

بسم الله الرحمن الرحيم

يرفع الله الذين آمنوا والذين أوتوا العلم درجات"

صدق الله العظيم

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي ألهمنا الصبر والسداد لإنجاز هذا العمل المتواضع مع كل الشكر والتقدير لأستاذتنا الفاضلة المؤطرة السيدة "شعبان زهرة" التي كانت السند الدائم وطول صبرها معنا بفضل توجيهاتها السديدة و نصائحها معنا لكي كل الشكر والاحترام .

لا نسى كل أساتذتنا الكرام في مشوارنا الدراسي وكل من كان له الفضل في دراستنا .

كما لا ننسى لجنة المناقشة التي تشرفت وقبلت مناقشة بحثنا لكم كل التقدير و الاحترام.

"الكلمة الطيبة صدقة"



الإفئدة




الحمد لله الذي وفقنا في إنهاء مشواري الدراسي مع الصبر و المثابرة والإصرار الدائم


الحمد لله حمدا كثيرا.

أهدي عملي المتواضع لكل أسرتي والذي الكريمين إخوتي اللذين هم السند الدائم لي، إلي صديقتي ورفيقتي في هذا العمل "أم كلثوم"، زملائي زميلاتي في العمل " أسماء و نادية" وكذلك المسؤولة المباشرة "قاشي فايزة" في العمل وهي بمثابة الأخت والدافع لإنهاء دراستي كما لا أنسا العميد " نايت بهلول مقران" الذي منحني فرصة الدراسة وأستاذ " شنوف صادق" كذلك ، " طاهر شيخ قادة" الذي كان المؤطر في الجانب التطبيقي، زميلاتي وزملائي في الدراسة، كل من ساهم في هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد .

زفاني عائشة (سارة)



الإهداء



أهدي ثمرة جهدي إلي من أفنا عمره لإسعادنا
و كان دائما سنداً لي أبي الغالي
إلي نبع الحنان أمي الغالية،
إلي روح خالتي الطاهرة "فتيحة" رحمها الله وأسكنها فسيح جناته
إلي من ساندني في العمل ورافقتني بالدعائه عمي الغالي بشيروزوجته وأبنائه
إلي أخوتي وأخواتي وكل أفراد أسرتي
زملائي في العمل والدراسة
إلي رفيقتي زفاني سارة

زيدوري أم كلثوم

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة لقياس جودة الحياة في العمل لدى عمال مؤسسة سونا طراك مركب GP1NZ أرزيو وهران من خلال أبعادها (الالتزام على كافة العمال، العلاقات الاجتماعية، محتوى العمل، البيئة المادية، البيئة التنظيمية، التوفيق بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية، قمنا بالبحث على العلاقة الفرقية بين مستوى جودة الحياة و المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الفئة المهنية، السن،الفئة الاجتماعية، و الأقدمية) لاختبار الفرضية ثم اختيار عينة مكونة من 89 فرد من بين 90 بطريقة مقصودة، كما تم جمع المعلومات باستعمال الاستبيان لقياس جودة الحياة في العمل المكون من من 30فقرة المنضوية تحت خمسة أبعاد رئيسية، تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار T، اختبار تحليل التباين الأحادي البسيط).

باستخدام الحزمة الإحصائية Spss خلصت الدراسة النتائج التالية :

مستوي مرتفع في جودة الحياة في العمل لدى عمال سونا طراك مركب GP1NZ.

- 1-عدم وجود فروق دالة إحصائية لدى أفراد العينة من حيث الجنس .
- 2-عدم وجود فروق دالة إحصائية لدى أفراد العينة من حيث الفئة المهنية .
- 3- وجود فروق دالة إحصائية لدى أفراد العينة من حيث السن .
- 4- عدم وجود فروق دالة إحصائية من حيث الفئة الاجتماعية.
- 5- عدم وجود فروق دالة إحصائية لدى أفراد العينة من حيث الأقدمية.

الكلمات المفتاحية :جودة الحياة في العمل ، المتغيرات الديمغرافية (الجنس،الفئة المهنية،السن، الفئة الاجتماعية، الأقدمية)

Résumé de l'étude:

La présente étude vise à mesurer le niveau de la qualité de vie au travail au profit des salariés de l'entreprise de SONATRACH, filiale complexe de GP/IZ Arzew ; à travers les dimensions suivantes (engagement a tous les niveaux, les relations sociales, le contenu du travail, l'environnement physique et l'organisation du travail, la compatibilité entre la vie professionnelle et la vie personnelle). La recherche a été faite sur la relation différentielle entre le niveau de la qualité de vie et les variables démographique (le sexe, la catégorie professionnelle; l'âge, la catégorie sociale, l'ancienneté.(

Pour le but de tester les hypothèses un échantillon de 89 individus a été choisi et sélectionné de 90 selon la méthode prévue. Les informations ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire composé de 30 parties, 05 démontions principales, et en utilisant les méthodes statistiques suivantes (moyenne arithmétique, écart type, T-test, le test d'analyse de variance unidirectionnelle simple)

Après avoir utilisé le logiciel de SPSS les résultats suivants on été obtenus

Le niveau de qualité de vie au profit des travailleurs de SONATRACH est de haut niveau .

-Il n ya pas de différences significatives statistiquement dans le niveau de qualité de vie au travail en terme de variable de sexe .

-Il n y a pas de différences significatives statistiquement dans le niveau de qualité de vie au travail en terme de catégorie professionnelle .

-Il existe des différences significatives statistiquement dans le niveau de qualité de vie au travail en terme de variable de l'âge

-Il n y a pas de différences significatives statistiquement dans le niveau de qualité de vie au travail en terme de catégorie sociale .

-Il n y a pas de différences significatives statistiquement dans le niveau de qualité de vie au travail en terme d'ancienneté .

-Mots-clés : qualité de vie au travail, variables démographiques (sexe, catégorie professionnelle, âge, ancienneté, catégorie sociale)

Abstract:

The present study aims to measure the level of life quality for SONATRACH workers (the complex of GP1NZ Arzio / Oran) via various dimensions such as (commitment of workers, social relations, work content, physical environment, organizational environment, reconciling professional and personal life). A research was made on the differential relationship between the level of life quality and demographic variables (gender, occupational category, age, social category, and seniority) for the purpose to test the hypothesis before to choose intentionally a sample of 89 individuals out of 90 ones. In addition, a data was collected to measure the quality of life at work, using a questionnaire composed of 30 paragraphs, divided into (05) five main dimensions, and adapting the following statistical methods (arithmetic average, standard deviation, T-text test, and the simple one-way analysis of variance.)

By using the statistical package of SPSS, the study resulted to the following conclusions:

There is a high level of life quality at work for SONATRACH workers (GP1NZ complex):

- Statistically, there are no significant differences among the sample members in terms of gender.
- Statistically, there are no significant differences among the sample members in terms of the occupational category.
- Statistically, there are significant differences among the sample members in terms of age .
- Statistically, there are no significant differences in terms of social category .
- Statistically, there are no significant differences among the sample members in terms of seniority.

Keywords: Quality of life at work, demographic variables (gender, occupational category, age, (social category, seniority

قائمة المحتويات

أ.....	الشكر والتقدير
ب.....	إهداء.....
د.....	ملخص الدراسة بالعربية
ه.....	ملخص البحث باللغة الفرنسية
ز.....	ملخص البحث باللغة الإنجليزية
ط.....	قائمة المحتويات

الفصل الأول: الجانب النظري

1	1 المقدمة:.....
2	2الإشكالية:.....
3.....	3الإشكالية الرئيسية:.....
3.....	4الفرضية الرئيسية:.....
4.....	4. 1الفرضيات الفرعية:.....
4.....	5. أسباب اختيار الموضوع:.....
4.....	6. أهمية الدراسة
5.....	7. أهداف الدراسة
5.....	8. محددات الدراسة
5.....	1.8 الحدود الموضوعية :.....
5.....	2.8 الحدود المكانية :.....
5.....	3.8 الحدود البشرية :.....
6.....	9. الدراسات السابقة:.....
6.....	1.9 أولا :الدراسات العربية:.....
8.....	2.9 الدراسة المحلية :.....
9.....	10. التعارف الإجرائية :.....
9.....	1.10 جودة حياة في العامل :.....

الفصل الثاني: جودة حياة العمل

1. ماهية جودة الحياة :..... 11
2. مفهوم جودة الحياة في العمل :..... 11
- 1.2 الجودة لغة: "إجادة" ، "أجاد" أي أتى بالجيد من قول وعمل ،الجيد نقيض الرديء..... 12
- 2.2 جودة الحياة :..... 12
3. الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية:..... 13
- 1.3 المرحلة الأولى:..... 14
- 2.3 المرحلة الثانية:..... 15
4. أهمية جودة الحياة في العمل :..... 17
5. أهداف جودة حياة العمل :..... 18
6. أبعاد جودة حياة العمل :..... 19
7. المراحل الرئيسية لتنفيذ جودة الحياة في العمل :..... 20
8. الاتجاهات النظرية لجودة الحياة في العمل :..... 21
9. طرق تحسين ممارسات جودة الحياة في العمل:..... 22
10. برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية :..... 22
- 1.10 البرامج التقليدية :..... 22
- 2.10 البرامج الحديثة:..... 25

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة

1. المبحث الأول :..... 28
2. نظرة حول شركة سونا طراك:..... 28
- 2.2 رأس مال الشركة وطابع نشاطها:..... 29
- 3.2 الإطار القانوني للمؤسسة:..... 30

- 4.2 آليات الاتصال بالمؤسسة:.....31
3. المخطط العام للهيكل التنظيمي:.....34
4. المخطط الجزئي لدائرة الموارد البشرية:.....35
- أهداف الدراسة الاستطلاعية:.....37
1. مكان ومدة إجراء الدراسة الاستطلاعية:.....38
2. عينة الدراسة الاستطلاعية:.....38
3. الدراسة الاستطلاعية:.....38
- 1.4 خصائص أفراد العينة للدراسة:.....38
- 2.4 حساب المؤشرات السيكمترية لمقياس جودة الحياة الوظيفية.....41
- 1.2.4 حساب الثبات :.....41
- 2.2.4 حساب الصدق :.....41
4. الدراسة الأساسية:.....42
- 1.5 منهج الدراسة الأساسية:.....42
- 2.5 مكان ومدة الدراسة الأساسية:.....42
- 3.5 عينة الدراسة :.....43

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

- 4.5 خصائص أفراد العينة للدراسة:.....43
- 5.5 فرضيات الدراسة:.....45
- 1.5.5 الفرضية العامة:.....45
- 2.5.5 الفرضيات الفرعية:.....46
- خاتمة:.....54

1. المقدمة:

- المورد البشري والاهتمام به نشاط رئيسي للمؤسسات باختلاف أنواعها وذلك من خلال تطويره وتهيئته وإعداده والارتقاء به نحو درجات عليا في الأداء الوظيفي ، ومن بين أهم العوامل لتطوير وتنمية الموارد البشرية والمحافظة عليها توفير جودة الحياة في العمل والذي يتضمن عدة عوامل منها أهمها العدالة وكفاية الأجور والمكافآت فرص النمو والتطوير. الأمن والاستقرار الوظيفي وتوفير جودة الحياة يتطلب سياسة إدارية تعمل على توطيد العلاقة بين الإدارة والعامل ، وذلك في سبيل تلبية احتياجات الأفراد وتطلعاتهم المهنية والشخصية من جهة وتحقيق أهدافها الإستراتيجية من جهة أخرى ، خاصة في الظروف الاستثنائية مثل الأوبئة مثل الجائحة التي شهدتها العالم سنة 2019 كوفيد 19 الذي اثر على اغلب الأنشطة الإنسانية باختلاف أنواعها من عدة نواحي المادية والمعنوية وكذا النفسية ، حيث شكلت منعرجا يجب العودة إليه ودراسة يتمعن لما قدمته أو كشفته الجائحة على مستوى الجودة الحياة الوظيفية بغية ملائمتها بما يطرأ مستقبلا .

وعليه يتناول هذا البحث دراسة موضوع "جودة الحياة في العمل" والذي حاولنا من خلاله معرفة طبيعة جودة الحياة في العمل ومدى تحقيقها في مؤسسة سونا طراك مركب GP1z

وهكذا تم تقسيم بحثنا إلى جانبين : " جانب نظري " و " جانب تطبيقي "

بحيث يضم الجانب النظري ثلاث فصول مترابطة يكمل بعضها الآخر **الفصل الأول** وهو فصل تمهيدي تم لتطرق فيه إلى تحديد الإشكالية والتي صغنا على أساسها تساؤلات البحث ، وفرضيات الدراسة ، أهداف البحث ، أهمية البحث ، التعارف الإجرائية لمصطلحات البحث ، ويضم **الفصل الثاني** المفاهيم الأساسية لجودة الحياة في العمل (مفهوم جودة الحياة في العمل ، الأسباب التي أدت لاهتمام بها أهميتها ، أهدافها ، أبعادها ، الاتجاهات النظرية لجودة الحياة في العمل ، مراحل تنفيذها ، طرق تحسين جودة الحياة في العمل) .

أما الفصل الثالث فاحتوى على :

ويخص الجانب التطبيقي ، الذي ضم ثلاث فصول ، الأول وهو الثالث في الترتيب ويخص منهجية البحث

(الدراسة الاستطلاعية، والدراسة الأساسية، وأساليب المعالجة الإحصائية) والفصل الثاني والذي هو فصل

الرابع في الترتيب تم من خلاله عرض النتائج التي تحصلن

عليها بعد تفرغ الاستمارة، أما الفصل الثالث وهو الخامس في الترتيب والأخير تم تخصيصه لتحليل ومناقشة النتائج، وكذا التوصيات التي تمنى العمل بها مستقبلا ، وأخيرا خاتمة الدراسة .

1. الإشكالية:

يعد مجال علم النفس من أهم المجالات التي ركز في دراسته العلماء على جانب السلوك الإنساني والذي يسهم بدوره في تحقيق أو عدم تحقيق درجة الخدمات المقدمة للإنسان والجودة المحيطة به، أي أن جودة السلوك الإنساني تسهم بشكل كبير في تحقيق جودة الحياة

إذ تعتبر المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق النجاح في عملها ومنافسة المؤسسات الأخرى في جميع الأصعدة من أجل رفع إنتاجها ومستوى خدماتها وتحقيق سمعتها من خلال الاهتمام بالموارد البشري إضافة إلى الاهتمام بجودة الحياة في العمل لتنمية العلاقات بين المؤسسة وعمالها لتحقيق النجاح والديمومة والاستمرارية والتطور في جميع المجالات .

ونظرا لأهمية جودة الحياة في العمل تم الترق لها من طرف العديد من الباحثين ،حيث يشير اليه مجموعة من الدراسات السابقة نذكر منها:

دراسة (حيران ،2014) **جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري** ،أوصت بضرورة دعم العاملين بالحوافز المادية والمعنوية لضمان ولائهم وبالتالي إعطاء ما لديهم من أفكار إبداعية.

دراسة (أبو حميدة ،2017) **اثر أبعاد جودة حياة العمل على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة**،أوصت بضرورة الاهتمام بجودة حياة العمل من قبل إدارة الجامعة والتعرف على كافة أبعادها والعمل على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات في الجامعة.

دراسة (زاهر،2016) **بعنوان :اثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي** ،أوصت بالعمل على إيجاد حلول جديدة ومتطورة تعمل على توفير أجواء جديدة لتبني أفكار مبتكرة لجودة حياة العمل.

دراسة (ابو عودة ،2018) **اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي** والتي أوصت بإشراك العمال في اتخاذ القرارات وتطوير الأنماط القيادية والإدارية السائدة فيها.

حسب الدراسات السابقة فان جودة الحياة العمل أوصت بإيجاد حلول جديدة ومتطورة تعمل على توفير أجواء جديدة لتبني أفكار جديدة في العمل .

2. الإشكالية الرئيسية:

ما مستوى جودة الحياة في العمل في مؤسسة سونا طراك مركب GP1Z ؟

وهل توجد فروق في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ،الفئة المهنية، الأقدمية ،السن، الحالة الاجتماعية)؟

انطلاقا من الاشكالية الرئيسية نطرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال سونا طراك مركب GPN1Z؟
- هل يوجد علاقة فرقية ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير الجنس لدى عمال سونا طراك مركب GPN1Z؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير الفئة المهنية لدى عمال شركة سونا طراك؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير الأقدمية لدى عمال سونا طراك؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير السن لدى عمال سونا طراك؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى عمال سونا طراك

3. الفرضية الرئيسية:

توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية نسبة للمتغيرات الديموغرافية الجنس ،الفئة المهنية ،الحالة الاجتماعية ،السن و الاقدمية.

تنبثق عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية لكل متغير بتوفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

1.4 . الفرضيات الفرعية:

ف1: توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية لمتغير الجنس بمؤسسة سونا طراك .GP1-Z

ف2: توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول الجودة الوظيفية لمتغير السن بمؤسسة سونا طراك مركب GP1-Z.

ف3: توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية لمتغير الحالة الاجتماعية بمؤسسة سونا طراك مركب GP1-Z.

ف4: توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية لمتغير الفئة المهنية بمؤسسة سونا طراك مركب GP1-Z.

ف5: توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية لمتغير الإقدمية بمؤسسة سونا طراك مركب GP1-Z.

4. أسباب اختيار الموضوع :

ان اختيار الموضوع يعتبر من بين الخطوات الأساسية في الدراسة العلمية، ولقد تم اختيارنا لهذا الموضوع نتيجة لعدة أسباب منها الموضوعية ومنها الذاتية فالأسباب الموضوعية تتعلق بموضوع الدراسة فموضوع جودة الحياة في العمل، هو إحدى الركائز الأساسية لنجاح واستمرارية واستقرار المؤسسة، من خلال تطوير وتحسين أداء العاملين والمؤسسة، ونظرا لما حققته جودة حياة العمل في الدول المتطورة مقارنة بالمؤسسات الوطنية، وعليه فان لا بد لهذه الأخيرة الاستفادة من تلك التجارب للدفع باقتصاديتها لمواكبة التطورات المؤسساتية، اليوم وأمام ظهور معطيات اقتصاد السوق والمنافسة تعد جودة حياة العمل كحتمية ضرورية لنجاح أي مؤسسة والحفاظ على مكانتها .

أما الأسباب الذاتية لاختيارنا لهذا الموضوع فهي كثيرة ان هذا الموضوع مرتبط ارتباطا وثيقا بمجال تخصصنا لما يسمح بإثراء معارفنا، كل هذا بث فينا روح الدراسة والبحث في الموضوع

5. أهداف الدراسة :

لما جاءت فكرة دراسة الموضوع كانت لنا أهداف نريد تحقيقها من وراء الدراسة وبلوغها وهذا لسد النقائص من وراء ذلك، وبممكن تلخيص الأهداف في نقاط التالية :

- 1- تقديم إطار مفاهيمي لمتغيري الدراسة .
- 2- قياس مستوى توفر أبعاد جودة حياة العمل في مؤسسة سونطراك مركب GP1-Z.
- 3- التعرف على أهمية جودة حياة العمل في مركب GP1-Z من وجهة نظر العمال .
- 4- الخروج بتوصيات مهمة في ضوء النتائج المتوصل اليها في تطبيقها .

6. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية أي دراسة أو بحث من أهمية موضوع ،كون جودة الحياة الوظيفية تعد من المفاهيم الحديثة التي تسعى لتوفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع حاجياتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات في المؤسسة ،وكذا توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي وإتاحة الفرص الملائمة للعمال و الاعتراف وإعادة الاعتبار لهم بشكل الذي ينعكس بالإيجاب على مستوى الأداء الذي يقدمونه.

7.محددات الدراسة :

1.9 الحدود الموضوعية :

اقتصرت الدراسة بشكل أساسي على دراسة وتحليل أبعاد جودة حياة الوظيفية في المؤسسة سونطراك مركب gp1z.

2.8 الحدود المكانية :

قمنا بإسقاط الجانب النظري في شكل دراسة ميدانية مؤسسة سونطراك مركب GP1-Z بأرزويو.

3.8 الحدود البشرية :

قمنا بتوزيع الاستمارات على هيئة مقصودة(90عاملا) من العاملين في مركب GP1-Z

6. الدراسات السابقة:

1.9 اولا :الدراسات العربية :

1-دراسة نهاد الرحمن الشطي(2006): ا بعنوان واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل دراسة تطبيقية علي وزارة الأشغال العامة غزة.

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان، اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث أجريت الدراسة علي عينة تضم 169 موظفا وقدم إستراد 139 إستبانة، ولتحقيق أهداف الدراسة ثم الاعتماد علي أداة الجمع البيانات تمثلت في الإستبانةو لتحقيق الأهداف الدراسة ثم الاعتماد علي أداة الجمع البيانات تمثلت في الإستبانة وتم التوصل إلي النتائج التالية:

- تتوفر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان بدرجة متوسطة

-توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تغزى إلي متغير (الجنس ،المسمي الوظيفي، المؤهل العلمي)

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تغزي إلي العمر ما بعد (علاقات العمل) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تغزي إلي سنوات الخدمة في الوزارة ما عدا الالتزام التنظيمي حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تغزي إلي الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ،سنوات الخدمة في الوزارة. يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين في وزارة الأشغال العامة و الإسكان بنسبة (63.57 بالمئة). (نهاد،2016ث-ج)

2-دراسة محمد عبد إشتوي (2005):بعنوان اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تهدف الدراسة إلي معرفة اتجاهات العاملين نحو معرفة اتجاهات العاملين نحو جودة الحياة العمل في بلدة غزة ، لتحقيق أهدافها استخدام الباحث المنهج الوصفي وطبق استبياناً مكوناً من 53 فقرة لقياس اتجاهات العاملين نحو جودة الحياة العمل عند عينة عشوائية قوامها 202 من العاملين في بلدية غزة من أهم النتائج المتوصل إليها :

وجد أن مستوى اتجاهات العاملين نحو حياة جودة الحياة في بلدية كان مرتفعاً ، حيث حصل علي وزن نسبي (70.83%)

وجد أن مستوى اتجاهات العاملين نحو ابتعاد جودة الحياة في العمل ظروف العمل المعنوية و الخصائص الوظيفية كانت مرتفعة جداً، حيث حصلت علي وزن نسبي يقدر ب (73.65%) (75.57%) (عبد الكريم،67،2017)

3-دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2004) بعنوان جودة الحياة العمل و أثارها في التنمية الاستغراق التنظيمي.

تهدف الدراسة إلي التعرف علي طبيعة جودة الحياة العمل وبيان أثارها علي الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية علي النحو التالي :

التعرف علي مستوى جودة الحياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة و تحديد درجة التباين و الاختلاف فيما بين آراء فئات الإداريين،و الأطباء،و الفنيين حول العوامل .

-التعرف علي مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة و تحديد درجة التباين و الاختلاف فيما بين فئات الإداريين و الأطباء والفنيين ، حول استغراقهم في العمل .

-تحديد أثر عوامل جودة الحياة العمل في التنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة.

-استخلاص بعض النتائج وتقديم بعض التوصيات و المقترحات التي تسهم في بيان شكل العلاقة .

حيث أجريت الدراسة عينة 400 فردا شملت كل من فئات الإداريين ، و الأطباء،والفنيين بالمراكز المتخصصة بجامعة المنصورة .أستعمل الباحث لجمع البيانات مقابلة عن طريق قائمة الإستصاء حيث شملت قسمين من الأسئلة القسم الأول يتناول العوامل الحاكمة حياة العمل ،أما القسم الثاني فيناول المتغيرات المعبرة عن الاستغراق الوظيفي و التي أمكن صياغتها في عشر عبارات

المتخصصة بجامعة المنصورة . أستعمل الباحث لجمع البيانات مقابلة عن طريق قائمة الاستقصاء حيث شملت قسمين من الأسئلة القسم الأول يتناول العوامل الحاكمة جودة حياة العمل ، أما القسم الثاني فيتناول المتغيرات المعبرة عن الاستغراق الوظيفي و التي غمكن صياغتها في عشر عبارات.

تمثلت نتائج هذه الدراسة في :

هناك انخفاضاً نسبياً في مستوى جودة الحياة العمل، في المراكز الطبية المتخصصة .

عدم وجود اختلاف معنوي بين الفئات العاملة بتلك المراكز من إداريين و الأطباء و الفنيين فيما يتعلق بأرائهم حول حياة العمل .

عدم وجود اختلاف معنوي بين فئات الدراسة من الإداريين و الأطباء و الفنيين حول مستوى الاستغراق الوظيفي .

يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة العمل علي الاستغراق الوظيفي للعاملين ، حيث اتضح أن عوامل جودة الحياة العمل مجتمعة تؤثر في الاستغراق الوظيفي ، ويؤكد ذلك معنوية معاملات الانحدار التي تظهر تجميعها موجبة مما يشير إلي أن العلاقة طردية بين العوامل الخاصة بجودة الحياة العمل و الاستغراق الوظيفي ، و يؤثر كل عامل من عوامل جودة الحياة العمل علي حد من الاستغراق الوظيفي .(المغرب 200،251)

2.9 الدراسة المحلية :

1-تمثلت هذه الدراسة مغنوس دنيزاد، عقون شراف بعنوان : قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية ،تجارية و علوم التسيير بجامعة قسنطينة 2021،2.

هدفت الدراسة إلي التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية بكلية علوم التسيير و العلوم الاقتصادية العلوم التجارية بجامعة قسنطينة 2، و اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي ،وتم التطوير استبيان مكون من 33 عبارة موزعة إلي ثمانية أبعاد (القيادة و مشاركة العاملين ، الترقية ، التدريب ، الأجور و المكافآت،ظروف العمل المادية، العلاقات الإنسانية،الاستقرار الوظيفي ، التوازن بين العمل و الحياة الاجتماعية)، وكانت أهم النتائج :

-مستوي جودة الحياة الوظيفية بالكلية محل الدراسة كان متوسطا.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الحياة الوظيفية تغزي لبعض المتغيرات الشخصية . (مغنوس دنيزاد ، عقون شراف، 2021).

2-الدراسة أ- رفاف عبد القادر - أد مزيان محمد بعنوان جودة الحياة في العمل في ظل متغيري الخبرة و الرتبة المهنية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار ،2019.

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي مستوى جودة الحياة العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار ،علي ضوء متغيري الخبرة المهنية و الرتبة المهنية ،ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس جودة الحياة العمل لعبد الفتاح المغربي وذلك بعد التأكد من صدقه وثباته.وقد طبق علي عينة قوامها 50 عاملا . و أسفرت نتائج الدراسة إلي وجود فرق في كل أبعاد جودة الحياة العمل تغزي لمتغير الخبرة ،كما وجد فروق تعزي إلي متغير الرتبة المهنية في الظروف المعنوية للعمل و الأجور و الكفاءات و أسلوب الرئيس في الإشراف و المشاركة في إتخاذ القرار ،ولم تكن فروق في خصائص الوظيفية وجماعة العمل تغزي لمتغير الرتبة المهنية كما أظهرت النتائج وجود فروق في الظروف المعنوية للعمل و الأجور و

المكافآت و جماعة العمل و أسلوب الرئيس في الإشراف تعزي للتفاعل بين متغيري الخبرة و الرتبة المهنية ، إلا بعدي خصائص الوظيفة و المشاركة في إتخاذ القرار . (أرفاف عبد القادر ، أد مزيان محمد ، 2019)

3- تمثلت هذه الدراسة فهيري فاطنة ، أ كسنة محمد ، جامعة الجلفة ، 2018 عنوان الدراسة : دراسة و تحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية -دراسة ميدانية بمستشفى الأم و الطفل بولاية الجلفة

تهدف الدراسة إلي التعريف بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، و معرفة فوائد تطبيقه في المؤسسات، و تحديد أهم مداخله ، و قياس مستوي أبعاده بمستشفى الأم و الطفل بولاية الجلفة، و قد أخرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في إيجاد بيئة عمل ملائمة، و تطبيق برامج علي مستوى المؤسسة يكون له فوائد بالنسبة للعامل، و المؤسسة ، و من جهة بينت الدراسة أن أهم المداخل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، تتمثل في : تمكين العاملين ، إدارة الجودة الشاملة، فرق العمل المدارة ذاتيا، المسؤولية الاجتماعية ، و أخلاقيات الأعمال، أما في الشق التطبيقي فقد قمنا بدراسة ميدانية بمستشفى الأم و الطفل فقد قمنا بدراسة ميدانية بمستشفى الأم و الطفل بولاية جلفة حيث تمثل الدراسة بجميع الموظفين في المستشفى ، أما العينة الدراسة فقد كانت عشوائية و قدرت ب 60 موظف ، و قد أظهرت النتائج أن مستوي توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المستشفى متوسط، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية .

4-دراسة نيميش زوبيدة (2018): بعنوان أبعاد جودة الحياة في العمل لدي السلك الطبي بمصلحة إعادة التأهيل الوظيفي في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس ، الفئة المهنية ، الحالة الاجتماعية و الأقدمية)دراسة ميدانية مركز الإستشفائي الجامعي وهران.

تهدف هذه الدراسة لقياس مستوى جودة الحياة في العمل لدى السلك الطبي بمصلحة إعادة التأهيل الوظيفي بالمركز الإستشفائي الجامعي وهران من خلال أبعادها (ظروف العمل المادية ، ظروف لأو العمل المعنوية ، خصائص الوظيفية، جماعة العمل ، الأجور و المكافآت، أسلوب الرئيس في الإشراف ، المشاركة في إتخاذ القرارات).و البحث عن الفروق بين متغيرات الشخصية و المهنية لديهم. لاختيار الفرضيات تم اختيار عينة مكونة من 38 فردا بطريقة عشوائية، كما تم جمع المعلومات باستعمال مقياس منتشيعن لقياس جودة الحياة في العمل المكون من ستة أبعاد رئيسية المذكورة أعلاه هذا و التأكد من خصائصه السيكومترية من صدق و ثبات، و بعد التفريغ البيانات و تحليلها باستعمال الحزمة الإحصائية spss ثم التوصيل إلي النتائج التالية :

جودة الحياة في العمل توفر بنسبة متوسطة.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي المؤشر العام و أبعاد جودة الحياة في العمل تبعا لمتغير الجنس ، الحالة الاجتماعية و الأقدمية .

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المؤشر العام لجودة الحياة في العمل يعزى لمتغير الفئة المهنية ولكن توجد فروق في مستوى بعدي الأجور و المكافئات و أسلوب الرئيس في الإشراف تبعاً لمتغير الفئة المهنية .

10 التعاريف الإجرائية :

1.10 جودة حياة في العمل :

هي حالة استقرار ورضي نفسي واجتماعي ومادي يعيشها أفراد المؤسسة ويشعرون بها نتيجة بيئة عمل مناسبة تشبع احتياجاتهم من جهة وتساهم في تطوير المؤسسة من جهة أخرى . :

المتغيرات الديمغرافية: تتمثل في الخصائص الشخصية و المهنية التي يتميز بها أفراد العينة عن بعضهم البعض من (جنس ، السن ، الحالة الاجتماعية ، الفئة المهنية ، الأقدمية)

تمهيد :

إن التغيرات الكبيرة التي شهدتها سوق العمل، دفع بالعديد من المؤسسات الى مواكبة هذه التطورات والتركيز أكثر على المورد البشري، الذي يعتبر الركيزة الولي التي تعتمد عليها هذه الأخيرة من اجل تحقيق أهدافها وزيادة في الإنتاج من جهة، وتحقيق رضا العاملين من جهة أخرى، وذلك من خلال تحسين ممارسات جودة الحياة في العمل .

يتزايد الاهتمام بقوة في جميع أنحاء العالم وفي جميع المنظمات بأهمية و تأثير الموارد البشرية و ذلك راجع إلى العديد من الأسباب منها :

-أن الموارد البشرية هي التي تعمل، تنتج، تفكر، تدع وتبتكر، فهي لا تقل أهمية عن باقي الموارد الأخرى بالمنظمة.

الموارد البشرية لا تقل أهمية كذلك عن توجيه لهم الخدمات و المنتجات أي العميل الخارجي، حيث أصبحت حالياً تدعى بالعميل الداخلي .

الموارد البشرية هي العنصر الأساس التي تقدم للمنظمات قيم مضافة.

أثبتت كثير من الدراسات و الأبحاث أن الاستثمار في الموارد البشرية يعطي عائد أكبر مقارنة بالاستثمار في باقي الموارد الأخرى في المنظمة.

وعلى هذا أصبحت الدراسات الحديثة في الفكر الإداري تطرح جزءا كبيرا من البحوث العلمية في المجال تنمية الموارد البشرية وكيفية تحقيق جودة الحياة من أجل الوصول إلى أكبر قدر من الكفاءات و الفعالية من خلال تقديم عديد من المقترحات و التعرف ووضع الإستراتيجيات الملائمة، فهناك كثير من الدراسات ركزت علي نظم الأجور و المكافآت، ودراسات أخرى ذهبت إلى توفير بيئة عمل صالحة و صحية، في حين اهتمت بحوث في مقام آخر بأنماط مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات، وطالما أن التنمية و تطوير الموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على أداء ونمو المنظمات فإنه يصبح لقدرة ومهارة تقديم الخدمة تأثير جوهري و مباشر علي عملية توصيل الخدمة ورضا العميل .

فتمو المنظمات يتحقق من خلال عملاء لديهم الولاء للمنظمة، راضين عن القيمة المدركة للخدمة التي يحصلون عليها وحيث أن القيمة الخدمة المقدمة تتم من خلال موظفين فإنه يجب أن يتمتع هؤلاء الموظفين بجودة الحياة وظيفية تقدمها لهم المنظمة ، ويعد هذا المفهوم السائد في المنظمات مؤشرا علي المناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها ،لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية تشكل مسؤولية اجتماعية و أخلاقية تتحملها المنظمة ،و يتفق الكثير من الباحثين علي أن تتحمل هذه المسؤولية ينعكس بنتائج ملموسة بالتكيف مع متطلبات البيئة،فنجح المنظمة غي هذا المجال يساعدها علي إطلاق طاقات أفرادها تحقيقا لهدف الكفاءة والفعالية.

وكلما استطاعت الإدارة وضع برامج كفيلة بالسيطرة أو إزالة كل من شأنه عرقلة أداء العمال لمهامهم ووظائفهم وتوفير ظروف العمل المناسبة لهم ومن ثم التعامل معهم باحترام وثقة كبيرة بقدر، ما تكون المنظمة بذلك بنت لنفسها بيئة عمل ملائمة وجيدة في أذهان العاملين وولدت لديهم القناعة و الاندفاع نحو العمل ،وتكون نتيجة هذا النجاحات متواصلة في عالم فيه من المنافسة الشيء الكثير .(مؤيد سعيد ،2009، ص350).

ومن أجل هذا سنحاول في هذا الفصل أن نتطرق إلى ماهية جودة الحياة الوظيفية و خلفيتها التاريخية ،أهدافها ثم نتطرق إلى نماذج جودة الحياة الوظيفية ،أبعادها وأهمية بعدا ذلك أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية .

1. ماهية جودة الحياة :

لا ريب في أن الكائن البشري لا ينحصر مقومات حياته في تأمين الحاجات الأساسية و الضرورية لبقائه بل تتعدى ذلك إلى ما يشمل كل ما يحسن جودة الحياة للفرد بشكل عام ،ويتجلي ذلك بالأساس في قياس ، فهم و بناء مكامن القوة لدي الإنسانية وصولا إلى توجيه الأفراد والجماعات المتمعنات نحو السبيل الأفضل، نحو الحياة المتوازنة و الجيدة بالتركيز علي التمكين الشخصي و حسن الحال الذاتي في الحياة ،و تختلف وجهات النظر حول مفهوم جودة الحياة وفقا لذات الشخص ،أي ما يدركها الشخص وفقا للمتغيرات البيئية التي تحيط بنا و الإمكانيات المادية و المعنوية ،ولذلك يمكن أن نعتبره مفهوم نسبي يختلف من إنسان إلى أخلا وأصبح موضوع جودة الحياة الوظيفية في السنوات الأخيرة موضع اهتمام العديد من البحوث و الدراسات.

لكن قبل التطرق إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية كان لزاما علينا أن نتطرق إلى مفهوم عام أكثر شمولية من ذلك وهو جودة الحياة ،يعد تعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لما تحمله من جوانب متعددة و متفاعلة

ومن بين العلوم التي اهتمت بجودة الحياة، علم النفس وعلم الاجتماع حيث تبنى كل منها هذا المفهوم في مختلف التخصصات النظرية منها و التطبيقية.

لغة: جودة أصلها من فعل جاد، وجود، جود و جودة ، أي صار جيدا وهو ضد الرديء، وجود الشيء أي حسنه و جعله جيدا. (أبن منظور أبي الفضل جمال الدين محمد، ، 1956 ، ص 135)

اصطلاحا: الجودة هي انعكاس للمستوى النفسي و النوعي ،و أن ما بلغه الإنسان اليوم من مقومات الرقي و التحضر ، تعكس بلا شك مستوى معيناً من جودة الحياة ، ويقصد بجودة الحياة بشكل عام جودة خصائص الإنسان من حيث تكوينه الجسمي والنفسي و المعرفي ن ودرجة توافقه مع ذاته ومع الآخرين و تكوينه الاجتماعي و الأخلاقي ، حيث تواترت المفاهيم التي تضم جودة الحياة لتشمل عدة مفاهيم كالسعادة ، و الرضا عن الحياة و الحياة الجيدة والرضا الذاتي . (شيخى مريم ،طبيعة العمل و علاقاتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات ، رسالة ماجستير قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أبو بوبكر بلقايد، 2014 ، ص 71)

حضي مفهوم جودة الحياة باهتمام كبير في مجالات الطب و الاقتصاد، ويشير هارمان إلى أن مفهوم ظهر في منتصف الستينات من القرن العشرين ،

ثم شاع استخدامه في الدراسات المختلفة كأحد المؤشرات الدالة علي الاهتمام برفاهية الفرد في كافة المجالات ، وقد ظهرت جودة الحياة التي تسعى إليها غالبية المجتمعات بداية كمفهوم الجودة بصورة واسعة في السنوات الأخيرة في جميع المجالات ،مثل جودة المستقبلالخ. (شيخى مريم ، ، ، 2014 ، ص 71) يرى كومنس أن مفهوم جودة الحياة يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة أو تقدير الذات أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية(المرجع السابق،ص 72).

و يذهب ليتون إلى أن: "جودة الحياة لا تقتصر علي تذليل الصعاب و التصدي للعقبات و الأمور السلبية فقط بل تتعدى إلى تنمية النواحي الإيجابية". ويرى كل من ليتمان و جيناس أن: "جودة الحياة تتمثل في الشعور بالرضا و الإحساس بالرفاهية و المتعة في ظل الظروف التي يحيياها الفرد

2. مفهوم جودة الحياة في العمل :

1.2 الجودة لغة: "إجادة" ، "أجاد" أي أتى بالجيد من قول وعمل ،الجيد نقيض الرديء

(ابن منظور ،2005،ص699).

2.2 جودة الحياة: هي أن يعيش الإنسان حيا يشعر فيها بالسعادة والرضا والعافية ، من خلال إشباع حاجياتها النفسية ،والاجتماعية ، في البيئة المحيطة به سواء كانت الأسرة ،أو المجتمع ،أو المؤسسة (العمل ، المجرسة ، الثكنة ...) ومن هنا تظل جودة الحياة المطلب الأساسي لكل فرد ولكل مجتمع . (بن شريك ،قرينعي،2016،ص44).

ف"جودة الحياة في العمل " إذا هي مجموعة العمليات المتكاملة ،المخططة ،والمستمرة ،والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين ،وحياتهم الشخصية أيضا ،والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها .(جاد الرب 2009،ص299)

وكذلك يعرى (المغربي) بان جودة الحياة في العمل يمكن التعبير عنها من خلال مجموعة من العناصر الجوهرية :

تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة المنظمة ،والمعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.

- تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة

- إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل ، كما أنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءا من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين الأفراد.

- يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل ، ويتمثل أهمها في المشاركة الجماعية ، وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة .(المغربي 2007،ص276)

وعرفها الماضي بأنها :مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة ،والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد ،وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية ، والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ،ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات علاقة بالمنظمة .(ماضي ،2014،ص63)

ويعرفها (السالم) أيضا بأنها : الصفات أو الجوانب الايجابية أو غير الايجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون (السالم،2009،ص350)

3. الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية :

ظهر مفهوم الحياة الوظيفية ليواكب سياسات التغيير و التطوير التنظيمي و ليخفف محالات التوتر و القلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم ، أو تخفيضا للخدمات و المزايا الاجتماعية المقدمة لهم،أو تخفيضا لمعدلات أجورهم ، بجانب حرص تلك المنظمات علي تحقيق الرضا

المهني المؤثر علي الالتزام العاملين ،ومن تم تعظيم أهمية استخدام و ترشيد أداء الموارد البشرية و اعتبارها أحد الإستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال .

وفي إطار استعراض ما كتب عن نشأة وتطور مفهوم جودة الوظيفة يمكن تقسيم المراحل الزمنية التي مرا هذا المفهوم إلي ثلاث محطات رئيسية كما يلي : (جاد الرب ، القاهرة ، 2009، ص319)

1.3 المرحلة الأولى : نهاية الستينات وأواخر السبعينات :

ذكر مصطلح جودة الحياة الوظيفية لأول مرة في اية الستينات من القرن الماضي و ذلك للتأكيد علي جودة الحياة في العمل كما أسلفنا سابقا ،و كان التركيز الأساسي علي هذا المفهوم خلال الفترة من 1969 حتي 1974 في الولايات المتحدة الأمريكية ينصب علي أثر التوظيف علي صحة العامل و التعرف علي الطرق التي تحسن من أداء الفرد أثناء العمل . حيث قامت جامعة ميشغن خلال الفترة 1969 حتي 1973 بإجراء مسح لاتجاهات العاملين و سلطت الضوء علي مفهوم جودة التوظيف ،فقد أوضح تقرير قسم الصحة والتربية و الرفاهية الاجتماعية في جامعة في دلة الخاصة به عن العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أن التغيرات الاجتماعية التي تحدث في المجتمع الأمريكي تتم بمعدلات أسرع من التغيير التنظيمي ،كما أصبح المجتمع الأمريكي يدرك بصورة أوضح أهمية وفاعلية إبداعات العمل في أوروبا خاصة ما تعلق منها بمجموعات العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات ،ولذلك ركز التقرير علي خبرة الأفراد في مكان العمل و التي لها أثار مباشرة علي الجوانب الصحية و النفسية لهم كما لها نفس الآثار علي الأداء و الإنتاجية الكلية للمنظمة .(جاد الرب ،نفس المرجع والصفحة)

وفي ذات السياق فإن ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية في بداية الستينات و بداية السبعينات كنتيجة لزيادة السلوكيات السلبية في بيئات العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب ،التخريب المتعمد للآلات زيادة الكراهية التي يشعر بها العاملون اتجاه مشرفيهم و الإضرابات المتكررة بإضافة إلي ارتفاع تكاليف الإنتاج.(Anderson,c.r.op.cit p374)

وكانت نتيجة كل هذا الزخم العمالي ن الإداري ، القانوني و الفكري هو ظهور مصطلح جودة الحياة الوظيفية لأول مرة 1972 في مؤتمر علاقات العمل الدولي الذي عقد في الولايات المتحدة الأمريكية حيث نال هذا المصطلح اهتماما كبيرا بعدما بادرت شركة جنرال موتورز الأمريكية بأحد مصانعها بمدينة تاري بتقديم هذا البرامج بهدف إصلاح العمل بمصانعها ،وكان بذلك أولى بدايات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في المنظمات ، حيث تم التطبيق هذا البرنامج فيما بعد من طرف باقي فروعها 18 الباقية .

(lau,rsm&may,b.e.op.cit.p217)

كما أنه 1973 تم تطبيق هذا المفهوم في مدينة جامس الصناعية غرب ولاية نيويورك عن طريق تشكيل لجنة مشتركة لإنقاذها من الإفلاس بعد تدهورت الكثير من المصانع و أحيل الكثير من العاملين علي البطالة ، وهو نفس السياق الذي ذهبت إليه شركة إكزيروس بعد الأزمة التي ألمت أواخر الستينات بسبب انخفاض إنتاج

وصعوبة تنفيذ المهام من طرف العمال، وقد أدى ذلك بالشركة إلى تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية وقد تمثل ذلك في:

- إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة العاملين من خلال ما يتفق مع مهاراتهم وقيمهم.
- إتاحة الفرصة لتدخل النقابة في عمليات المشاركة خاصة خدمات تعلق منها بالتغيرات التنظيمية.
- معالجة مشكل تخفيض العمالة بنظم وإجراءات لأجور تتفق وظروف العمل .

2.3 المرحلة الثانية : بداية الثمانينات حتى بداية التسعينات : (جاد الرب سيد محمد،مرجع سبق الذكر،ص322).

في أواخر السبعينات من القرن الماضي تدنت برامج جودة الحياة الوظيفية و أنخفض اهتمام وكان ذلك راجعا بأساس إلى زيادة معدلات التضخم و أزمة الطاقة التي فرضت تكاليف باهظة علي الشركات الأمريكية بالإضافة إلي المنافسة الخارجية و خاصة اليابانية ،فزاد الاهتمام بالجانب المالي من خلال الاندماجات الكثيرة علي حساب جانب الحياة للعمال ،وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانية في سلم اهتمامات المسؤولين ،لكن لم يتم الاستغناء عن هذه البرامج بصفة أنية كون أن بعض المصانع أبقّت عليها بما في ذلك أول فرع من الشركة جنرال موتورز، وما تم ملاحظته خلال هذه الفترة العصبية في تاريخ الاقتصاد الأمريكي أن المصانع التي أبقيت علي تلك البرامج قد جنت مكاسب كبيرة مقارنة بالمصانع الأخرى ،و كمثل على ذلك فإن فرع شركة جنرال موتورز بمدينة تاري حقق مؤشرات هامة منها: (gibson,jl,1997,p354)

-انخفاض نسبة الغياب من 25.7% سنة 1971 إلي 5.1% سنة 1981 .
-انخفاض شكاوي العملاء من 2000 شكاوي سنويا إلي 32 شكاوي سنويا خلال الفترة المحددة سابقا .
ويشير سيد محمد جاد الرب في هذا الصدد أن * برامج جودة الحياة الوظيفية تتوقف علي كفاءة النظام الاقتصادي سواء علي المستوى المحلي أو الدولي ، و بالتالي علي كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة ، كما أن فاعلية هذا البرامج تساعد علي تحقيق معدلات نمو أكبر في أداء الاقتصادي للمنظمة ، ومن ثم يمكن القول أ، جودة الحياة الوظيفية هي سبب و نتيجة في أن واحد للكفاءة الاقتصادية و التنظيمية .

3.3 المرحلة الثالثة:

شهدت بداية الثمانينات و بداية التسعينات في المرحلة الأولى من القرن الماضي إعادة الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية ذلك راجع في الأساس إلى :

- ضعف المواقف التنافسي للشركات الأمريكية علي المستوى الدولي خاصة أمام الشركات اليابانية .
- التأكد من أن ولاء و التزام العاملين في أمريكا انخفاض بكثير من غيره في باقي المنظمات عبر العالم .
- زيادة عبء القوانين الفدرالية .

-انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي خاصة بعد ظهور دول شرق آسيا و ما تعتمد عليه من خفض لتكلفة العمالة .

-تركيز المدراء في المنظمات اليابانية والأوروبية علي باتجاهات فعالية وكفاءة مما هو سائد في الولايات

المتحدة الأمريكية . (جاد الرب ، 2009، 323)

كما أن برامج جودة الحياة الوظيفية في الولايات المتحدة الأمريكية كانت استجابة لنجاح بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض دول أوروبا ، وقد ركزت برامج جودة الحياة الوظيفية في هذه الفترة سواء علي المستوي المنظمات الصغيرة أو الكبيرة علي العلاقة بين برامج جودة الحياة الوظيفية و إنتاجية العاملين

(Milcoviche,jw.op.cit.p486)

ومن الناحية أخري فإن التطور الذي حدث في الجهودات المسخرة في مجال جودة الحياة يمكن إرجاعه كذلك إلي النتائج السلبية التي عمت تخفيض العمالة في بعض الشركات العالمية كاتجاه لترشيد التكاليف وكمصدر للميزة التنافسية ،وقد أدي ذلك زيادة الاستياء وحالة القلق و الإحباط لدي الأفراد العاملين .(جاد

الرب ، 2009 ، 323)

واستنادا علي ما سبق فإن الدكتور سيد محمد جاد الرب يري بأن *جودة الحياة الوظيفية برزت كقضية إدارية آنذاك علي أنها تحتاج إلي كثير من البحوث و الدراسات لفك الغموض الذي يحبط بها، وذلك انها تنوعت البرامج و الجهودات التي قامت بها المنظمات علي اختلاف مواضع نشاطها من أجل توسيع تطبيق هذا المفهوم* .

و بحلول منتصف التسعينات من القرن العشرون انضمت شركات عالمية كثيرة منتشرة في الدول عديدة إلى سياق تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق الشكل المناسب لميدان النشاط أو حجم التنظيم أو شكله ... الخ، ويضيف الدكتور سيد محمد جاد الرب أن الاهتمام المتزايد بجودة الحياة الوظيفية خلال هذه

الفترة يرجع بأساس إلي : (جاد الرب، 2009، 325)

-زيادة الاتجاه في المنظمات الأمريكية نحو الاستغناء عن العمالة.

-التطورات الإستراتيجية في مجال إدارة المنظمات و التركيز علي العميل الخارجي و الداخلي (المورد البشري)معا.

-انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة علي نطاق واسع فقد أصبح يشمل،العامل، العميل، المستثمر.

-زيادة الحاجة إلي إعادة هندسة الموارد البشرية و اكتساب مهارات متنوعة و النظر إليها علي أن حد لاستراتيجيات التنافسية .

-النظر إلي الموارد البشرية اليابانية علي أن العامل الاستراتيجي في التنافسية العالمية التي أضرت بالكثير من المنظمات الأعمال العالمية وذلك من خلال سياسات التوظيف الدائم ، التعلم ، التدريب و حلقات الجودة كجزء من الحياة الوظيفية .

4. أهمية جودة الحياة في العمل :

ترجع أهميتها بأنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات ،وذلك لما يدرج عليها من زيادة في الإنتاجية ،وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم و متطلباتهم جميعا بالعمل .(العززي ،صالح ،2009،ص43)

ويرى الهيئي (2005) بان نوعية الحياة في العمل تكتسب أهميتها في كونها إستراتيجية متكاملة يمكن أن تقود المنظمة إلى النتائج التالية :

- التفوق الواضح للموظفين في جوانب إدارية حال تعرض المؤسسة لمشاكل قد تعرقل نشاطها ،وتعطل برامجها .
- الاحتفاظ بنوعيات من الموارد البشرية ذات كفاءة ومهارة ومعرفة .
- فرصة للنمو والتطور حيث إن استقرار الموارد البشرية يمكن أن يسهم في تحقيق ذلك (الهيئي ،2005،ص65)

أما (بدوي) فهو يرى بأن المنظمات تسعى إلى تحقيق مزايا عديدة عند تبنيها لبرامج الجودة الحياة في العمل ،وذلك من خلال :

- جودة الحياة الوظيفية لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط ولكنها تعظم أيضا قدرة المنظمة التنافسية .
- تسهم جودة الحياة الوظيفية بشكل ايجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين تساعد على تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر المنظمة .
- التأثير الايجابي على ممارسة ادارة الموارد البشرية مثل التدريب ،وانتقاء فريق العمل ،واستقطاب العاملين .(البدوي ،2015،ص744-745).

5. أهداف جودة حياة العمل :

حسب (جاد الرب) فالممارسات جودة الحياة في العمل تهدف الى :

- زيادة ثقة العاملين .
- الإدماج في حل المشكلات .
- زيادة الرضا الوظيفي (جاد الرب ،2005،ص66)

أما (السالم) فيبين أن ابرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة الحياة في بيئة العمل ذلك من خلال ما يلي :

- جعل بيئة العمل مصدر لجذب العاملين الجيدين ،والمساعدة على زيادة انتماء العاملين إلى المنظمة ،وعدم الهجرة إلى منظمات أخرى .
 - زيادة انتماء العاملين ،وولائهم ، وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم ،وتقليل عدد الحوادث وحجمها ونوعها الى ادنى مستوى ممكن .
 - المساهمة في تعزيز الجودة ،والتعلم ،والإبداع .(السالم ،2009،ص351)
 - أما الإضافات التي إقترحها **المغربي** نذكر منها :
 - زيادة ثقة العاملين
 - المشاركة في حل المشكلات
 - زيادة الرضا الوظيفي
 - الإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة ،وولاء ، ودافعية (المغربي،2004،ص6)
- وإجمالاً يمكن القول بانفعالية جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل ،والعكس صحيح (جاد الرب ،2008،ص13).

6. أبعاد جودة حياة العمل :

قام " ليواخرون (lee& all ,2007) بتحديد أبعاد جودة الحياة في العمل في مجموعتين من الحاجات الرئيسية : الحاجات العليا ، والحاجات المرتبة في مستوى ادني .تشمل الحاجات المرتبة في مستوى ادني إلى حاجات الصحة والأمان ،الحاجات الاقتصادية والعائلية .

وتشمل الحاجات العليا :الحاجات الاجتماعية ،وحاجات تقدير الذات والحاجات المعرفية والحاجات الجمالية (فواتيح ،2016،ص343).

- اما (جاد الرب) فهو يرى بان أبعاد جودة حياة في العمل تتمثل فيما يلي :
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية ،وزيادة الكفاءة التنظيمية .
- مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين
- المشاركة بمفهومها الواسع لاتخاذ القرارات ،الإدارة الذاتية ،العوائد الملكية ،وإتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي من خلال عمليات التعلم والتدريب .
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.(جاد الرب ،2009،ص213-214)
- كما أشار (العنزي،صالح) إلى أن لجودة الحياة في العمل أبعاداً تتمثل فيما يلي :
- كفاية الراتب وعدالته .

- صحية ظروف العمل
- فرص النمو الوظيفي
- التكامل الاجتماعي
- الموازنة بين العمل والحياة
- التمسك بمبادئ العمل التنظيمي (العنزي، صالح، 2009، ص50).

7. الاتجاهات النظرية لجودة الحياة في العمل :

1.7 اتجاه نظرية التحليل النفسي: صاحب مدرسة التحليل النفسي علي رأسها (فرويد) (Freud,1856-1939) فهو يرى بان جودة حياة العمل ، هي الشعور بالسرور والسعادة ، تخفيف الآلام، وهو هدف أساسي للسلوك البشري داخل بيئة العمل ، وأيضا تعني إشباع غرائز الأنا انم بدا اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز التنفسي ، كما يعتقد ان الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات ، والتوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات ، والتوترات النفسية المتعددة .(براكيبه، 2017، ص37)

2.6 اتجاه نظرية الحاجات التابعة (المدرسة الإنسانيّة) : صاحب هذه النظرية ابراهام ماسلو (1908-1970) فهو يؤكد على القيمة الذاتية لحياة العامل الوظيفية ، وان جودة حياة العمل تتوقف على مستوى إشباع الحاجات العليا للفرد كتحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي به ذلك إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميق ، وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية (براكيبه ، 2017، ص38)

3.6 اما الاتجاه الفلسفي : وحسب (سليمان رجب، 2008) فانه ينظر إلى جودة الحياة في العمل من منظور فلسفي على إن هذه السعادة المأمولة لا يمكن للإنسان الحصول عليها الا اذا حرر نفسه من أسر الواقع وحلق في الفضاء المثالي يدفع بالإنسان الى التسامي على ذلك الواقع الخائق وترك العنان للحظات من خيال إبداعى، وبالتالي فجودة الحياة في العمل من هذا المنظور "مفارقة للواقع ، تلمس السعادة متخيلة حالما يعيش فيها الإنسان حالة من التجاهل التام للآلام ومصاعب الحياة والذوبان في صفاء روعي مفارق لكل قيمة مادية (مسعودي، 2015، ص206).

استنتاج : و خلاصة القول والتي تشترك فيه الاتجاهات الثلاث بوضع جودة الحياة الأولوية في العمل وشعور الحسن من الجانب النفسي و الإنساني في بيئة عمل ملائمة تضع الفرد في وضع الراحة النفسية من أجل بيئة حياة عملية ذات جودة عالية.

8. المراحل الرئيسية لتنفيذ جودة الحياة في العمل :

حسب (جاد الرب) فان تنفيذ جودة حياة العمل تمر بعدة مراحل :

- إلقاء الإدارة والنقابة نظرة مبدئية على جودة حياة العمل في مكان العمل .
- اتخاذ القرارات المناسبة بخصوص جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل .
- إعداد برنامج جودة الحياة الوظيفية ويتضمن:
 - تشكيل لجنة مشتركة
 - المناقشة بين المستويات الدنيا ، والنقابة ، وقوة العمل.
 - التشخيص وتحديد الوضع الحالي ، والوضع المرغوب فيه .
 - التصميم (النطاق ، الهيكل ، المكان)
 - التدريب .
- تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية للموظفين
- التعرف على رد فعل الموظفين
- نقل برامج جودة الحياة الوظيفية الى المستويات الدنيا في المنظمة عن طريق الاتصال والتدريب ، والإنفاق الجماعي .
- متابعة سلوك برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل
- متابعة التطور الجاري والاستمرارية في التطوير من خلال الرقابة ، والتدريب المستمر ، والتغذية المرتدة ، والتصحيح ، وتقليل التوتر ، والالتزام ، أو تحديد المكافآت ، والتقييم .
- قياس نتائج تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال الإنتاجية ، والاتصالات .
- إتباع العمل المؤسسي ، على المدى الطويل . (البليسي، 2012، ص15).

9. طرق تحسين ممارسات جودة الحياة في العمل:

- حيث توصل (جاد الرب) الى ايجاد طرق لتحسين ممارسات جودة الحياة في العمل وتشتمل:
 - تفعيل دور ادارة الموارد البشرية وممارسة مختلف انشطتها بفعالية وكفاءة ،خاصة فيما يتعلق بتصميم الوظائف التي من شأنها دعم وتحسين جود الحياة في العمل .
 - المشاركة الايجابية لنقابات العاملين وتفعيل دورها في دعم جودة الحياة الوظيفية للعاملين
 - الاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتيا ،والتي غالبا ما تكون من فرق العمل الدائمة ،والتي تساهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية .
 - مساندة وتعزيز الثقافة التنظيمية للمنظمة ودمجها في ثقافة العاملين والمجتمع ومعالجة قضايا التنوع البشري داخل المنظمة يسهم في تخفيض حالات التميز والمحابة ،ويقلل من حالات التوتر ،والضغوط والصراعات ،وكل هذا يحقق جودة حياة عالية للحياة الوظيفية في المنظمة .
 - التزام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية ،والأخلاقية اتجاه العاملين فيها والمتعاملين معها.(جاد الرب،2008،ص29).

10. برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية :

أمام المنظمات بمختلف تخصصاتها نوعين من البرامج الخاصة بتحسين جودة الحياة الوظيفية وهما : (الهيثي خالد عبد الرحمان ،2003،ص280)

*البرامج التقليدية

*البرامج العصرية

1.10. البرامج التقليدية :

ويقصد بالبرامج التقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات علي استخدامها منذ الخمسينات من القرن الماضي والتي تأثرت بالإرث الفكري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة .كما يقصد بمعني التقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات ذات برامج ،وتستهدف هذه الأخيرة إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يزيد ويضمن رضا الأفراد العاملين ويدفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة .ويشمل هذه البرامج علي :

تحسين بيئة و ظروف العمل .

-برامج الصيانة البشر

-إعادة النظر في ساعات العمل المطلوبة

-توفير برامج الرفاهية الاجتماعية

- توفير برامج الرعاية الصحية

-التركيز على برامج الأمن و السلامة المهنية .

برامج العلاقات الإنسانية .

تحسين بيئة العمل : (الهييتي خالد عبد الرحمان ،2003،ص281)

تتضمن برامج تحسين بيئة العمل الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير تلك الظروف وعلى نفسية العاملين و اتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدر تهم البذل والعطاء ويشمل برنامج لتحسين عادة على :

- بيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة ، التهوية و الرطوبة ... الخ .
- معالجة حالات التعب و الإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين وتتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل ، تطبيق نظام فترات الراحة ، التركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين .
- تقليل مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها المعدات .
- التقليل من رتابة الأعمال وذلك عن طريق إعادة تصميم الأعمال بما يمنع من ظهور حالة التكرار في أدائها،وهنا يأتي دور الإناء والتناوب و التوسيع الوظيفي كأدوات للقضاء علي الرقابة .

برامج الصيانة البشرية : (الهييتي خالد عبد الرحمان ،2003،ص282)

تشتمل برامج الصيانة البشرية على مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين ،إضافة إلى تطوير قابليتهم ومعار فهم لأغراض الإبداع و الابتكار فتبرز في مقدمة هذه الإجراءات الاهتمام ببرامج التدريب و التطوير ،إضافة إلى إعادة النظر بسياسات الأجور و الحوافز المادية .

برامج ساعات العمل : (الهييتي خالد عبد الرحمان ،2003،ص283)

يشتمل برنامج ساعات العمل على أنماط الاستخدام غير التقليدية عن طريق اعتماد مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة وتجديد النشاط ، لذا تلجأ المنظمة إلى استخدام ساعات العمل المرنة ، أو استخدام أسبوع العمل المضغوط ، و الذي يتضمن توظيف العاملين لساعات العمل المطلوبة لخمسة أو أربعة أيام بدلا من ستة أيام عمل أسبوعية .

برامج الرفاهية الاجتماعية : (الهيثي خالد عبد الرحمان ،2003،ص283)

تشكل الحوافز المعنوية الأساس الذي تستند إليه برامج الرفاهية الاجتماعية إذا أن اعتماد نظام الحوافز المالية فقط قد لا يدفع الأفراد العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم في العمل ، لذا فإن نظم الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي و الأسواق ودور الحضانةالخ،يمكن أن تحسن من جودة الحياة الوظيفية وتدفع العاملين نحو الرضا و الأداء أفضل .

برامج الأمن و السلامة المهنية :(الهيثي خالد عبد الرحمان ،2003،ص284)

برامج الأمن و السلامة المهنية يمكن أن تستخدم لتخدير الفرد العامل من الخطر الاستخدام الخاطئ للمعدات ،كما تستخدم لأغراض التوعية و ضرورة الحفاظ علي مستوي معين من كفاءة استخدام تلك المعدات حيث أن غياب مثل هذه البرامج تشعر الفرد بأن ليس له أهمية داخل التنظيم ، باعتبار أن هذه الإجراءات تدخل ضمن نطاق العرفان بإنسانية الفرد العامل من جهة و التقدير الفرد كونه موردا ذا قيمة لا العكس .

برامج العلاقات الإنسانية:

في حين تظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية لتحسين جودة الحياة الوظيفية في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة و الأفراد العاملين من جهة و فيما بين مجموعات العمل و العاملين أنفسهم من جهة ثانية .فبرامج العلاقات الإنسانية تتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الانتماء لديهم و يحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة هي الشيء واحد ، و كانت تجارب هاو ثورن الشهيرة خير دليل علي ذلك و بمثابة اللبنة الأولى نحو التفكير الجدي في مفهوم جودة الحياة الوظيفية .(الهيثي خالد عبد الرحمان ،2003،ص284)

2.10. البرامج الحديثة:

يقصد بالبرامج الحديثة في مجال جودة الحياة الوظيفية تلك البرامج و النشاطات التي تمارسها المنظمات بما

يتلاءم مع طبيعة التغييرات في أعمالها خصائص الأفراد العاملين فيها ، و خصائص البيئة التي تعمل في إطارها.

فقد شهدت فترة السبعينات و حتى مرحلة بداية هذا القرن الكثير من التغييرات علي الأصعدة الآتية :

-تنوع مجالات المنظمات فبدلا من ممارستها لعمل واحد و إنتاج منتج واحد أضحت خطوط الإنتاج متعددة و أصبح التنوع بالمزيج الإنتاجي سمة ملازمة لعمل تلك المنظمات.

تعدد حاجات و رغبات و تطلعات الأفراد العاملين وتنوع مهاراتهم.

شروع حالة التأكد البيئي وزيادة حدة المنافسة بين المنظمات في القطاع الواحد، أو فيما بين القطاعات.

ألزمت هذه التغييرات المنظمات بإعادة النظر ببرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية التقليدية و أصبحت هذه البرامج توظف هدف استراتيجي يوجه لانتماء الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل و المنظمة على حد سواء، و لتحقيق هذا التطلع اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية :

أ-الإثراء الوظيفي:(الهثي خالد عبد الرحمان، 2003،ص284)

ينشد الأفراد حاليا الوظائف التي تتمتع بالثراء الوظيفي أي الإشباع رأسي الذي يتيح لهم مقدار كبير من الحرية و الاستقلال عند العمل ، وربما يضعون ذلك في مرتبة أعلى من الأجر وسبل الترقية ، و عندما يخططون للمسار الوظيفي عليهم اقتباس هذه الوظائف، ويستهدف الإثراء الوظيفي الإحساس بمتعة الإنجاز في العمل عن طريق تنويع المهام و إضفاء صفة الإبداع فيه.

ب- الإدارة بالمشاركة:

لا توجد هناك اتفاق أو اجتماع علي ماهية المشاركة من بين أهم التعاريف المقدمة في مجال الإدارة ما يلي :- المشاركة : هي تفاعل الفرد عقليا مع الجماعة التي يعمل معها بما يمكنه من تعبئة جهوده وطاقته لتحقيق أهدافها و تحمل مسؤوليته إزاءها يوعي وحماس ذاتي.

المشاركة : هي ذلك الترتيب التنظيمي الذي يسمح لجميع العاملين في المنظمة في الاشتراك الفعلي في إدارة المشروع بحيث يكون ذلك عن رغبة حقيقة من جانب العاملين في الحصول علي المشاركة وفي نفس الوقت علي استعداداتهم لتحمل مسؤوليات المشاركة .

المشاركة : هي اشتراك المسؤولين في اتخاذ القرارات الإدارية.(لهيبي خالد عبد الرحمان،2003،ص285)

من المفاهيم سابقة الذكر يمكن القول أن مفهوم المشاركة يستدعي وضع بعض النقاط الأساسية وهي :

-إن المشاركة العاملين في الإدارة هي حق طبيعي للقوة العاملة التي تتحكم في العملية الإنتاجية.

لا يمكن لأسلوب المشاركة أن يحقق النجاح بدون الرغبة لدى العمال في الاشتراك إلي جانب الإدارة في رسم السياسات وإتخاذ القرارات.

إن نجاح هذا الأسلوب يحتاج إلى الوعي الذاتي و القناعة الشخصية بضرورة تحمل المسؤولية من قبل الطرفين.

ت- فرق العمل المدارة ذاتيا:

فرق العمل المدارة ذاتيا هي المجموعة من الأفراد ليديهم مهارات و تخصصات متنوعة، حيث يتمتع الفريق بدرجة كبيرة من التمكين فتتعلم هذه الفرق وتشاك في الوظائف التي غالبا ما يؤديها المديرون، و تتمتع بالحرية في اتخاذ القرارات في الحالات التالية :

- تحديد مستوى الأداء .
 - وضع جداول العمل .
 - تحديد الموازنات المطلوبة.
 - حل المشاكل التي تواجهها أثناء التنفيذ.
 - تدريب العاملين علي المهارات.
 - اختيار الأعضاء الجدد.
 - الرقابة علي الجودة وتقييم الأداء.
- و الغرض الأساسي من استخدام هذا النوع من الفرق يكون لتحقيق الابتكار و السرعة و الجودة و خفض التكلفة وإشباع حاجات تحقيق الذات و النمو و الحاجات الاجتماعية لدي العاملين،و يؤثر استخدام هذا النوع من الفرق على الهيكل التنظيمي، إذ غالبا ما يتم الاستغناء عن الصنف الإشرافي

الأول حيث أن كثير من الأعمال هذا المستوى يتم إعادة تخصيصها لفرق العمل و كانت بداية ظهور هذه الفرق في صناعة السيارات بالسويد في شركة فولفو للسيارات فقد أعيد إنتاج تنظيم خط التجميع يؤدي بواسطة الفرق المدارة ذاتيا ثم انتقل إلي قطاعات أخرى صناعية خدمية .

ث- جداول العمل البديلة:

بالرغم من أن أسلوب جداول العمل البديلة ورد ذكره ضمن البرامج التقليدية لتحسين جودة الحياة الوظيفية إلا أنه استهدف إضافة إلي منح الحرية للفرد العامل في تحديد أوقات جداول العمل ،زيادة رضا العاملين وزيادة كفاءتهم وتقليل تأخيراتهم و رغباتهم ،فقد شاع استخدامه في سويسرا وألمانيا الغربية قبل الوحدة وفرنسا و الولايات المتحدة الأمريكية و في المنظمات الصناعية التي يتميز عملها بطابع المرونة.

يتضمنا لأسلوب إضافة إلي ساعات العمل المرنة وأسبوع العمل المضغوط أو المكثف واجبات العمل و التي تستهدف تقليل وقت الاستبدال للعاملين، ومنحهم استقلالية أفضل في تحديد واجبات عملهم.

ج- حلقات الجودة: (حمدي نصر الدين، 2008، ص54)

يعود الفضل في تطوير هذه الطريقة إلي الياباني إشيكاو (ishikawa) وقد ظهرت أول حلقة في اليابان سنة 1962 ومع بداية 1990 وصل عدد حلقات الجودة في اليابان إلي مليون حلقة تضم حوالي عشر ملايين عامل.

خلاصة :

وعليه فخلاصة ما سبق ذكره في هذا الفصل يمكننا القول بان ممارسات جودة الحياة في العمل ،والدور الأساسي الذي تلعبه المنظمات للتأثير على العاملين ،يساهم بشكل كبير في ربط تحقيق أهداف العاملين من خلال توفير كل متطلباتهم النفسية والاجتماعية ،مما يدفعهم ويحفزهم لتفجير طاقاتهم وكفاءاتهم ومؤهلاتهم وتحقيق أهداف المؤسسة التي تنعكس عليها بنتائج ايجابية على المستوى الإنتاجي والتنافسي.

3. المبحث الأول :

4. نظرة حول شركة سونا طراك:

لقد تم إنشاء شركة سونا طراك بتاريخ 1963/12/31 إذ هي عبارة عن مجموعة شركات عالمية مختلفة إلى غاية 1971/02/24 تم الإعلان الرسمي عن تأمين الغاز الطبيعي الجزائري من طرف الدولة، وهذا ما يسمح للشركة الجزائرية سونا طراك بشق طريقها بين الشركات العالمية الكبيرة.

1.2 تعريف مؤسسة سونا طراك:

هي مؤسسة وطنية بحكم تاريخها واتجاهها لها وزن اقتصادي و دولي بالنظر إلى نشاطها المتضمن الصناعات البترولية و الغازية، هي موجودة في الصف الأولى أهمية نشاطاتها و المتمثلة في التنقيب، الحفر و الإنتاج... الخ

تسيير نشاطها مؤمن من طرف المديرية التنفيذية التي تقوم بإعداد و السهر على تنفيذ السياسة و الإستراتيجية الجماعية، فهي تزود الخبرة ودعم اللازم لنشاطاتها.

(1) الاسم الكامل والمختصر للمؤسسة:

تسمى سونا طراك بالشركة الوطنية للبحث والإنتاج، النقل وتحويل المحروقات وتسويقه.

شركة So/Société وطنية NA/ Nationale

نقل TRA/Transport تسويق C/Commercialisation

المحروقات H/ Hydrocarbure

مقر الشركة: يوجد مقر سونا طراك بمدينة الجزائر العاصمة ""جنان الملك"" بحيدرة



4.2 رأس مال الشركة وطابع نشاطها:

أما فيما يخص رأس مالها فهو ليس مؤكد وليس محصور ولا يعرف أحد كم يبلغ كذلك لذا لم يوضع.

وأما فيما يخص طابع نشاطها فهو يتفرع إلى:

1. التنقيب والإنتاج Amont
 2. النقل عن طريق القنوات Transport.
 3. التحويل البتروكيائي LRP.
 4. التسويق Commercialisation
- تعتبر LRP نشاط لتحويل المحروقات البتر وكيميائية وتنقسم:

أ. تحويل وتمييع الغاز الطبيعي GNL.

ب. فـرع تمييع الغاز الطبيعي GPL.

ج. تكرير البترول.

د. البتروكيميااء.

كما لها عدة مركبات في منطقة أرزيو منه GP2/z، GL1L/z، GL2 /z، GL3/z، RAF CP1/z،

و GPL1/z وهذا الأخير أين قمت بتربصي بها.

تعريف مركب GP1/Z:

يعتبر المركب GP1/z آخر مجمع صناعي تابع لمؤسسة سوناتراك في المنطقة الصناعية أرزيو في

مرسى الحجاج ويتربع على مساحة قدرها 120 هكتار تم بناءه من طرف شركة بناءات يابانية (IHI-

CITHO).

بدأت العملية الإنتاجية في 1983/12/12 ويعمل المركب على معالجة غاز البترول وتحويله إلى

منتجات البوتان والبر وبان ممييعين ويتحصل على هذا المنتج من خلال التقطير تحت الضغط والهدف من

هذه العملية : فصل غازات البترول السائلة.

وتم ملئ أول صهريج شاحنة بالبوتان في : 1983/12/31 كما ملئت أول باخرة باليونان في

1984/02/20 ويلقب هذا المركب بـ : GUMBO-GPL وتقدر القدرة الإنتاجية للمركب بـ 9 مليون طن

وطاقة تخزين تفوق 16000 متر مكعب والمنتجات النهائية للمركب توجه إلى التصدير والسوق الوطني.

يقع المركب في موقع استراتيجي بحيث يقع بين محول الطاقة الكهربائية المركزي لمرسى الحجاج والمركبات GNL غربا في حدود الطريق الوطني رقم 11 وشاطئ البحر المتوسط.

وتصدر منتجات المركب إلى فرنسا، إيطاليا، إسبانيا، تركيا، المغرب، مصر وتونس عن طريق البحر الأبيض المتوسط.

وللولايات المتحدة الأمريكية وأمريكا اللاتينية، المكسيك، البرازيل، هولندا، السويد، الصين واليابان.

3.2 الإطار القانوني للمؤسسة:

لقد أنشأت مؤسسة سوناطراك بموجب مرسوم رقم 63/491 المؤرخ في 21 ديسمبر 1963 وقد توسعه مهامها بموجب مرسوم رقم 22/296 المؤرخ في 22 سبتمبر 1966 لتصبح مؤسسة وطنية لـ التنقيب، الإنتاج، النقل، التحويل، التسويق، وهناك مجموع من القوانين التي تنظم علاقات المتعاملين معها سواء كانوا موظفين أو متعاقدين معها.

فأما الأول فهناك حوالي 120 مادة قانونية موجودة داخل كتيب تحت عنوان "القانون الداخلي لسونا طراك" وهو مقسم إلى فصول التي تنص على سياستها الداخلية للمؤسسة وعلى كيفية العلاقات بين الأقسام داخل المركب، نذكر منها على سبيل المثال المادة 23 تمنع المتعاملين التنقل خارج منطقة العمل للمركب.

وأما الثانية في شكل دفتر الشروط التي تحفظ علاقات المؤسسة مع المتعاقدين معها وتبين الشروط وحقوق والعقوبات مثلا: تنص المادة 20 على "مسؤولية التأمين في حالة ظهور عطب في الأجهزة"، والمادة 8 تنص على "عقوبة التأخر في تقديم المشروع في الآجال المحددة".

وأخيرا فيما يخص السجل التجاري فهو غير موجود لأنها مؤسسة تابعة للدولة.

4.2 آليات الاتصال بالمؤسسة:

إن مؤسسة سونا طراك تستعمل عدة آليات للاتصال بها إما تقليدية أو حديثة.

فأول مثال:

العنوان العادي هو B.P N° Bethioua

أرقام الهواتف:

313-41-47-95-95

041-47-91-74

أرقام الفاكس:

041-47-00-08

041-47-01-39

أو الثانية:

Télex

12 928

العنوان الإلكتروني:

Site web : www.sonatrach-dz.com

Adresse Email : sonatrach-dz

الهيكل التنظيمي للموارد البشرية:

1. عدد العمال والموظفين الإجمالي هو و825 موظف.

2. عدد العمال والموظفين حسب التقسيمات الآتية:

أ. جنس العمال إما:

ذكور : 684

إناث: 141

ب. الشهادة العلمية والكفاءات المهنية هناك أربعة تقسيمات أساسية وهي:

ماستر

ليسانس

شهادات تطبيقية

تقني سامي

1. إطارات سامية ويبلغ عدده حسب جميع الدوائر هو: 16

• مهندس وإطار: 324

2. فئة إطارات أخرى المتحكمين وعددهم هو 481 وهو في طور الإدماج.

• تقني سامي.: 454

3. فئة المنفذين: 11

ج. هناك نوعين من التوظيف هما:

- موظفون دائمون ويبلغ عددهم حسب الإحصائيات 825

- موظفون مؤقتين أي عن طريق عقود وعددهم هو 81

د: المناصب والمسؤولية:

هناك عدد هائل وضخم من المناصب التي تتدرج من أعلى المراتب أي المدير العام ثم هناك نائب في

الأشغال ونائب في الإدارة ورئيس الدائرة ورئيس القسم، ولذلك صعب على حصر جميعها بسبب ضخامة

مؤسسة سونا طراك وقد اخترت مثال على منصب ومسؤولية:

مسؤول علاقات العمل الذي يقوم بالمهام التالي:

يسهر على تسجيل جميع الملفات المهنية وتحضير خطط الاجتماعات ومتابعة جميع القضايا الاجتماعية

والقانونية ومشاكل ومحاولة إيجاد الحلول لها، ويقوم بتحليل وشرح النصوص القانونية والربط مع علاقات

العمل والتأكيد على نشرها

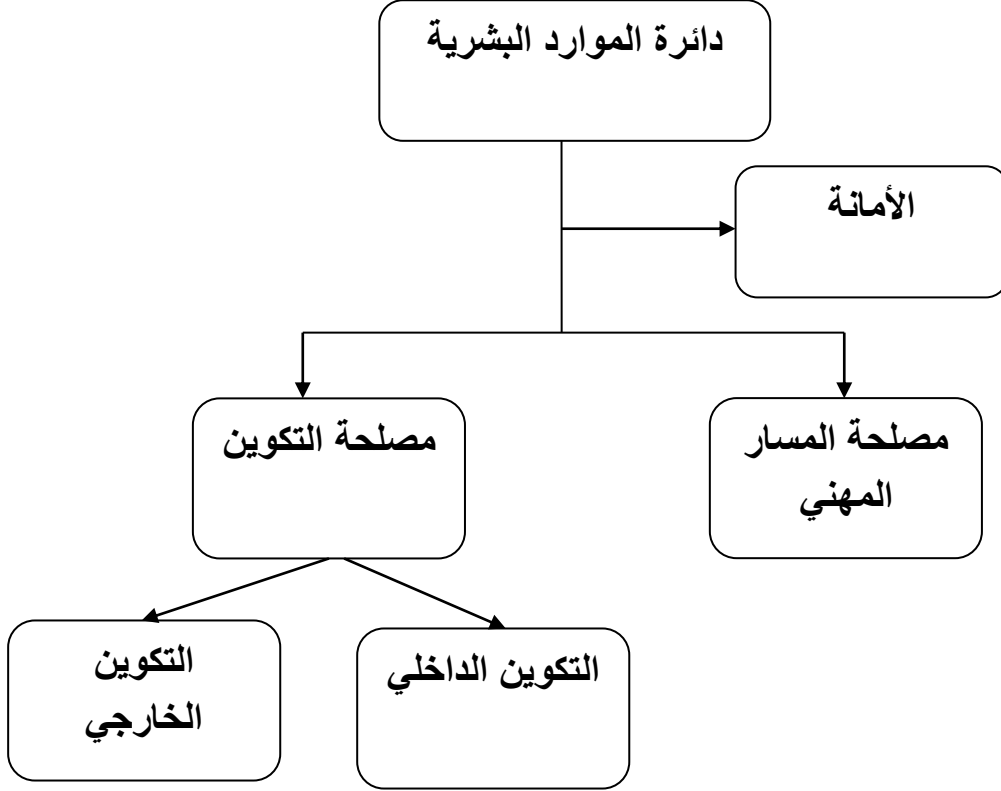
3. المخطط العام للهيكل التنظيمي:

الذي يسمح لنا بمعرفة كل دوائر والأقسام الموجودة داخل المركب GP1/z



4. المخطط الجزئي لدائرة الموارد البشرية:

1. دائرة الموارد البشرية: دائرة تحت مديريةية (D*S) وتتكون من :



5. تعريف الموارد البشرية:

إن الموارد البشرية هي مجموعة من العمليات مثل التخطيط و التنظيم و التوجيه و المراقبة لكافة النواحي التي تتعلق بالأفراد، من أجل المحافظة عليهم و تنميتهم و توعيتهم و تعويضهم من غير الحاجة إلى إدارة متخصصة.

1.5 قسم تخطيط القوى العاملة و إدارة التسيير الوظيفي:

قسم تخطيط الموظفين و إدارة التسيير المهني هو المسؤول عن اقتراح مسارات العمل لضمان أفضل تطابق بين الاحتياجات المعبر عنها و موارد الموظفين.

يجب أن يتم ذلك لأن اسمه يشير إلى "التخطيط" على اللغة المستحقة:

- المهام الرئيسية للمصلحة هي:

- اختيار و تعيين الموظفين وفقا لاحتياجات المنظمة.

- التقييم السنوي للعوامل المعقدة، جميع الفئات الاجتماعية المهنية مجتمعة.

- تتبع المسار المهني و تنقل الموظفين.

- إنشاء برامج معلومات/ تعريفية للمجندين الجدد و متابعتهم طوال فترة التجربة.

- إدارة سوق العمل.

2.5 قسم التكوين:

- تحديد الاحتياجات التكوينية.

- يقترح الإجراءات الواجب تنفيذها كجزء من منظمة التكوين.

- تطوير خطة التكوين المؤقتة.

- يضمن خطة التكوين المنفق عليها.

- ينسق و يشرف على الإجراءات التكوينية.

تمهيد

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

أهداف الدراسة الاستطلاعية

مكان ومدة إجراء الدراسة الاستطلاعية

البيانات الأولية للدراسة

عينة الدراسة الاستطلاعية

أداة الدراسة

الخصائص السيكمترية للدراسة

الأساليب الإحصائية

ثانياً: الدراسة الأساسية

منهج الدراسة الأساسية

مكان ومدة الدراسة الأساسية

عينة الدراسة الأساسية

خصائص أفراد عينة الدراسة

تمهيد :

انطلاقاً مما سبق وتناولناه في الفصول النظرية ، سنتطرق للجانب التطبيقي وسنسقط ما درسناه في الدراسة النظرية ، ندرس من خلاله علي الدراسة الاستطلاعية التي أجريت الدراسة في مركب سوناطراك (GPNIZ) للموضوع و أهدافها ومكان إجرائها تحديد البيانات المطلوبة للدراسة وأساليب قياسها التعرف إلي الخصائص السيكومترية لها من صدق وثبات لأداة الدراسة ، وصولاً إلي الدراسة الأساسية و منهجها ومكان إجرائها و العينة الخاصة بها وأخيراً الأساليب الإحصائية المعتمدة فيها.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية علي تعميق المعرفة بالموضوع المقترح للبحث سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية و عرضنا لأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة *جودة الحياة في العمل* واطلأنا علي بعض الدراسات السابقة قمنا بإجراءات منهجية للقيام بدراسة استطلاعية حول الموضوع الدراسة.

5. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

الهدف الاساسي لهذه هو التعرف على المستوى جودة الحياة في العمل في شركة سوناطراك أرزيو مركب GPNIZ
-التعرف على الخصائص الشخصية و المهنية لعينة الدراسة.
-التعرف علي الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (استبيان).

6. مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة في شركة سوناطراك مركب GPINZ في الفترة الممتدة من 2022/04/18 إلي 2022/05/17 من أجل الجانب التطبيقي وتوزيع أداة الدراسة (الاستبيان)

7. عينة الدراسة الاستطلاعية :

تكونت العينة الدراسة من 30 شخص من الإطارات في إدارة الموارد البشرية وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية و الجداول التالية توضح خصائص العينة.

8. الدراسة الاستطلاعية :

1.4 خصائص أفراد العينة للدراسة :

1-جدول يوضح خصائص أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكور	13	% 43.33
اناث	17	% 56.66
المجموع	30	% 100

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 30 ينقسم الى عينتين مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار عينة فئة الذكور هو 13 بنسبة %43.33 اقل من عينة فئة الاناث الذي قدر ب17 وكانت نسبته %56.66 اي ان الفئة الغالبة في الدراسة هي فئة الاناث .

2-جدول يوضح خصائص أفراد العينة حسب الفئة المهنية

الحالة	التكرارات	النسبة المئوية
موظف	29	% 96.7
رئيس قسم	1	% 3.3
رئيس مصلحة	0	% 0
المجموع	30	% 100

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 30 ينقسم الى 3 عينات غير متساوية حجما ،حيث نجد أن تكرار الفئة (رئيس مصلحة) قدر ب 0 بنسبة %0 اي لا يوجد افراد تم تكرار فئة (موظف) الاكثر تكرارا بتكرار 29 ونسبة %96.7 تم تأتي الفئة الأقل تكرارا هي الفئة التي تعمل (رئيس قسم) بتكرار 1 ونسبة %3.3، نستنتج ان نسبة الفئة التي تعمل (موظف) هي الغالبة في الدراسة.

3-جدول يوضح خصائص افراد العينة حسب السن:

السن	التكرارات	النسب المئوية
اقل من 30 سنة	8	26.7 %
30 سنة-49 سنة	22	73.3 %
50 سنة فما فوق	0	0 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 30 ينقسم الى 3 عينات مستقلة غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار فئة (اقل من 30 سنة) هو اقل تكرار قدر ب 8 ونسبة 26.7% تم تليه فئة (50 سنة فما فوق) والتي تحتوي على اعلى تكرار 22 ونسبة 73.3% وهي الفئة الغالبة في الدراسة.

4-جدول يوضح خصائص أفراد العينة حسب الاقدمية:

الخبرة	التكرارات	النسب المئوية
اقل من 5 سنوات	13	43.3 %
من 05 الى 10 سنوات	10	33.3 %
اكثر من 10 سنوات	7	23.3 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 30 ينقسم الى 3 عينات مستقلة غير متساوية حجما ،حيث نجد أن تكرار عينة فئة اقل من 5 سنوات هو 13 بنسبة 43.3% اعلى من فئة من 5 الى 10 سنوات الذي قدر ب 10 وكانت نسبته 33.3% تم اقل تكرارا من المجموعات السابقة هو لفئة اكثر من 10 سنوات 7 بنسبة 23.3% اي ان الفئة الغالبة في الدراسة هي فئة ادوي اقل من 5 سنوات.

5-جدول يوضح خصائص أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسب المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
30 %	9	اعزب
70 %	21	متزوج
100 %	30	المجموع

- تفسير وتحليل معطيات الجدول :

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 30 ينقسم الى عينتين مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار عينة فئة (متزوج) هو 21 بنسبة 70% اعلى من تكرار الفئة (اعزب) حيث قدر تكرارها ب 9 وكانت نسبته 30% اي ان الفئة الغالبة في الدراسة هي الفئة (اعزب).

2.4 حساب المؤشرات السيكومترية لمقياس جودة الحياة الوظيفية

1.2.4 حساب الثبات :

جدول يوضح طريقة حساب الثبات.

طريقة الثبات	القيمة
الفا كرومباخ	0.95

يوضح الجدول على انه تم حساب الثبات بطريقة ألفا كرومباخ ودلت القيمة على 0.95 ومن خلال هذه القيمة نستنتج أن مقياس جودة الحياة الوظيفية ثابت بدرجة عالية.

2.2.4 حساب الصدق :

جدول يوضح طريقة حساب الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية).

الدرجات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	مستوى الدلالة
أدنى درجة	10	81.50	7.96	-16.69	0.001
أعلى درجة	10	133.30	5.73		

تفسير وتحليل معطيات الجدول :

تم حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي) تطبيق المقياس على عينة قدرها 30 فرد بهدف التمييز بين الدرجات الأدنى والدرجات العليا وقد رتبنا تصاعدياً وتم اختيار فئة 10 أدنى وفئة 10 علياً ومن تم حساب الفرق بين متوسطات الفئتين ودلت القيم على متوسط الفئة الأدنى هو 81.50 بانحراف معياري قدر ب 7.96 ومتوسط الفئة العليا هو 133.30 بانحراف معياري قدر ب 5.73 وتم حساب الفرق بين الفئتين باستخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين فكانت القيمة تساوي -16.69 وهي دالة عند 0.001، أي أن الاختبار صادق لما أعد له .

9. الدراسة الأساسية :

تمهيد : بعد ما انتهينا من الدراسة الاستطلاعية و ثم التعرف علي أبعاد الإستبيان و التأكد من صدق وثبات ندخل مباشرة في الدراسة الأساسية ومن خلالها نتعرف علي قياس المتغيرات و الفرضيات الخاصة بالدراسة .

1.5 منهج الدراسة الأساسية:

اعتمدنا علي المنهج الوصفي التحليلي .

2.5 مكان ومدة الدراسة الأساسية:

أجرينا الدراسة في شركة سونا طراك مركب GP1NZ أرزيو، في الفترة الممتدة من 2022/04/18 إلي 2022/05/17. من أجل قياس جودة الحياة في العمل .

3.5 عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة في 89 موظف من (إطارات رؤساء المصالح و رؤساء قسم)حيث وزعنا 90 إستبيان وتم استرجاع 89 من الكل واختيرت العينة بطريقة منظمة ومدروسة .والجدول يوضح خصائص العينة

4.5 خصائص أفراد العينة للدراسة :

جدول يوضح خصائص أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكور	56	62.9
اناث	33	37.1
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 89 ينقسم الى عينتين مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار عينة فئة الذكور هو 59 بنسبة %62.9 اعلى من عينة فئة الاناث الذي قدر ب33 وكانت نسبه %37.1 اي ان الفئة الغالبة في الدراسة هي فئة ذكور .

جدول يوضح خصائص أفراد العينة حسب الفئة المهنية

الحالة	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	80	89.9
رئيس قسم	6	6.7
رئيس مصلحة	3	3.4
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 89 ينقسم الى 3 عينات غير متساوية حجما ،حيث نجد أن تكرار الفئة (موظف) قدر ب 80 بنسبة %89.9 اعلى من تكرار فئة التي تعمل (رئيس قسم) بتكرار 6 ونسبة %6.7 تم تاتي الفئة الاقل تكرارا هي الفئة التي تعمل (رئيس مصلحة) بتكرار 3 ونسبة %3.4 ،نستنتج ان نسبة الفئة التي تعمل(موظف) هي الغالبة في الدراسة.

جدول يوضح خصائص افراد العينة حسب السن

السن	التكرارات	النسب المئوية
اقل من 30 سنة	23	25.8
30 سنة-49 سنة	66	74.2
50 سنة فما فوق	0	0
المجموع	89	100

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 89 ينقسم الى 3 عينات مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار فئة (50 سنة فما فوق) هو اقل تكرار قدر ب 0 ونسبة %0 تم تليه فئة (اقل من 30) بتكرار 23 ونسبة %25.8 تم في الاخير الفئة الغالبة والتي تحتوي أعلى تكرار هي فئة (30 سنة - 49 سنة) قدر ب 66 بنسبة %74.2.

جدول يوضح خصائص أفراد العينة حسب الاقدمية

النسب المئوية	التكرارات	الخبرة
61.8	55	اقل من 5 سنوات
23.6	21	من 05 الى 10 سنوات
14.6	13	اكثر من 10 سنوات
100	89	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 89 ينقسم الى 3 عينات غير متساوية حجما ،حيث نجد أن تكرار عينة فئة اقل من 5 سنواتو اعلى تكرار 55 بنسبة %61.8 تم تليه عينة من 5 الى 10 سنوات بتكرار ب21 ونسبة %23.6تم في الاخير الاقل تكرارا الفئة من 10 سنوات في الخبرة الذي قدر تكرارهم ب 13 وكانت نسبته %14.6 اي ان الفئة الغالبة في الدراسة هي فئة ادوي الخبرة اقل من 5 سنوات في العمل .

جدول يوضح خصائص أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسب المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
33.7	30	اعزب
66.3	59	متزوج
100	89	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 89 ينقسم الى عينتين مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار عينة فئة (اعزب) هو 30 بنسبة %33.7 اقل من تكرار الفئة (متزوج) حيث قدر تكرارها ب 59 وكانت نسبته %66 اي ان الفئة الغالبة في الدراسة هي الفئة (متزوج).

5.5 فرضيات الدراسة :

1.5.5 الفرضية العامة:

مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة سونطراك GPI-Z مرتفع .

المستويات	التكرارات	النسب المئوية
مرتفع	71	79.77
منخفض	18	20.22
المجموع	89	100

تفسير معطيات الجدول:

بعد حساب المدى الذي كانت قيمته 81 عند اعلى درجة 145 وادنى درجة 64 نلاحظ من خلال الجدول ان تكرار المستوى المنخفض ب 18 بنسبة 20.22 ثم مستوى مرتفع قدر ب 71 ونسبة 79.77، وعند المقارنة بين التكرارات نجد ان مستوى مرتفع يحتوي على اكبر تكرار ،اذن نستنتج ان:
- مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة سونطراك GPI-Z مرتفع.

2.5.5 الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى تنص : يوجد علاقة فرقية ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير الجنس بمؤسسة سونطراك GP1NZ.

جدول يوضح العلاقة الفرقية في جودة الحياة في العمل لدى أفراد العينة من حيث الجنس.

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبارات	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
ذكور	56	97.98	21.46	1.96	0.08	غير دالة
اناث	33	107.69	24.32			

- تحليل وتفسير معطيات الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك عينتين مستقلتين بذلك نجد تكرار فئة (ذكور) قدر ب56 بمتوسط حسابي 97.98 وانحراف معياري 21.46 وبالمقابل الفئة الثانية (اناث) قدر تكرارها ب 33 بمتوسط حسابي

107.69 وانحراف معياري 24.32 وعند حساب الفرق باختبار "ت" لعينتين مستقلتين توصلنا إلى قيمة 1.96 عند قيمة احتمالية 0.08 التي لم تكن دالة إذن نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري أي انه :

- لا يوجد علاقة فرقية ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير الجنس بمؤسسة سونطراك GP1-Z.

تنص الفرضية الفرعية الثانية على انه : يوجد علاقة فرقية ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير الفئة المهنية بمؤسسة سونطراك GP1NZ

جدول يوضح العلاقة الفرقية في درجات الأمن النفسي لدى أفراد العينة من حيث لفئة المهنية

الفئة المهنية	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
موظف	80	101.08	22.75	1.11	0.33	غير دالة
رئيس قسم	6	98.66	28.85			
رئيس مصلحة	3	120.66	1.15			

- تحليل وتفسير معطيات الجدول :

- نلاحظ من خلال الجدول أن هناك 3 عينات مستقلة بذلك نجد تكرار فئة السن (موظف) تحتوي على اكبر تكرار قدر ب 80 وبمتوسط حسابي 101.08 وانحراف معياري 22.75 تم تليها الفئة الثانية بالترتيب (رئيس قسم) بتكرار قدر ب 6 بمتوسط حسابي 98.66 وانحراف معياري 28.85 واخر تكرار لفئة (رئيس مصلحة) قدر ب 3 بمتوسط حسابي 120.66 وانحراف معياري 1.15 وعند حساب الفرق بين المجموعات باستخدام تحليل التباين ANOVA توصلنا إلى قيمة " F (0.82) عند قيمة احتمالية 0.33 والتي لم تكن دالة إذن نقبل فرض الصفري أي انه :

- لا يوجد علاقة فرقية ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير الفئة المهنية بمؤسسة سونطراك GP1-Z

الفرضية الفرعية الثالثة تنص : يوجد علاقة فرقية ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية بمؤسسة سونطراك GP1NZ

جدول يوضح العلاقة الفرقية في جودة الحياة في العمل لدى أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبارات	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
اعزب	30	100.70	24.68	-0.25	0.47	غير دالة
متزوج	59	102.03	22.17			

- تحليل وتفسير معطيات الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك عينتين مستقلتين بذلك نجد تكرار فئة (اعزب) قدر بـ 30 بمتوسط حسابي 100.70 وانحراف معياري 24.68 وبالمقابل الفئة الثانية (متزوج) قدر تكرارها بـ 59 بمتوسط حسابي 102.03 وانحراف معياري 22.17 وعند حساب الفرق باختبار "ت" لعينتين مستقلتين توصلنا إلى قيمة -0.25 عند قيمة احتمالية 0.47 والتي لم تكن دالة إذن نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري أي

انه :

- لا يوجد علاقة فرقية ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بمؤسسة سونطراك GP1-Z.

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على انه: يوجد علاقة فرقية ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير السن بمؤسسة سونطراك GP1NZ.

جدول يوضح العلاقة الفرقية في جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة من حيث السن

السن	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
اقل من 30 سنة	23	104.39	27.71	0.68	0.00	0.01
من 30 الى 49 سنة	66	100.60	21.15			

تحليل وتفسير معطيات الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك عينتين مستقلتين بذلك نجد تكرار فئة السن (من 30 الى 49 سنة) تحتوي على اكبر تكرار قدر ب 66 وبمتوسط حسابي 100.60 وانحراف معياري 21.15 تم تليها الفئة الثانية (اقل من 30 سنة) بتكرار قدر ب 23 بمتوسط حسابي 104.39 وانحراف معياري 27.71 وعند حساب باختبار "ت" توصلنا إلى قيمة (0.68) عند قيمة احتمالية 0.00 التي هي قيمة دالة عند 0.01 إذن نقبل فرض البحث أي انه :

- يوجد علاقة فرقية ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير السن بمؤسسة سونطراك GP1-Z

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على انه: يوجد علاقة فرقية ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير الأقدمية بمؤسسة سونطراك GPNZ.

جدول يوضح العلاقة الفرقية في جودة الحياة في العمل لدى أفراد العينة من حيث الاقدمية

الاقدمية	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
اقل من 5 سنوات	55	100.12	22.42	0.72	0.48	غير دالة
من 5 الى 10 سنوات	21	101.04	26.59			
اكثر من 10 سنوات	13	108.61	18.66			

تحليل وتفسير معطيات الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك 3 عينات مستقلة بذلك نجد تكرار فئة السن (اقل من 5 سنوات) تحتوي على تكرار قدر ب 55 وبمتوسط حسابي 100.12 وانحراف معياري 22.42 تم تليها الفئة الثانية (من 5 الى 10 سنوات) بتكرار قدر ب 21 بمتوسط حسابي 101.04 وانحراف معياري 26.59 واخر تكرار ل فئة (اكثر من 10 سنوات) وهو اقل تكرار مقارنة بالفئات الاخرى قدر ب 13 بمتوسط حسابي 108.61 وانحراف معياري 18.66 وعند حساب الفرق بين المجموعات باستخدام تحليل التباين ANOUVA توصلنا إلى قيمة " F (0.72) عند قيمة احتمالية 0.48 والتي لم تكن دالة إذن نقبل الفرض الصفري أي انه :

- لا يوجد علاقة فرقية ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير الاقدمية بمؤسسة سونطراك GP1-Z

10. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الجانب التطبيقي هي :

التكرارات -النسب المئوية- المتوسطات الحسابية- طريقة" الثبات (الفا كرومباخ)- الانحرافات المعيارية - تحليل التباين 'ANOVA' -اختبار "ت" t test .

وتم ذلك باستخدام الحزمة الإحصائية spss v23

مناقشة عامة :

بينت هذه الدراسة من خلال اختبار الفرضيات التي تقيس جودة الحياة في العمل في مؤسسة حسب ترتيبها في محتوى هذا الفصل.

وقد توصلت الدراسة التي قمنا بها بأن مستوى جودة الحياة في العمل في مؤسسة سونا طراك مركب GP1NZ مرتفع ،وحسب الدراسة توجد جودة حياة وظيفية في المؤسسة حسب أبعادها المدروسة (الالتزام علي كافة العمال ، العلاقات الاجتماعية ، محتوى العمل، البيئة المادية و البيئة التنظيمية، التوفيق بين الحياة و المتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الحالة الاجتماعية، الفئة المهنية ،الأقدمية) بالمقارنة مع بعض الدراسات السابقة نذكر :

الدراسة الأولى:

مغنوس دنيازاد ،عقون شراف ،2021،المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة الجزائر ، حيث كانت النتائج دراسة جودة الحياة التي أجريت علي عينة بجامعة قسنطينة ، كلية العلوم الاقتصادية، تجارية وعلوم التسيير مع اختلاف أبعاد دراسة التي تمثلت : (القيادة ومشاركة العاملين،الترقية، التدريب ، الأجور و المكافآت، ظروف العمل المادية، العلاقات الإنسانية، الاستقرار الوظيفي ، التوازن بين العمل و الحياة الاجتماعية .كانت النتائج جودة الحياة الوظيفية بالكلية محل الدراسة متوسط.

عدم وجود فروق ذات إحصائياً بين إجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الحياة الوظيفية .

الدراسة الثانية :

ونفس النتيجة كانت لدى زميلاتنا بدفعة 2021_2022 تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

حيث أسفرت الدراسة الزميلتين: صديق خوجة سهيلة ، عايدة مريم .التي قامت بالدراسة في مؤسسة إنجاز الأعمال الصناعية لغرب البلاد وهران ، وكانت النتيجة متوسطة لجودة الحياة الوظيفية.

الدراسة الثالثة :

كما جاءت كذلك دراسة و تحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمائية دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل لولاية الجلفة لباحثان: قهري فاطنة وكنسة محمد جامعة الجلفة، 2018 ، وقد أظهرت النتائج أنا مستوى توفير أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم والطفل متوسط، كما أظهرت النتائج أنه توجد فروق بين إستجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزي للبيانات الشخصية و الوظيفية (الجنس، السن،المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزي للخبرة الوظيفية وهذه الفروق كانت لصالح الفئة أكثر من 15 سنة خبرة في المستشفى .

الدراسة الرابعة:

جودة الحياة الوظيفية عاي أداء أعضاء الهيئة الدراسية بالجامعة دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية لجامعة شلف¹فلاق صبيحة،²جحيف زكية ،³ زروقي فيروز

1=جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف الجزائر

2=جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرريج الجزائر

3=جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلي اختبار إحصائي لتأثير جودة الحياة الوظيفية تحت أبعاد) الأمان الاستقرار، التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية، المشاركة في إتخاذ القرار، الأجور و المكافآت) في أداء أعضاء الهيئة الدراسية لكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة شلف و أسفرت الدراسة علي مستوى جودة الحياة ومستويات منخفض .

الدراسة الخامسة:

لتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

¹ عمار حداد،² صبرينة خليل ،³ شرف الدين زديرة .

1=جامعة علي لونيس البلدية

2=جامعة علي لونيس البلدية

3=جامعة عباس لغرور خنشلة

السنة الدراسة:2020

الدراسة احتوت علي أغلب الأبعاد المعنية (التكوين و التعليم ،قوة العمل ، الاستقرار و الأمن الوظيفي ، الصحة و السلامة المهنية ، تصميم الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية ، التقليل من الضغوطات العمل ، الالتزام التنظيمي.

لجودة الحياة الوظيفية عامة و بالمؤسسات الصحية خاصة تبعا لمهامها والتي أبدت لنا نتائج تحمل في دلالتها علي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابة أفراد العينة بالمؤسسات محل الدراسة .

الدراسة السادسة:

وفي سياق جودة الحياة العملايضا جاء في ظل متغيري الخبرة و الرتبة المهنية دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية لولاية بشار .

أ=رفاف عبد القادر ، جامعة وهران 2 الجزائر

أ د محمد جامعة وهران 2 الجزائر 2019

هدفت الدراسة إلي التعرف علي مستوي جودة الحياة العمل لدى عمال مؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية لولاية بشار علي ضوء متغيري الخبرة المهنية و الرتبة المهنية ولغرض تحقيق أهداف الدراسة ثم تطبيق مقياس جودة الحياة العمل لعبد فتاح المغربي . و أسفرت نتائج الدراسة إلي وجود فرق في كل أبعاد جودة الحياة العمل تغري لمتغير الخبرة ،كما يوجد فروق تعزي إلي متغير الرتبة المهنية في ظروف المعنوية للعمل و الأجور والمكافآت و أسلوب الرئيس في الإشراف و المشاركة في إتخاذ القرار .

خاتمة:

تعد جودة الحياة الوظيفية من أهم الأسس التي تركز عليها المؤسسات المحافظة علي مواردها البشرية والتي تركز عليها المؤسسات المعاصرة للمحافظة علي تمكين العاملين بتقديم العديد من الميزات سواء للعاملين أو المنظمة تمكن في مجملها من نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ،جودة الحياة الوظيفية هي من الإستراتيجيات الأساسية، بل أهم الإستراتيجيات اللازمة لتحقيق إستراتيجية الجودة الشاملة إذا ما تحققت تؤدي إلي تحقيق جودة الحياة الوظيفية .

التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال ينعكس علي العمال و يحقق لهم إطار للمشاركة ويتضمن لهم بيئة عمل آمنة ومناسبة ، وهذا في إطار جودة الحياة الوظيفية ،فرق العمل الموجهة ذاتيا من أهم العوامل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية .

ومن خلال دراستنا هذه توصلنا إلي مجموعة من النتائج:

مستوى جودة الحياة الوظيفية لدي عمال سونطراك مرتفع من خلال تكرارات 81، نسبة المئوية 91,01، متوسط حسابي 101,93، انحراف معياري 21,22، إي مستوي منخفض غير موجود ثم تكرار المستوي المتوسط قدر 08 بنسبة 8,98 ومتوسط حسابي 67,62 و انحراف معياري 2,77

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يمكن تقديم التوصيات التالية:

- إدخال مفهوم جودة الحياة الوظيفية ضمن برنامج تدريب في المؤسسة .
- الاهتمام بتحسين جميع الأبعاد و جوانب جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة .
- دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وبعض المفاهيم الإدارية الأخرى مثل الولاء التنظيمي ، الضمير المهني ، التميز الوظيفي .

قائمة المصادر والمراجع: المراجع بالعربية:

- 1- ابن منظور أبي الفضل جمال الدين محمد، لسان العرب ، مجلة 3، دار صادر ، بيروت 1956 ص 101.
- 2- بن دليم القحطاني محمد ، إدارة الموارد البشرية نحو منهج إستراتيجي متكامل ،الرياض ، مكتب الملك فهد الوطنية ، 2005، ص 232.
- 3- جاب الرب سيد محمد، موضوعات إدارية متقدمة و تطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، 2009 ، ص 319، 339.
- 4- حامد محمد بن محمد الغزالي ، أحياء علوم الدين ،الجزء 4 ، مؤسسة فؤاد بعينو للتجليد، بيروت ، ص 243.
- 5- حمدي نصر الدين، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة فلسطين ، 2008، ص 54.
- 6- شيخي مريم ، طبيعة العمل و علاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2014، ص 71.
- 7- العزازي محمد عبد الوهاب ، إدارة الجودة الشاملة ، عمان الأردن ، 2005، ص 33.
- 8- مؤيد سعيد السالم ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، مدخل إستراتيجي تكاملي ، دار إثراء للنشر ، عمان ، 2009، ص 350.
- 9- الهيتي خالد عبد الرحمان ، إدارة الموارد البشرية ،مدخل إستراتيجي ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2003، ص 275.
- 10- الهيتي صلاح الدين ،تأثير الإختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين في إدارة الأعمال ،الأردن ، مطبعة الجامعة الأردنية ،العدد 1
- 11- أحمد محمد حمدان الحجاج ، 2020، أثر إستراتيجيات التوظيف علي جودة الحياة حيلة العمل "دراسة ميدانية علي شركات التأمين الأردنية ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط الأردن .

12- الهيتي خالد عبد الرحيم، 2003، إدارة الموارد البشرية مداخل إستراتيجي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان .

13- صالحى زينب ، 2018، جودة الحياة الوظيفية لدى عمال إتصالات الجزائر بورقلة دراسة ميدانية علي عينة من العمال إتصالات الجزائر ، رسالة ماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

14- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004 ، جودة الحياة العمل و أثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي ، دراسة ميدانية ، مجلة البحوث التجارية ، مجلة البحوث التجارية ، المجلد 26، عدد 2، ص 251.

15- نميش زوبيدة ، 2018 ، أبعاد جودة الحياة في العمل لدي السلك الطبي بمصلحة إعادة التأهيل الوظيفي في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس ، الفئة المهنية ، الحالة الإجتماعية و الأقدمية)، مجلة الباحث في العلوم الإجتماعية ، العدد 34، ص 237.

16- نهاد عبد الرحمان الشطي ، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل ، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى بغزة .

17- مغنوس دنيازاد ، عقون شراف ، قياس جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية ،التجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 2، العدد 1 ، 2021، ص 265.

18- رفاف عبد القادر ، مزيام محمد ، جودة حياة العمل في ظل متغيري الخبرة و الرتبة المهنية ،دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار ، العدد 3، 2019، ص 458.

19- قهيري فاطنة ،كسلة محمد ، دراسة و تحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدماتية دراسة ميدانية بمستشفى الأم و الطفل بولاية الجلفة ، مجلد 10 عدد 3 ، 2018 ، ص 667.

المراجع باللغة الأجنبية :

Androu , cr , op cit p 374 -20

GIBSON ,jl .Ivancevich,jm&donnelly,j.h,organization -21

NY, richard d , irwine , inc, 1997,p 354; Behavior,Stucture and processes -22

htt//services ,interieur, gov,tn/wav/ar/doc/ recrutement/04.html8_f -23

