المشاريع المستقبلية للمؤسسة ولا توجد إمكانية للاستغناء عنهم مهما كانت الظروف.
- العمل على منح فرص ترقية مبنية على أسس وقواعد واضحة للجميع حتى لا يشعر العاملون بالظلم مما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة.

- تحسين التخطيط الجيد للبرامج والدورات التدريبية المنتهجة من قبل المؤسسة والبحث عن برامج فعالة تتماشى والآفاق المستقبلية للعاملين.
- يحب على المؤسسة الاهتمام بميولات موظفيها من خلال توفير برامج ترفيهية ورياضية وثقافية ومشاركتهم مناسبتهم من أجل تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.

قائمة المراجع:

- أرفيس، م .(د.ت). الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة .مجلة التغير الاجتماعي،***(6)***، جامعة بسكرة، الجزائر.
- أبو عيسى، ب.، عبد الواحد، س .(2024) .جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأداء الموارد البشرية .مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، 8(2)، جامعة الجزائر 2.
- الحنيفي، ع. غ .(2007) .السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد (ط1). المكتب العربي الحديث.
- الخفاف، ع. إ.، التميمي، ف. ن .(2015) .عادات العقل وعلاقتها بمستوى الأداء المهني لدى معلمات رياض الأطفال (ط1). دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، مكتبة المجتمع العربي للنشر.
- الطاهر، م. أ .(2020) .الأداء المهني لمشرفي اللغة الإنجليزية لمرحلة التعليم الأساسي وعلاقته بالإشراف الإبداعي (ط1). دار الوطن للنشر والتوزيع.
- العلايا، أ. ف.، الآنسي، أ. ع. ر .(2023) .مستوى الأداء الوظيفي في ديوان عام وزارة التعليم الفني والتدريب المهني بالجمهورية اليمنية .مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، 2(17)، جامعة صنعاء.
- العزيزي، م .(2023) .مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا . مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 68.(10)
- عبوي، و. م.، العطاري، ي.، الحجازي، ه) .د.ت .(الاتجاهات الإدارية الحديثة للعمل الجماعي .دار الخليج للنشر.
- عاطف، م. ج .(2019) .جودة الحياة العمل والمسار المهني) .لا توجد بيانات نشر إضافية.(
- المرزوق، ع. ع.، خطاب، ا. ف. إ .(2020) .أثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ .المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 1(1–2)، كلية التجارة، جامعة دمياط.
- بومجان، ع.، أقطي، ج.، خالد، ا .(2018) .جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة .مجلة العلوم الإنسانية، 18(2)، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- خالد، إ .(2014) .جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين [أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة السويس].

- خان، أ .(د.ت). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية. جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- زريبي، أ .(2014) .استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد.
- شاذن، ب. ع. ب. ع. آل جمعان .(2022) .مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى منسوبي عمادة الموارد البشرية. كلية التربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- الشميهري، ه .(2022) .جودة الحياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس. كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، جامعة أسيوط، مصر.
- صالح، ش .(2022) .أثر جودة الحياة الوظيفية في الأداء والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات شمال الضفة الغربية، فلسطين.
- الفروخ، ع. ر. ف .(2010) .التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي (ط1). دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- Shaut, A., & Yousif, M. K. (2014). Performance evaluation: Methods and techniques survey. *International Journal of Computer and Information Technology*, *3*(5), 966–971.

الملاحق

استبيان جودة الحياة في العمل والأداء المهني

تحية طيبة،

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان "جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالأداء المهني"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجيين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع المعلومات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الاستبيان، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك، مع العلم أنه ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، سيتم تحليل النتائج في سرية تامة و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شكرا على تعاونكم

الطالبتين: الهاشمي جيهان، بن عودة صابرين

البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (×) في الإجابة المناسبة

الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى

السن:.....

المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي

الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)

الفئة الاجتماعية المهنية: [ ]منفذ [ ]متحكم [ ]إطار [ ]إطار سامي

الأقدمية:.....

فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (×) في المكان المناسب:		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تشرك المؤسسة موظفيها في اتخاذ القرارات التي تخص أعمالهم.					
2	تشرك المؤسسة موظفيها في وضع الخطط السنوية والتطويرية.					
3	تستجيب المؤسسة للأفكار والمقترحات المطروحة من قبل موظفيها.					
4	تكسب المؤسسة موظفيها مهارات اتخاذ القرار من خلال البرامج التدريبية.					
5	تتسم القرارات التي تتخذها المؤسسة بالشفافية والوضوح.					
6	تتبع المؤسسة النمط التشاركي في القيادة.					
7	تفوّض المؤسسة موظفيها الصلاحيات والمسؤوليات اللازمة لتنفيذ المهام.					
8	تحرص المؤسسة على إيجاد بيئة تعاونية في العمل لموظفيها.					
9	تثق المؤسسة بإمكانيات موظفيها مما يجعلهم يبذلون قصارى جهدهم.					
10	يحصل موظفي المؤسسة على تغذية راجعة عن أدائهم باستمرار.					
11	توفر المؤسسة لموظفيها التسهيلات اللازمة لتحقيق التوازن في حياتهم الشخصية والوظيفية.					
12	توفر المؤسسة لموظفيها جداول عمل مرنة لأداء بعض مهامهم الوظيفية في المنزل.					
13	تشارك إدارة المؤسسة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية.					
14	يعتبر نظام الإجازات المعمول به في المؤسسة مناسب وكافٍ.					
15	يجد موظفي المؤسسة وقتاً كافياً بعد انتهاء دوامهم الرسمي للقيام بواجباتهم الأسرية والاجتماعية.					
16	تقوم المؤسسة بالربط بين الأجور والمكافآت و كفاءة أداء موظفيها.					
17	يشعر موظفي المؤسسة بالرضا عن المكافآت والزيادات التي					

	تضاف إلى رواتبهم.					
18	يتناسب الأجر الذي يتقاضاه موظفي المؤسسة مع مهامهم الوظيفية.					
19	تعد أجور موظفي المؤسسة عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملائهم في الوظيفة نفسها بالمؤسسات الأخرى.					
20	يتصف نظام الأجور في المؤسسة بالوضوح.					
21	يعمل موظفي المؤسسة في بيئة عمل تتسم بالأمان الوظيفي.					
22	يشعر موظفي المؤسسة بالاستقرار ولا يعانون من خطر الاستغناء عن خدمتهم.					
23	تحرص المؤسسة على تدريب موظفيها باستمرار وفقاً لتطورات العمل.					
24	تتبع المؤسسة سياسة الاحتفاظ بالموظفين المتميزين.					
25	يرغب موظفي المؤسسة بالبقاء في عملهم لشعورهم بالاستقرار والأمان الوظيفي.					
26	أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بكفاءة.					
27	أراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.					
28	أستغل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.					
29	التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.					
30	أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المرسومة.					
31	أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.					
32	حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.					
33	أضاعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.					
34	تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامي بكفاءة.					
35	أتحمل الأعباء اليومية للعمل.					
36	أنجز العمل المحدد في وقته.					
37	أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.					

38	ألتزم بأوقات العمل الرسمية.					
39	أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.					
40	أقوم بالاتصال مع الرؤساء/المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.					
41	أحرص على العمل بروح الفريق.					
42	أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.					
43	أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.					
44	أملك حضورا فعالا في الاجتماعات.					
45	أؤثر في الزملاء لدفعهم للعمل.					
46	أسعى لمعالجة مشاكل الزملاء ومناقشتها بدلا من تجنبها.					
47	ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.					
48	أقدم اقتراحات لتطوير المهام.					
49	أقترح أعمالا استثنائية لتحسين الأداء.					
50	أبادر لاستخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.					
51	أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءاتي في العمل.					
52	أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.					

صدق الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية

Correlations

		المشاركة	النمط	التوازن	الأجور	الإستقرار	1المجموع
المشاركة	Pearson Correlation	1	.720**	.584**	.338	.238	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.068	.205	.000
	N	30	30	30	30	30	30
النمط	Pearson Correlation	.720**	1	.610**	.307	.334	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.099	.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30
التوازن	Pearson Correlation	.584**	.610**	1	.604**	.333	.823**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30
الأجور	Pearson Correlation	.338	.307	.604**	1	.659**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.068	.099	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
الاستقرار	Pearson Correlation	.238	.334	.333	.659**	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.205	.072	.072	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
1المجموع	Pearson Correlation	.677**	.721**	.823**	.823**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

صدق أبعاد الأداء الوظيفي

Correlations

		نواتجالأداء	سلوكالأداء	2المجموع
نواتجالأداء	Pearson Correlation	1	.908**	.956**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
سلوكالأداء	Pearson Correlation	.908**	1	.991**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
2المجموع	Pearson Correlation	.956**	.991**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الثبات الكلي للمقياس:

ثبات أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	25

ثبات أبعاد الأداء الوظيفي:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	27

مقاييس النزعة المركزية:

Statistics

		المجموع1	المجموع2
N	Valid	60	60
	Missing	0	0
Mean		85.98	105.58
Median		89.50	108.00
Mode		94[a]	107[a]

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

مخرجات نتائج معامل بيرسون:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المجموع1	60	40	115	85.98	17.299
المجموع2	60	46	156	105.58	19.135
Valid N (listwise)	60				

Correlations

		المجموع1	المجموع2
المجموع1	Pearson Correlation	1	.645**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
المجموع2	Pearson Correlation	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).