

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر لتخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد
البشرية تحت عنوان :

جودة الحياة الوظيفية

دراسة ميدانية حول عمال شركة سورفيرت الجزائر

تحت إشراف الأستاذ:

- د. بن طاهر طاهر

من إعداد الطالب :

- سعدي شيخ اسماعيل

"... يرفع الله الذين امنوا منكم و الذين اوتوا
العلم درجات و الله بما تعملون خير"

سورة المجادلة، الآية: 11



الاهداء

الوالدين الحبيبين والدي "محمد" رحمه الله اذخله فسيح جناته وامي "كريمة" اطال الله في
عمرها

إخوتي و أخواتي " إيمان و إبراهيم و فتح الله. وزوجتي و الأطفال الصغار والى صديقي الغالي
قاسم

اشكر أيضا الأصدقاء الذين تقاسمة معهم الحلوة و المرة طيلة الفترة الجامعية كل طلبة ماستر
تخصص "علم نفس عمل و تنظيم" دفعة 2022.

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كل فرد ساندني ودعمني..... و "أزرنبي" بالفول أو الفعل أو الدعاء.

كما أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان بالدرجة الأولى إلى الأستاذ الدكتور "بن طاهر طاهر"

على قبوله الإشراف على هذه الرسالة و لما بذله معني من جهد ورعاية واهتمامه وسعة صدره....وتشجيعه وإرشاده لنا في سبيل إنجاز هذا البحث.
جعلك الله لنا فخرا ورمزا من رموز العلم.

كما أتقدم بشكري الخاص إلى كل من عمال إدارة الموارد البشرية لشركة "سورفيرت" على رأسهم المؤطرين: السيد "شنيقري كمال" و السيد "بوشاغوم طه" و كل الموظفين الذين استقبلوني في مكاتبهم و زودوني بالمعلومات اللازمة لإنجاز هذا البحث .

يفوتني أن أشكر كل من أساتذة قسم ماستر علم النفس عمل و تنظيم على بذلم جهدا لمساندتي خلال السنة الدراسية و أشكر أيضا لكل من ساهم من قريب و من بعيد في إنجاز هذا البحث.

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال شركة "سورفيرت الجزائر"، من خلال دراستها و التركيز على الأبعاد التالية : ظروف العمل المادية، سلامة بيئة العمل، العوامل الوظيفية، العوامل المالية مشاركة العاملين في الإدارة، رفاهية العاملين، تقويم المظالم، و أخيرا التوازن بين الحياة و العمل.

تم إختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية حيث بلغت 75 عامل من إطارات و متحكمين و منفذين في الشركة، و تم جمع البيانات من خلال تفريغ و تحليل إجابات الإستبيانات الخاصة بجودة الحياة الوظيفية و بالإعتماد على الأساليب الإحصائية المتمثلة في التكرارات و النسب مئوية و ممتوسطات حسابية و انحرافات معيارية و اختبارات test طرق الثبات (الفا كرومباخ) و تم ذلك باستخدام الحزمة الإحصائية .spss v23

حيث توصلت الدراسة الى وجود جودة الحياة رفيعة لدى عمال شركة "سورفيرت الجزائر"

- يوجد فرق في جودة الحياة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.
- عدم يوجد فرق في جودة الحياة تعزى لمتغير السن .

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية ، المتغيرات الديمغرافية : الجنس ، السن .

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	آية قرآنية
ب	- إهداء
ت	- شكر و عرفان
ث	-ملخص الدراسة
ح	-قائمة المحتويات
د	-قائمة الجداول
ر	قائمة الأشكال
1	-المقدمة
الفصل الأول: تقديم البحث	
4	1-إشكالية البحث
4	2-فرضيات البحث
4	3- أهداف البحث
5	4-أهمية البحث
6	5- دواعي اختيار الموضوع
6	6-صعوبات البحث
7	7-التعاريف الإجرائية
الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية	
8	1-الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية
9	2-مفهوم جودة الحياة الوظيفية
10	3-اتجاهات دراسة جودة الحياة في الوظيفية
10	4-جودة الحياة الوظيفية في الإسلام
10	5-أسباب اهتمام بجودة الحياة
12	6-مبادئ جودة الحياة

12	7-أبعاد ومؤشرات جودة حياة الوظيفية
13	8-مراحل الرئيسية لجودة الحياة
15	9-قياس جودة الحياة الوظيفية
16	10-أ-برامج جودة الحياة
17	10-ب- تشجيع التدوير الوظيفي و المهارات الوظيفية المتعددة
17	11-مزايا برامج الجودة وتأثيرها على جودة حياة الوظيفية
19	12-عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
20	13-عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية
20	14-أ-الدراسات السابقة و النماذج العلمية و العملية
24	15 الدراسات التي ركزت على دور النقابات العمالية في تحسين الجودة
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
29	تمهيد
29	1-1الدراسة الإستطلاعية
30	2- تعريف بالشركة
32	وصف ادوات البحث
34	3-حساب المؤشرات السيكمترية لمقياس جودة الحياة الوظيفية
35	3-1 حساب الثبات
35	3-2 حساب الصدق
36	4- اجراءات الدراسة الميدانية
39	5-أساليب الإحصائية
الفصل الرابع: عرض النتائج و مناقشتها	
41	1-تمهيد
41	2-فرضيات الدراسة
44	3- تفسير نتائج الفرضية العامة
46	3- تفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى
47	4- تفسير الفرضية الفرعية الثانية
49	الاستنتاجات

50	توصيات الدراسة
52	خاتمة عامة
53	قائمة المراجع
55	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع
31	الجدول رقم (01): يوضح خصائص افراد العينة حسب الجنس
32	الجدول رقم (02): . يوضح خصائص افراد العينة حسب السن
33	الجدول رقم (03): يبين الفقرات المكونة لاستبيان جودة الحياة الوظيفية .
34	الجدول رقم (04): يبين أوزان استبيان جودة الحياة الوظيفية
34	الجدول رقم (05): يبين الترميز المقدم لمتغير الجنس.
34	الجدول رقم (06): يبين الترميز المقدم لمتغير السن .
35	الجدول رقم (07): يوضح طريقة حساب الثبات
35	الجدول رقم (08): يوضح طريقة حساب الصدق التمييزي .
37	الجدول رقم (09): يبين حجم العينة
38	الجدول رقم (10): يبين توزيع خصائص افراد العينة حسب متغير الجنس.
38	الجدول رقم (11): يبين توزيع خصائص افراد العينة حسب متغير السن.
39	الجدول رقم (12): يوضح مستويات جودة الحياة المهنية .
40	الجدول رقم (13): يوضح العلاقة الفرقية في مستوى جودة الحياة الجنس .
41	الجدول رقم (14): يوضح العلاقة الفرقية في مستوى جودة الحياة السن .

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع
14	الشكل رقم (01) : المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية.
26	الشكل رقم (02) : العلاقات المتداخلة بين خواص العلاقات الصناعية و العوامل البيئية و الفعالية التنظيمية

مقدمة عامة :

يشهد العصر الذي نعيشه الآن تطورا سريعا في جميع المجالات و لا سيما في مجال المؤسسات التي تعد جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية، و من أهم سبل نجاح أي مؤسسة هو وجود مديرين قادرين على بذل الجهود المطلوبة للقيام بكافة أنشطة العمل داخلها، و خاصة إهتمامهم بإحتياجات و متطلبات الموارد البشرية نظرا لدورها الفعال و المهم في تحقيق أهداف المؤسسة، و تأسيسا على ما تقدم لا بد من الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية لدى العمال.

تضاعف الإهتمام بموضوع نوعية حياة العاملين أثناء السنوات الأخيرة . و من بين الذين زاد إهتمامهم بنوعية حياة العاملين ، و طبيعتها :الإختصاصيون النفسيون في مجال العمل، و المشتغلون في عالم الإدارة، و الأشخاص الذين يتمتعون بصلاحيات أو سلطات إتخاذ القرارات في المؤسسات، و العاملون في قطاعات الدولة المتخصصة بموضوع العمل و العمال . و تتأثر نوعية حياة العمل أو جودة الحياة الوظيفية بعدد من المتغيرات أبرزها ما يتلقاها الفرد من تعويض (الراتب) ، و منافع جانبية ، و فرص الترقى و التقدم في المنظمة ، و نوعية العمل ، و الأمان المهني ، و أوقات الدوام المهني ، و خصائص المؤسسة ، و طبيعة التفاعل الإجتماعي بين الزملاء . و باختصار ، تعكس نوعية حياة العمل جميع جوانب الحياة أثناء العمل.(2).

بما أن "جودة الحياة الوظيفية " تمثل جزء من ثقافة المؤسسة وهي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية أيضا و الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها.

فإن تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية يساهم في القضاء على المشكلات الأساسية في بيئة العمل و تقليل الضغوط الواقعة على العاملين، و تقليص الصراعات التنظيمية.(1).

و من هذا المنطلق إعتدنا في هذه الدراسة على أربعة فصول تشمل موضوع "جودة الحياة الوظيفية" لدى عمال شركة "سورفيرت" ، و عليه تم تقسيم الفصول كما يلي :

الفصل الأول : تقديم البحث ، و يتضمن تحديد إشكالية الدراسة و تساؤلاتها و فرضياتها ، دواعي إختيار الموضوع، أهمية و أهداف الدراسة، الصعوبات التي واجهتنا خلال فترة قيامنا بالدراسة ثم تحديد التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث.

الفصل الثاني : تعرضنا إلى الجانب النظري لجودة الحياة الوظيفية و ذلك بتحديد:الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية، مفهوم جودة الحياة الوظيفية بصفة عامة ، إتجاهاتها، جودة الحياة الوظيفية في الإسلام، أسباب الإهتمام بها، مبادئها، أبعادها و مؤشراتنا، مراحلها الرئيسية، قياسها، برامجها، مزايا برامجها و تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية، عوامل نجاحها، عوائق تطبيقها، و ختم الفصل بالدراسات السابقة الخاصة بها نظريا و في المؤسسة و التعقيب عليها.

الفصل الثالث : خاص بالدراسة الميدانية التي تضمنت الدراسة الإستطلاعية و المجال الجغرافي لها، إجراءاتها . ثم الدراسة الأساسية و مواصفاتها و أدوات الدراسة و الأساليب الإحصائية المعتمد عليها.

الفصل الرابع : خاص بعرض النتائج و مناقشتها ، أولا عرض نتائج الدراسة و ذلك بعرض نتائج الفرضية العامة و نتائج الفرضيات الفرعية . ثم مناقشة هذه النتائج .

خروج بالاستنتاجات التي قمنا بدراستها من خلال كل دراسات التي قمت بها ، وفي الأخير عرضنا بعض الاقتراحات و الخاتمة العامة للدراسة.

الفصل الأول:

تقديم البحث

- 1- إشكالية البحث
- 2- فرضيات البحث
- 3- أهداف البحث
- 4- أهمية البحث
- 5- دواعي اختيار الموضوع
- 6- صعوبات البحث
- 7- تعاريف إجرائية

1. إشكالية البحث :

تزايد إهتمام المنظمات و الشركات العالمية بأهمية و تأثير الموارد البشرية لديهم نظرا لفعاليتها في إبداعها و إنتاجيتها ، فبدأت في إستثمار الموارد البشرية و توفير البيئة الوظيفية المناسبة لهم لتحسين أدائهم و إنتاجيتهم ، الأمر الذي إستدعى البحث عن مدى مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية في شركة "سورفيرت " لدى عمالها ، لكون هذه الشركة من بين الشركات الإقتصادية العملاقة تبعا لمردودية إنتاجيتها و إحتوائها على عدد هائل من العمال قدر ب 738 عامل في شهر اوت 2022 ، و يمكن تلخيص إشكالية البحث في ما يلي:

- ما مدى مستوى جودة الحياة لدى عمال شركة سورفيرت؟

و كانت التساؤلات الفرعية كالتالي:

- ما مدى مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال الشركة تبعا لمتغير الجنس؟

- ما مدى مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال الشركة تبعا لمتغير السن؟

2. فرضيات البحث:

من خلال الإشكالية كانت الفرضية العامة كالتالي:

- توجد جودة حياة رفيعة في مكان العمل الخاص بشركة سورفيرت لدى عمالها.

و كانت الفرضيات الفرعية كالتالي:

- هناك فرق في مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال الشركة تبعا لمتغير السن .

- هناك فرق في مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال الشركة تبعا لمتغير الجنس .

3. أهمية البحث:

- ❖ يدعم البحث رفاهية و تطور و تقدم الشركة من خلال الإرتقاء بالأداء وبالتالي تحسين الإنتاجية و زيادة رضا الموظفين.
- ❖ رفع الأداء من خلال خلق أجواء مناسبة لزيادة كفاءة و أداء و إنتاجية العاملين .
- ❖ يسهم البحث في زيادة قدراتنا و إثراء معلوماتنا حول موضوع الدراسة .

❖ تنتمي جودة الحياة الوظيفية إلى مجال علم النفس الإيجابي حيث يحظى بإهتمام كبير من طرف العلماء و الأخصائيين النفسانيين والإجتماعيين كما تتبع أهمية البحث مجالها النظري و الميداني و تأتي في إطار تحسين جودة الحياة التي تعتبر هدفا من أهداف التنمية البشرية.

❖ تنفيذ العاملين في مجال الإرشاد و التوجيه كونه يندرج ضمن المفاهيم الايجابية في علم النفس.

4. أهداف البحث:

- ❖ تقديم توصيات للشركة للإرتقاء بها و تطوير أدائها .
- ❖ التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الشركة ، ومدى تأثره بجودة الحياة الوظيفية .
- ❖ دراسة أثر المتغيرات المتعلقة بطبيعة الوظيفة على درجات جودة الحياة.
- ❖ معرفة مستوى جودة الحياة لدى فئة من عمال الشركة .
- ❖ التعرف على أثر متغير الجنس على مجالات جودة الحياة من نظرة العامل لدى الشركة .

5.دواعي إختيار الموضوع :

تكمن الدوافع من وراء إختيار الطالب لهذا الموضوع في الجوانب التالية:

- ❖ مدى إهتمامه بالقضايا المتعلقة بالمجال المهني وبالعناصر البشرية المكونة للمجال من حيث القدرة على العطاء و الرغبة في العمل.
- ❖ تعد جودة الحياة و بالخصوص لدى الفئة العاملة من الركائز المهمة وأحد الموضوعات التي يمكن دراستها فضلا عن الحاجة الإجتماعية الملحة لمثل هذه الدراسات.
- ❖ إقتناع الطالب بأن من أوليات النشاط الإنتاجي هو العامل داخل الشركة و على هذا الأساس يجب الإهتمام بكل ما يخص هذا المورد البشري.
- ❖ إقتناع الطالب بضرورة البحث و دراسة المصادر المتعلقة بطبيعة و ظروف العمل و وضع الحلول المناسبة من خلال تحسين الظروف المحيطة بالعامل.

كذلك تعد الشركة من أهم المؤسسات الإنتاجية التي يخشى أن تتأثر بالجو الاجتماعي السائد من خلال جودة الحياة الوظيفية.

6. صعوبات البحث:

لقد واجهت في مشوار البحث و الدراسة عدة صعوبات نذكر منها ما يلي:

- ❖ قلة المراجع الخاصة بجودة الحياة ، نظرا لحدائة الموضوع وعدم استخدامه في الواقع لدى المؤسسات .
- ❖ تأخر العاملين في الاجابة على الإستبيان ،بالإضافة الى عدم الاجابة من طرف بعض العمال مما أدى الى التقليل في عدد العينة.
- ❖ تاخر بطاقة الدخول بما أنها شركة كائنة في منطقة الصناعية ارزيو القيام بتربص نهاية الدراسة.
- ❖ بعد موقع مقر الإدارة العامة للشركة لكون وجوها في وسط وهران (ايسطو – المرشد) مما يصعب تنقل بينهما .

7- التعاريف الإجرائية:

1 - تعريف جودة الحياة :

هي مجموعة من المؤشرات القابلة للملاحظة والقياس المباشر وهي الدرجة التي يحصل عليها تبعاً لمقياس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية.

ب - **ظروف العمل المادية :** هي جميع الظروف المادية المحيطة بالعاملين في وقت و مكان العمل ، فعند توفير افضل الظروف للعامل يحفزه على اعطاء افضل ما لديه ،اما في حال كانت هذه الظروف سيئة فذلك يقود الى الخمول و قلة الابداع و الانتاج .

ت - **سلامة بيئة العمل :** هي العمل على توفير بيئة آمنة للمتواجدين فيها عن طريق ازالة الأسباب المباشرة للحوادث ، و توفير كل المتطلبات لإتاحة بيئة سليمة .

ث- **العوامل الوظيفية :** هي الحصول على درجة معينة من الرضا الوظيفي حول التصميم الوظيفي ،الامان الوظيفي ،فرص الترقية و التقدم ، جداول العمل .

ج- **العوامل المالية :** هي الحصول على درجة معينة من الرضا حول الأجور و المكافآت و التعويضات ومنح المردودية .

خ- **مشاركة العاملين في الإدارة :** هي المساهمة في عملية اتخاذ القرارات و تقديم الاقتراحات لتطوير المؤسسة و نوعية العلاقات بين الزملاء .

ح- **رفاهية العاملين :** هي الاهتمام البرامج الترفيهية عن طريق منح الإمتيازات لتحقيقها كت تنظيم الرحلات و إعطاء الفرص لإستكمال المسار التعليمي .

د- **تقويم المظالم :** هي عملية إستقبال شكاوي العاملين و العمل على حلها بطرق مناسبة .

ذ- التوازن بين الحياة و العمل : هي مراعاة الظروف الشخصية للعمال عند النظر لأدائهم في العمل عن طريق منح التسهيلات الكافية لتحقيق التوافق بين الحياة و العمل .

الفصل الثاني:

جودة الحياة

الوظيفية

- 1- الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية
- 2- مفهوم جودة الحياة الوظيفية
- 3- قياس جودة الحياة الوظيفية
- 4- برامج جودة الحياة الوظيفية
- 5- مزايا برامج الجودة وتأثيرها
- 6- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
- 7- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية
- 8- الدراسات السابقة و النماذج العلمية و العملية

1- الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية :

ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم ، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم ، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم ، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين .ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الإستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال). جاد الرب ، (2003).

ففي بداية السبعينيات من القرن العشرين زاد الإهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة الوظيفة ، فتعددت الدراسات والبحوث (Cumings & Molloy , 1977 ; Davis & Cherns, 1975; Hackman & Suttle , 1977) كما درست إدارة المنظمات الرائدة ، ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها وإهتمت بتحليل علاقاتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى (Beach , 1999) .

فيرى كلا من (Hian & Einsteion , 1990) أن مصطلح جودة حياة الوظيفة قد قدم لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل ، ونال هذا المفهوم إهتماماً كبيراً بعد أن قامت مؤسسات : United Auto workers and General Motors ببرامج لتحسين وإصلاح العمل.

وفي أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات تراجع الإهتمام وإنخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة الوظيفة (Bowditch & Buono,1994) مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية ، وإن اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الأداء الإقتصادي للمنظمة وما تعتنقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية.

ومنذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات تقريبا زاد الإهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا ، وبعضها خارجي يمثل إستجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية

في اليابان وبعض الدول الأوروبية . (Bowditch & Buono,1994) ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة الوظيفية ، وتزايد الإهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي ، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة Reengineering الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية (Lewis, Goodman, Fandt,1995).

1-2 مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

إن مفهوم الجودة يمكن إستعماله في عدة معاني حسب الجماعة المرجعية أو النسق السوسيو – إجتماعي الذي يستعمل فيه كما يورده (SCHALOCK, 1992) أما لدى البعض الآخر فعبرة الجودة تترجم على أنها الشيء المستحسن أو الشيء المرغوب كما هو ملاحظ في أنظمة الجودة الممارسة في الصناعة كالمشاركة وتقديم الأداء المطلوب للحصول على رضا الزبون أو التطوير المستمر .

أما (CUMMINS,1996) يؤكد على أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة ، أو تقدير الذات ، أو الرضا عن الحياة ، أو الصحة النفسية وأن جودة الحياة لا تقتصر على تدليل الصعاب و التصدي للعقبات والأمور السلبية فقط ، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية .(LITWIN, 1999).

أما (GLASIER1976) فيعتقد أنها مفهوما متعلقا بالسلامة، والتعويضات الجيدة إزاء العمل والمساواة والعدالة بين جميع العمال، أما (Katzell. Al, 1975) بعد تحليل الدراسات السابقة حول هذا المفهوم فيمكن القول بأن تقييم العاملين لجودة الحياة يتم عندما يكون هنالك شعور إيجابي إتجاه أعمالهم وتفاعل مستقبلي نحو مسارهم مما يحفز الإستمرار في العمل والإحساس الايجابي اتجاهه والتوافق بين حياة العمل النشيطة والحياة الشخصية مما يؤدي إلى إحداث التوازن بين هاذين المتغيرين.

أما (WALTON 1973) فيقترح ثمان محاور مهمة لتحديد جودة الحياة الوظيفية الأجور المناسبة، العادلة ، ظروف العمل الآمنة والصحية ، تنمية القدرات الإنسانية ، التطور والسلامة المهنية ، الإندماج الإجتماعي، الثقة والإطمئنان ضمن الوسط الإجتماعي العام .

لقد ركز (LAWLER, 1971) على مفهوم جودة حياة العمل كونه يتضمن تصورات وإدراك العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل ، وتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية مجموعة من العوامل من أهمها : المزايا والفوائد ،أنظمة الحوافز ،المكافآت ،الأمن الوظيفي ،المشاركة في صناعة القرارات ،

الرضا الوظيفي ، كما حدد كاسيو (CASIO,1986) مؤشرات جودة حياة الوظيفية بالرضا الوظيفي، القدرة على الوفاء بالالتزامات ، وتوفير العلاقات الإنسانية ، وقلة الشكاوى والتظلمات ، وإنخفاض الغيابات ومعدل الدوران و إن مكونات بيئة الجودة ومؤشرات الجودة للمؤسسات التي تسعى إلى إحداث التطوير التنظيمي وفق الأساس المعرفي الذي سبق تحديده يتطلب إجراءات تركز أساسا على إعادة تصميم الوظائف لتحسين الأداء التنظيمي ودعم الإستراتيجية التنظيمية (LINDSTROM, 1994).

ونستخلص أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يؤكد على المعنى المركب من عدة أبعاد تشير في بعض الأحيان إلى بعض العوامل المترابطة التي تحتاج إلى فحص دقيق من أجل بناء نسق مفاهيمي قابل للقياس والمتعلق بالرضا المهني حول ظروف العمل المادية و العوامل الوظيفية والمشاركة في العمل من خلال الإقتراحات و عملية إتخاذ القرارات ، أنظمة الأجور و المكافآت و التعويضات و عدالتها ، الإنتاجية ، تقويم المظالم ، السلامة والأمن في العمل والراحة والسعادة والخصائص الشخصية للعمال ضمن محيط المنظمة ، وتطوير القدرات ، و أخيرا التوافق بين الحياة في العمل وخارجها .

2-2 إتجاهات دراسة جودة الحياة الوظيفية :

يرتكز مفهوم جودة الحياة الوظيفية على أساس مدرستين كل منها تحاول التركيز على جوانب معينة أثناء تناولها لهذا الموضوع ،الأولى تدرسها على أساس مقارنة مدرسة الموارد البشرية التي تؤكد على إرضاء حاجات الأفراد أما الثانية فتقوم على أساس المقاربة النفس- تقنية وسنحاول التطرق إلى كل منها على حدة، وإن كان تعريف جودة الحياة في العمل يختلف من دولة إلى أخرى حسب مورثها الثقافي و التاريخي.

1 . إتجاه مدرسة الموارد البشرية: يركز هذا الإتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد ويؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في إتخاذ القرار ، الإستقلالية... الخ) على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحا وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الإنتماء إلى الجماعة والإنضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات وحرية التعبير لدى العمال والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل المجهود لذلك والتأكيد على ذلك أما المعلومات الغير رسمية والتي تمثل الجانب الإجتماعي والنفسي من أجل زيادة الفهم لتتمين التماثلات الذهنية والمفيدة للشعور بالإنتماء لدى الأفراد كما يؤكد.(Guérin, 1996) حيث يعتبر الوسط المهني فضاء للإندماج وتنشئة الفرد حيث يسمح للفرد بالإنتماء إلى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقات إجتماعية .

أما (SANDESON) يرى أن الأهمية تتعلق بإشباع الحاجات وتقدير الذات وتنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في إتخاذ القرار مما يضيف مجموعة من المسؤوليات الفردية والجماعية داخل المنظمة و في تسيير المنصب الموكل إليه وهذا ما يمنح تصرفا واسعا في منصب العمل من خلال الإقتراحات والأحكام الفردية التي تفضي إلى إثراء المهنة والتطور المعرفي.

2. المقاربة التقنية- الإجتماعية: طور هذا الإتجاه من طرف (FRED EMERY ET ERIC 1982) (TRIST) وزملائهم في معهد (TAVISTOCK INSTITUTE OF HUMAN RELATION) بلندن وقد نشر من طرف (LOUIS E, DAVID 1977) ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية لمنظمات العمل وكذلك أيضا الجانب الإنساني إن كان مهماً والذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي.

أما (LAREAU ET JOHNSTON , ALEXANDER ET ROBIN 1978) فيرون أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج وطرق العمل، التكيف التكنولوجي ، تعديل النسق التنظيمي وحسب رأيهم فإن جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح سيرورة التعلم الديناميكي للتحقيق التطور وهذا يتفق مع المفهوم الذي أتى به (SRINIVAS, 1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطلتي «gestalt» والذي يأخذ في الحسبان العوامل الإجتماعية والتكنولوجية التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها .

وعلى حسب هذا النموذج فإن فعالية الأداء تتحقق بإتحاد الجانب الاجتماعي والتقني لكل منظمة ، فالجانب الاجتماعي والذي يتمثل في العامل البشري والأدوار والعلاقات ونظام الإتصالات والسلطة والمسؤوليات وأنظمة التقييم والتقييم ، ميكانزمات التكيف وإندماج الفرد داخل التنظيم ، الخدمات داخل المؤسسة (التوظيف والانتقاء ، التكوين) أما الجانب التقني لاسيما الإجراءات ، التجهيزات ، البرامج ، الحواسيب إلخ وأن جودة الحياة في العمل تعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين.

وتستند كذلك معايير جودة الحياة في العمل إلى إعادة تنظيم العمل والمنظمة لهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة حيث أن الفعالية تقتضي إستعمال وتجريب عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متعددة الأبعاد التي تؤدي إلى العدالة والديمقراطية في الوسط المهني والتشجيع على التشاور وتسيير وإدارة المشاكل في العمل وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية كما يشير إلى ذلك (GOODMAN, 1979).

3-2 جودة الحياة الوظيفية في الإسلام:

الإنسان هو محور الفكر الإداري في الإسلام، فهو العنصر الذي بدونه لا يتحقق إنتاج أو فكر، وهو عنصر العمل الحيوي الهام الفاعل و المتفاعل ، و لعنصر العمل أهمية محورية خاصة تتجاوز بكثير غيره من عناصر الإنتاج ، فهو مرتبط بالفرد العامل، الذي عليه أن يبدع إنتاجه، و الفرد تحفزه الرغبة و تدعمه القدرة على الإنتاج و من هنا كان الأداء محصلة لتفاعل عنصرى القدرة و الرغبة ، و قد إهتم الفكر الإداري في الإسلام بالأداء و بالفرد العامل إهتماما كبيرا ، و حث على العمل الجاد و الهادف لإسعاد الفرد و الجماعة (الخصيري ، 2001 ، ص 209)

4-2 أسباب اهتمام بجودة الحياة:

لقد دعت العديد من الأسباب إلى الإهتمام بجودة حياة الوظيفية(Klein, Gerald D., 1986) ، حيث واجهت المنظمات مشكلات عديدة من بينها :

- أ- إنخفاض الجودة ، و شدة المنافسة ، و الحرص الشديد على خلق عميل دائم.
- ب- هروب العمال من العمل (الإنسحاب الجسمي أو النفسي).
- ت- إنخفاض العوامل الإجتماعية و الإنسانية في جو العمل.
- ث- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
- ج- تغير إحتياجات و طموح الأفراد ، فلقد أصبح الأفراد أكثر إستنارة و تعليماً و وعياً مما حدا بهم ليسمعوا للحصول على الحاجات العليا أيضاً و ليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة .

5-2 مبادئ جودة حياة الوظيفية:

يؤثر كل من الرضى المهني و ضغط العمل في نوعية حياة الفرد العملية أو جودتها فمثلا لا بد من أن يتمتع العامل الذي يشعر بقدر كبير من الرضى المهني، و قليل من الضغط السلبي المحزن، بحياة مهنية ممتعة و جيدة إلى حد كبير وهكذا فإننا نصف حياته العملية بأنها من نوعية عالية و تتأثر جودة حياة الوظيفية بعدد من المتغيرات أبرزها ما يتلقاه الفرد من تعويض و منافع جانبية و فرص الترقى و التقدم في المنظمة و نوعية العمل و خصائص المنظمة و طبيعة التفاعل الإجتماعي بين الزملاء و بإختصار تعكس نوعية حياة العمل جميع جوانب الحياة أثناء العمل. و من المحاولات الكبرى في سياق جودة حياة العمل محاولة" والتون" التي نظرت إلى مفهوم نوعية حياة العمل على أنه يتكون من جميع جوانب الحياة العملية، بما في ذلك التعويض، وظروف العمل، وفرص النمو و الترقى و من أجل التعرف على جودة حياة

الوظيفية تقوم المنظمة من خلال قياس معدلات التغيب والإستقالة و نسبة الحوادث ومستوى الرضا المهني لعاملين.

6-2 أبعاد ومؤشرات جودة حياة الوظيفة:

حتى وإن اختلف هذا المفهوم لدى الأفراد ،حسب مستوياتهم و أعمارهم و أجناسهم ووظائفهم من الممكن التعرف على بعض المتغيرات أو المؤشرات الأساسية الظاهرة والواضحة التي تحدد جودة الحياة في العمل حسب الباحثين والتي تتمثل:

- نوعية العلاقات الإجتماعية:التمثلة في الإعتراف بالعمل،الإحترام ، الإصغاء إلى الإنشغالات ، إحترام الزملاء وأوقات العمل ،الإتصالات ، الحوار الإجتماعي ، المشاركة في إتخاذ القرار.
- نوعية منظمة العمل : نوعية تعليمات العمل ، سياسة المؤسسة فيما يخص التوظيف ،قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي ، مسار التقدم الوظيفي ، ظروف العمل ،العراقيل و الصعوبات ، الإرهاق في العمل ، الحماية من الأخطار بالمنظمة (الإضطرابات العضلية ،الأخطار النفسوإجتماعية)
- إمكانية الإنجاز والتطور المهني :المكافآت ، التدريب والتكوين ، الحقوق المكتسبة ، تطوير القدرات ، ضمان المسار المهني .
- التوافق بين حياة العمل و ساعات العمل: وتيرة وساعات العمل ، الحياة الأسرية ، الترفيه ، ووسائل النقل.

6-2 المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية :

تتضح مراحل تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال الشكل التالي :

1- إلقاء الإدارة و النقابة نظرة مبدئية على جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل .



2 - إتخاذ القرارات المناسبة بخصوص جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل .



3- إعداد برنامج جودة الحياة الوظيفية و يتضمن :

- أ- تشكيل لجنة مشتركة.
- ب- المناقشة بين المستويات الدنيا و النقابة و قوة العمل .
- ت- التشخيص ، و تحديد الوضع الحالي ، و الوضع المرغوب فيه .
- ث- التصميم (النطاق – الهيكل – المكان) .
- ج- التدريب .



4- تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية للموظفين.



5- التعرف على رد فعل الموظفين.



6- نقل برامج جودة الحياة الوظيفية إلى مستويات الدنيا في المنظمة عن طريق الاتصال ، و التدريب ، و الاتفاق الجماعي.



7- متابعة سلوك برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل .



8- متابعة التطور الجاري و الاستمرارية في التطوير من خلال الرقابة ، و التدريب المستمر ، و التغذية المرتدة و التصحيح ، تقليل التوتر ، الالتزام ، تحديد المكافآت ،التقييم.



9- قياس نتائج تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال الإنتاجية ، الاتصالات .



10- إتباع العمل المؤسسي على مدى الطويل.

الشكل رقم (1) يوضح : المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية

3- قياس جودة الحياة الوظيفية:

هناك العديد من الدراسات تؤكد على إستعمال وثيقة الجرد الكلي لجودة الحياة الوظيفية إنطلاقاً من أعمال (2004) Martel وإعمال (2004) Martel et Dupuis والتي تعتبر أداة للقياس الجودة في العمل وتسمح بالتشخيص التنظيمي وإعطاء الحلول اللازمة لمختلف المشاكل التي يتم العثور عليها إنطلاقاً من قاعدة مخطط التدخل لإيجاد الحل على الجانب الذي تم الإجابة عليه و معرفة أين يكمن المشكل وتتضمن مكوناتها حسب (Gilles Dupuis 1994) :

- أ- المكافآت عن العمل : الأجور، الأرباح الهامشية، ضمان المكافآت.
- ب- المسار المهني: إمكانية التطور، التحويل أو الترقية في مكان العمل، التكوين والإتقان.
- ت- أوقات العمل : ساعات العمل، الساعات الإضافية للعمل، التغيب لأسباب عائلية.
- ث- الجو السائد مع زملاء العمل : الشعور بالإنتماء، المنافسة، العلاقة مع الزملاء والزميلات ، صراع الأدوار.
- ج- العلاقة مع رؤساء العمل : العلاقة السائدة مع رئيس العمل، العلاقة المتبادلة مع المرؤوسين، العلاقة مع العمال الآخرين، الملاحظات والتقييم، الإتصال و تلقي المعلومات .
- ح- الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل : مكان و ظروف العمل، معدات ووسائل العمل.
- خ- العوامل المؤثرة في تقييم الوظائف: فعالية العمل، نوع الوظيفة، الكفاءة والعمل، الإستقلالية، تنوع المهام، تبادل الأحاسيس والمشاعر، الإنجاز على أرض الواقع، المشاركة في إتخاذ القرارات، فارق الدور.

د- العوامل الداعمة للعاملين: التكفل أثناء الغياب ، تقسيم المهام ،العلاقة مع النقابة ،مصادر المساعدة المتاحة لدى العاملين .

وتتميز هذه الوثيقة بالفعالية وسهولة الإستعمال والبعد عن التعقيد وإمكانية الإجابة عليها من طرف جميع العاملين وفي مختلف القطاعات والتعرف على الحاجات الخاصة للعاملين والسماح بمقارنة النتائج بنتائج أخرى .

4- برامج جودة الحياة الوظيفية :

تعتبر برامج الجودة في العمل مجموعة من الأنشطة والخطط الهدف منها تحسين بيئة العمل ، وإن جودة حياة العمل وجهودها تفترض أن العمال سيضيفون نجاح إلى نجاحا للمنظمة في حال أنهم أحسوا أن مساهماتهم ذات معنى ولها أهمية بدلاً من إستخدام برامج قصيرة الأجل أما (AMDERSON, 1988) فيعتقد أن برامج جودة الحياة في العمل هي تلك البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الإنسجام بين العمال والتغيرات الثقافية الواسعة ومثل هذه البرامج تشمل الوظائف ونظم الأجور و هي سيرورة بفضلها تستطيع المنظمة الإستجابة إلى حاجات ومتطلبات عمالها في إطار ميكائزمات التطور الذي يسمح لهم المشاركة في إتخاذ القرار فيما يخص إتجاههم نحو وظائفهم كما يرى (WALTON 1975) و كما يؤكد (KATZ, COHMET, WEBE 1987) أن جودة حياة العمل تكون موجودة عندما يكون هنالك النية للمشاركة في إتخاذ القرار مع بعض العناصر الأخرى مثل إثراء الوظائف، تنمية وتدريب العاملين، تخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية والمشاركة في المكاسب، أما عند (HUMAN, DIGNITY, HUNT 1992) هو مصطلح عادة يتضمن المبادرة الإدارية والمتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، و أن الرفع والنهوض بجودة الحياة في العمل يعتبر إلتزام جماعي يستلزم :

- على المنظمة إشراك العمال وأرباب العمل، الشركاء الإجتماعيين ،وكل الفئات ومن جميع المستويات.

- تحليل وكيفية التصرف من أجل عملية التغيير.

- تشجيع جميع المبادرات التي تساهم في تطوير الكفاءات والإرتقاء المهني والرفاهية في العمل .

- حسن التصرف حتى يصبح العمل وسيلة للراحة النفسية والبدنية والفكرية للأفراد.

- تفعيل مبدأ أن العمل هو فضاء للإندماج والعدالة الاجتماعية.

- مبدأ أن يجد كل فرد مكانه ضمن الوسط المهني بما أن العمل يعتبر فضاء لكل النشاطات الإنسانية.
- وتعتبر كذلك على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.
- وقد أشار (NUTCK,1999) في دراسة على مجموعة من الشركات في الدانمرك والسويد والنرويج وفرنندا إلى المعايير الضرورية التي لا بد من الإعتماد عليها من قبل المؤسسات والشركات لتعزيز وإرساء جودة الحياة الوظيفية في برامجها التطورية وهي :
- الإستقلالية وبناء هيكل تنظيمي مرن .
- تطوير الرأس المال البشري .
- بناء فريق العمل.
- تطبيق أسلوب التناوب الوظيفي .
- تطبيق نظام الحوافز المعتمد على النتائج والمهارات.
- دوائر الجودة :

خلال العشرين سنة الماضية ، بذلت العديد من الجهود لزيادة الإحساس بفريق العمل في المنظمة ، ربما تكون إحدى تقنيات فريق العمل الحديثة هي دوائر الجودة و هي مجموعة من العمال مع مشرف عليهم يجتمعون طوعياً للتعرف على المشاكل المرتبطة بالعمل أو الوظيفة و السعي لحلها.

5- مزايا برامج الجودة وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية:

تسعى المنظمات إلى تحقيق مزايا متعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة الحياة الوظيفية حيث لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط ، ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية و تسهم بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة ، وولاء ودافعية توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين كما تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة مع التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وإنتقاء فريق العمل وإستقطاب العاملين

(DELANEY & HUSELID , 1996) و التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للشركة، فقد وجد (ROTH , 1993) من خلال الدراسة التجريبية التي أجراها إرتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والأداء التسويقي للشركة.

- تزيد من إهتمام الإدارة بأفكار العاملين.
- تزيد من إهتمام العامل بأفكاره التي تدرسها الإدارة.
- الإلتزام: تخلق إلتزام من قبل العامل تجاه المنظمة (جودة السلع والخدمات).
- الإتصالات: تزيد من حرص العاملين على الإتصال بالمشرفين.
- المنافسة: تسمح للمنظمة أن تكون أكثر منافسة من خلال تحسين التكاليف والجودة والإلتزام نحو جودة الحياة الوظيفية.
- التطوير: تطور المشرفين لتحويلهم إلى قادة أفضل وصناع قرار بتزويدهم بأدوات حديثة.
- الإبتكار: تشجع على الإبتكار من خلال إحترام أفكار العاملين.
- الإحترام: تظهر إحترام الإدارة للعاملين وإحترام العاملين للمشرف.
- الرضا: تزيد من رضا العاملين من خلال المشاركة في صنع القرار.
- تعزز رضا المشرفين عن طريق تحسين الإتصالات.
- تقلل من عدم رضا العامل على الإشراف الناتج عن مقاومة التغيير.

نستنتج من خلال هذه دراسة النظرية إن التركيز على أهمية ودور الموارد البشرية كرأس مال بشري وتنافسي قوي جعل المسيرين ، وأرباب الأعمال والنقابات ،يغيرون نظرتهم إلى العاملين من مجرد مستأجرين إلى شركاء في وضع البرامج و الأسس الضرورية للنجاح والتكيف في ظل المنافسة الحادة، كما ينظر إليهم كإدارات هامة في المنظمة وتعتبر جودة الحياة الوظيفية على مفهوم متوافق مع المفاهيم الإدارية الحديثة مثل الإدارة بالأهداف والإدارة بالجودة الشاملة والإدارة الإستراتيجية كما يعتبر من المفاهيم الواسعة النطاق ،فهو ينطلق من توفير بيئة عمل آمنة وصحية وهادئة إلى المشاركة والإدارة الذاتية في العمل التنظيمي وينظر إليها على أنها أحد الركائز الأساسية التي يستند عليها برامج الجودة الشاملة لدى الكثير من المنظمات في الدول المتقدمة سواء في المجال الصناعي و التربوي و السياسي من

أجل تطوير وإنتقاء أفضل المناهج وتنمية ثقافة الجودة الإستغراق الوظيفي لدى مواردها البشرية حيث أن هذه البرامج تسهم في إشباع حاجات العاملين مما يولد الشعور بالرضا الوظيفي وتحفيزهم على بذل المجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحقيق أهدافهم إضافة إلى ما يحققه التنظيم من درجات عالية من الولاء والإنتماء والمشاركة الفاعلة نتيجة لتطبيق مثل هذه البرامج.

6- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

تتناول جودة حياة المهنية الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين قصد إشباع إحتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ، ومشاركتهم في إتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والإستقرار الوظيفي والعاطفي لهم ، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء قصد إنجاح الجودة المهنية في المنظمات ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي:

أ. نظام الإتصالات:

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلفة الأنشطة الإتصالية الرسمية والتي يعرفها (Stéohane .2002) بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة الإتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية والارسمية التي تحدث ضمن محيط المنظمة .

ب. نظم المقترحات:

إن جودة الحياة الوظيفية الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار نظم المقترحات تعرض طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين إن معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة صندوق المقترحات بدلاً من ذلك، يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف وسيط، وبعد تلقي التعليقات من المشرف هذا الإلتزام يجب أن يكون واضح في كلمات وتصريحات عامة ورسائل إلى العاملين ومقالات وأخبار الشركة، أما إذا رأى المشرف في إقتراحات العامل نقد ضمنى فسوف لن تتلقى هذه الأفكار الجديدة أي تشجيع وفى النهاية ، يجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية.

ت. مجهودات المنظمة :

إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية وذلك من خلال الإستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي.

7- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

على الرغم من الأثر الإيجابي لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ، إلا أن العديد من الأطراف في المنظمة لا يزالوا يقاومون الخطط و الإجراءات التي من شأنها تطوير جودة الحياة الوظيفية .

8- الدراسات السابقة و النماذج العلمية و العملية:

1-8 مجال جودة الحياة الوظيفية :

تقديم : يعد التعرف على الخبرات و التجارب الدول المتقدمة في مجال تطبيق المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية أحد الأهداف الرئيسية لهذا الموضوع و تناقش فيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية و النماذج العلمية و التي إرتبطت بهذا المفهوم خاصة في منظمات الأعمال الأمريكية ، و ذلك مع تصنيف هذه الدراسات – كلما أمكن – طبقاً للعنصر الذي تم التركيز عليه من بين العناصر و المكونات التي تدخل في إطار المفهوم العام لجودة الحياة الوظيفية .

2-8 الدراسات التي ركزت على عنصر المشاركة:

دراسة (العكش, 2007): "دور نظام الحوافز و المكافآت و أثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظام الحوافز و المكافآت و أثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة, وذلك من خلال دراسة نظام الحوافز الحكومي, وتقييم مدى فاعليته و أثره على الأداء. حيث استخدم الباحث استبانته تم توزيعها على عينة تتكون من 368 موظف يعمل بوظائف إشرافية و يتلقون حوافز في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

- وجود أثر ضعيف لفاعلية نظام الحوافز و المكافآت في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة.
- عدم رضا ووق ببول الموظفين عن نظام الرواتب و المزايا الإضافية وقانون نهاية الخدمة.

دراسة (عبد الواحد, 2010): "أثر بيئة العمل على أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام في غزة"

استهدفت الدراسة تحديد أثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام ,حيث تم توزيع استبانته على 50 موظفا.

وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

- تصميم مكان العمل له تأثير على أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام , حيث لمس الباحث عدم رضا المبحوثين على تصميم مكاتبهم (الألوان-طلاء الحائط-الأسقف),و يرون أن ذلك يمثل عائق أمام تنفيذ مهامهم بالشكل المطلوب.
- تؤثر الضوضاء على أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام بغزة , و وجد الباحث بأن الموظفين يعانون من الضوضاء وذلك يؤثر بالسلب عليهم.
- للإضاءة الجيدة أثر كبير على أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام بغزة.

دراسة (الغانم, 2006): "العوامل الشخصية و الوظيفية للعاملين بوحدات خدمات الجمهور و علاقتها بأدائهم (دراسة مسحية على العاملين بمرور منطقة القصيم)"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الشخصية و الوظيفية التي يتمتع بها العاملون بوحدات خدمات الجمهور بمرور القصيم بالمملكة العربية السعودية, ومستوى أداء العاملين بوحدات خدمات الجمهور .

دراسة (البهادلي و كاظم , 2006)

و التي أشارت الى ان الذكور قد حققوا درجات مرتفعة على مقياس جودة الحياة فيما يتعلق في جودة شغل الوقت و ادارته اكثر من الاناث و قد اختلفت الدراسة مع نتيجة العديد من الدراسات التي تثبت عدم وجود فروق في الرضا عن جودة الحياة تعزى للجنس

دراسة "عبد الحميد" (2006)

ان مستوى الرضا عن الحياة كان اعلى لدى الذكور و يعزو البحث ارتفاع مستوى الطمانينة و الاستقرار النفسي لدى الذكور مقارنة بالأنثى الى طبيعة العادات و التقليد وثقافة السائدة في المجتمع و التي تتيح مجال اوسع للعمال توفير ما يحتاجونه من مقومات تساعدهم للدراسة بينما قد تعيش بعض العاملات حالة من عدم الطمانينة و عدم الاستقرار النفسي بسبب ظروف الاسرية كالحمل و الولادة و التربية احيانا

دراسة (havlovic) :

استهدفت هذه الدراسة إختبار الإفتراضات الخاصة بتأثير برامج جودة الحياة الوظيفية على معدلات الغياب ، الحوادث ، دوران العمل ، الإستقالات و ترك العمل .

و تمثلت منهجية البحث في تجميع بيانات مكتبية عن إحدى الشركات الصناعية متعددة الجنسيات و التي مقره في وسط غرب أمريكا و البيانات تغطي الفترة من 1976-1986 وكانت فترة الدراسة 129 شهر منها 48 شهر قبل تطبيق النظام جودة الحياة الوظيفية ، 81 شهر بعد التطبيق .

يتشكل إطار جودة الحياة الوظيفية في هذه الشركة من خلال المشاركة التطوعية في لجان أو مجموعات يشترك فيها أعضاء من النقابة ، و تقوم هذه اللجان بمناقشة المشاكل و التوصية بالحلول ، مع مشاركة العمالة المؤقتة في هذه اللجان . و بنهاية مايو 1975 كان لدى الشركة 21 مجموعة لجودة الحياة الوظيفية تشكل 400 عامل و من بين الأمور التي طبقت في هذه الشركة بواسطة هذه اللجان المشاركة في الربح .

ومن أهم نتائج هذه الدراسة ، أن برامج جودة الحياة الوظيفية المعتمدة على المشاركة تؤدي إلى تخفيض محدود في معدلات الغياب و حوادث العمل ، بينما تؤدي إلى تخفيض كبير في معدلات الشكاوي و دوران العمل . كما تزداد هذه النتائج إيجابية كلما أتاحت المنظمة معلومات و بيانات أكبر و أفضل لمجموعة المشاركة في برامج جودة الحياة الوظيفية .

دراسة (igbaria,parasuraman& badway) :

استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات و أثرها على جودة الحياة الوظيفية.

إنتهت الدراسة إلى أنه كما زادت درجة المشاركة في إتخاذ القرارات ، كلما كانت جودة الحياة الوظيفية أفضل ، و بالتالي تحسين في جودة العلاقات الوظيفية و الإنسانية على مستوى العاملين ، يؤدي ذلك إلى تقاؤل المديرين و الأخصائيين بمستقبل وظيفي أفضل و عوائد أكبر .

دراسة (ledford97 & cohenKchang):

إستهدفت الدراسة التعرف على الإدارة الذاتية و القيادة الذاتية لفرق العمل و تأثيرها على فعالية مجموعات العمل و أيضا جودة الحياة الوظيفية .

تمت الدراسة بالتطبيق على إحدى شركات التليفونات الكبرى بأمريكا ، غطت الدراسة أربعة مناطق جغرافية تنتشر فيها هذه الشركة ، و تتميز الشركة بتطبيق الإدارة الذاتية عن طريق فرق العمل ، مع وجود ملاحظين أو قادة من المديرين المحليين داخل المنظمة .

كانت عينة الدراسة 390 عامل يعملون في إطار فرق العمل و الإدارة الذاتية ، 412 من العاملين التقليديين ، 94 قائد خارجي (رسمي) ، و قد تم إختيارهم من بين 87 جماعية قيادة ذاتية ، 60 جماعة قيادة تقليدية .

من أهم نتائج هذه الدراسة : أن الذين يتم إدارتهم و قيادتهم ذاتيا هم أكثر فاعلية و مقدره من الذين يتم إدارتهم تقليديا ، كما أنهم أحسن سلوكا ، بالإضافة إلى أن جودة الحياة الوظيفية في ظل القيادة الذاتية أفضل منها في ظل القيادة التقليدية .

مع ملاحظة هذه الدراسة إستهدفت أيضا تقييم الدراسة التي قام بها كل من (87 manz & sims) عن نفس الموضوع ، و قد إستخدم نفس الإستقصاء الذي إستخدمه منز و سيمز و الذي تكون من 22 عنصر ، وسمى إستقصاء القيادة و الإدارة الذاتية self-managment leadership questionnaire (SMLQ).

و هذا بالإضافة إلى أن مانز و سيمز قد إستمدوا الإطار النظري لبحثهما من بحث سابق ل (Bandura 77) و الذي قام بدراسة العوامل الإجتماعية و أثرها على سلوك الفرد ، و توصل إلى أن سلوك الفرد لا ينتج فقط عن العوامل الإجتماعية ، بل من تفاعله معها .

و قد قام كل من (ledford97 & cohenKchang) بقياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مؤشرات : الرضا الوظيفي – الولاء التنظيمي – الرضا عن جماعة العمل – النمو و الرضا عن معدلات الأداء – الرضا الاجتماعي – كفاءة جماعة العمل ثم الاعتراف بالنقابات العمالية و التعاون معها .

و أضاف فريق البحث ان المتغيرات التي لها تأثير إيجابي على جودة الحياة الوظيفية هي : التدريب الذاتي – الهيكل الذاتية – وضع الأهداف ذاتيا - النقد الذاتي – التنبؤ و التوقع الذاتي – الملاحظة و التقييم الذاتي – التحفيز الذاتي .

3-8 الدراسات التي ركزت على دور النقابات العمالية في تحسين الجودة :

دراسة (gilbert) :

إستهدفت الدراسة التعرف على دور و تدخل النقابات العمالية لإحداث الأثر المطلوب لجودة الحياة الوظيفية .

و تمثلت منهجية الدراسة في إختيار 9 منظمات لها نقابات عمالية ، 9 منظمات أخرى ليس لها نقابات عمالية ، و من بين المنظمات الثانية aluminum , suprene ,centeton, weldon .

وتعتمد منهجية الباحث في إختبار فروض الدراسة على تحليل المضمون للدراسات التي تمت على هذه الشركات خلال الفترة من 1967 حتى 1984 ، وقد بنى الباحث بحثه على إفتراض رئيسي مؤداه أنه من الأمور المثيرة للجدل هو أن علاقة الإدارة بالنقابات في أمريكا الشمالية و إنجلترا لا تتوافق مع طبيعة التعاون المطلوب في مجال جودة الحياة الوظيفية .

و أوصى **جلبرت** بضرورة إتاحة الفرصة لتدخل النقابات العمالية و مشاركتها في برامج جودة الحياة الوظيفية ، مع وضع نظم فعالة للمشاركة في العوائد و المكاسب المادية الناتجة عن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية كما رأى **جلبرت** أن هذه النتائج مطابقة لما توصل إليه (81 googman&dean)

دراسة (filds & thacker) :

إستهدفت الدراسة التعرف على تأثير المشاركة في برامج جودة الحياة الوظيفية على كل من الولاء التنظيمي من قبل العمال للمنظمة، الولاء النقابي للعمال أيضا.

شملت عينة الدراسة 293 عامل مجموعة أولى ، 119 عامل مجموعة ثانية ، حيث تم جمع البيانات من خلال الإستقصاء الموجه لمفردات العينة ، و ذلك على فترتين متباعدتين بين كل مجموعة و أخرى وكانت الردود السليما 85 %.

أهم النتائج التي توصل إليها البحث هي أن الإلتزام النقابي و الإلتزام التنظيمي زاد بعد المشاركة في جهودات و برامج جودة الحياة الوظيفية و لكن هذا الإلتزام إختلف نوعا ما بين الإلتزام تجاه المنظمة ، و الإلتزام تجاه النقابة ، حيث زاد الإلتزام التنظيمي عندما أدرك العاملون نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية ، بينما زيادة الإلتزام تجاه النقابة لم يكن راجعا فقط نتيجة نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية ولكن أيضا نابع من دور و إلتزام النقابة تجاه أعضائها .

وقد قام البحث على مقاييس أربعة (holly ,field & growley 81) لقياس الولاء النقابي و هي الولاء تجاه النقابة – المسؤولين عنها – الرغبة في العمل لها ثم الإيمان بها .

أما جودة الحياة الوظيفية فقد تم قياسها من خلال الوقت المستغرق في حل المشاكل ذاتيا – فترات الراحة و الاستجمام في العمل – تطوير العمل – إعادة تصميم الوظائف – تخفيض الضوضاء – مراجعة جداول و أساليب العمل دوريا ثم ملاحظة و رقابة العاملين ذاتيا .

دراسة (aton ,gordan& keefe92) :

تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير مشاركة الأفراد في البرامج جودة الحياة الوظيفية على ولاء الأفراد لنقاباتهم العمالية ، بمعنى آخر هل تشكيل مجموعات لجودة الحياة الوظيفية من العاملين في المنظمة يمثل تهديدا للنقابات أم لا ؟

تم تجميع البيانات من 3 شركات متماثلة تابعة لاتحاد نقابي واحد وتطبيق هذه الشركات برامج جودة حياة الوظيفية، شركة واحدة لا تطبق برامج جودة الحياة الوظيفية ، وهذه الشركات من القطاع الخاص.

وتعمل هذه الشركات منذ فترات تبدأ من أربعة الى أربعين سنة ، بلغ حجم العينة 630 مفردة و تم جمع البيانات السليمة من 400 مفردة فقط بنسبة 64.5 %

توصلت الدراسة إلى إثبات صحة الفروض التي قامت عليها و التي تعني :

كلما زادت الثقة في نظام الشكاوى في المنظمة كلما قلت التهديدات التي تواجهها النقابة من برامج جودة الحياة الوظيفية .

المشاركين في برامج QWL أكثر رضا وظيفي من غير المشاركين.

شعور المشاركين بعدالة نظام الشكاوي يؤدي إلى ولائهم لنقابتهم .

يزداد الولاء للنقابات عند الكبار السن .

و الخلاصة هو أن المشاركة في البرامج جودة الحياة الوظيفية من قبل العاملين في المنظمة لا تمثل تهديدا للنقابات العمالية ولا تتعارض مع ادوار هذه النقابات . كما قام (EATON90) بتوجيه استقصاء إلى 86 مفردة من أعضاء النقابات العمالية ، ووجد أن مشاركة النقابات في برامج QWL سوف تقلل من تهديد هذه البرامج للنقابات .

و في دراسة أخرى ل (Thacker& fields) على 110 عضو نقابة عمالية ، تبين انه في الأجل الطويل سوف تزيد برامج QWL من الولاء للنقابات و ذلك بنسبة 80 % من أراء العينة .

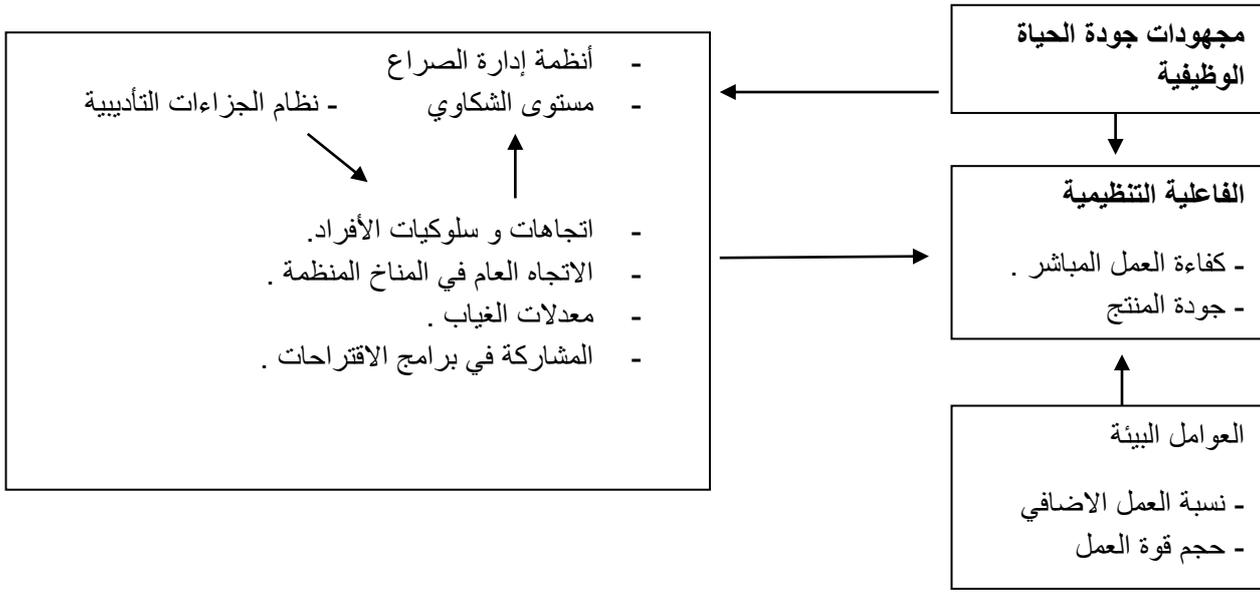
3 الدراسات التي ركزت على علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء المالي :

دراسة (85 katz, kochan & weber) .

استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين نظم أداء العلاقات الصناعية و فعالية المنظمة ، و دور جودة الحياة الوظيفية في الإسراع بمعدلات نمو الفعالية التنظيمية ، و ذلك ما يشير إلى الفرض الرئيسي للبحث . اعتمدت منهجية الدراسة على تجميع البيانات من مصنع كبير لإنتاج السلع المعمرة و الثقيلة في الولايات المتحدة الأمريكية ، و تغطي الدراسة الفترة من 78- 1980 ، ولهذا المصنع 25 مصنعا فرعا يعمل بها 50000 عامل و يزيد معدل المبيعات عن بليون دولار ، و تنتمي العمالة المؤقتة temporary workers في هذه المصانع إلى مالك واحد و تكنولوجيا واحدة و نقابة واحدة .

استخدم الباحث النموذج التالي (شكل رقم 3) في الدراسة :

شكل رقم (3) العلاقات المتداخلة بين خواص العلاقات الصناعية و العوامل البيئية و الفعالية التنظيمية



الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

1- تمهيد

2- إشارة الى الدراسة الاستطلاعية

3- حساب المؤشرات السيكومترية

4- إجراءات الدراسة الميدانية

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة

1- تمهيد :

بعد ما تعرضنا في الجانب النظري للأدبيات المتعلقة بموضوع جودة الحياة الوظيفية و كذا الدراسات و البحوث الأكاديمية التي تناولت الموضوع ،و باعتبار الدراسة الميدانية القاعدة الأساسية لأي بحث علمي ، فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع البيانات حول موضوع بحثه و قيمة النتائج المتحصل عليها ، و هذا يتوقف على مدى دقة الإجراءات المنهجية و الضبط الدقيق في معالجة معطياته .

لذا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية ، و التي تضمنت الدراسة الاستطلاعية و الدراسة الأساسية، حيث تمت كل منهما على أساس إجراءات سوف نتطرق إليها فيما يلي :

2- إشارة الى الدراسة الاستطلاعية:

1-2 المجال الزمني والجغرافي للدراسة:

امتدت الدراسة من 07 ايام من 2022/05/15 الى 2022/05/22

اجرينا الدراسة في شركة "سورفيرت الجزائر " وهي شركة متعددة الجنسيات في بطيوة – ارزيو –وهران، ومقر العام لادارة الشركة متواجد في وسط وهران (ايسطو- المرشد).

2-2 التعريف بالشركة :

تأسست في 10 جوان 2007 من طرف اتفاقية بين الشركتين اوراسكوم (المصرية) للتركيب و الصناعة المشاركة في الأسهم بنسبة 51 % وسوناطراك (الجزائرية) بنسبة 49 % من الاسهم، هي شركة مسؤولة عن تشغيل مجمع النشادر و اليوريا بارزيو بمساحة تقدر ب 37 هكتار وتتكون من : وحدتين للامونياك ووحدة واحدة لليوريا و قدراتها الإنتاجية AMONIAC بالوحدتين تنتج 2200 طن في اليوم، UREE في الوحدة تنتج 3450 طن في اليوم ، هي مؤسسة إنتاجية أي بيع وإنتاج .

3-2 أهداف الشركة :

من بين أهداف الشركة الأساسية أن تكون الأفضل و الأولى في إنتاج: الامونياك و اليوريا - من اجل بلوغ أهدافها تعمل على توظيف و انتقاء الأفراد الأكثر كفاءة ،كما تعمل على خلق جو ملائم و مكيف للعمل لتحقيق التطوير الذاتي و المهني و تشجيع العمل الجماعي لاكتساح و الاستيلاء على سوق

العمل. المؤسسة تعمل بجد على تحقيق أهدافها من اجل ان تتمكن المؤسسة من ضمان اجر العمال، الامتيازات و المنح الناتجة عن الربح من سوق العمل .

4-2 الهيكل التنظيمي العام للشركة :

يقسم الهيكل التنظيمي لسورفيرت إلى مصالح خاصة في المصنع و الإدارات الفرعية في مقر الإدارة العامة ، حيث تنفرع هذه الأخيرة كالتالي :

إدارة العامة .

إدارة التخطيط.

إدارة المالية و المراقبة.

إدارة الإنتاج.

إدارة الصيانة.

إدارة المراقبة .

إدارة الصحة و سلامة المحيط (HSE).

إدارة التنمية و التنظيم : وتنقسم إلى مجموعة من مصالح :

● مصلحة الموارد البشرية و تنقسم إلى أقسام :

أ- قسم التوظيف .

ب- قسم تسيير الكفاءات.

ت- قسم التكوين.

ث- قسم تسيير الأجر.

● مصلحة الاتصال.

5-2 خصائص أفراد العينة للدراسة :

جدول رقم (01) يوضح خصائص أفراد العينة حسب الجنس.

النسب المئوية	التكرارات	الجنس
63.3	38	ذكور
36.7	22	إناث
100	60	المجموع

- التعليق على الجدول :

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 60 ينقسم الى عينتين مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار عينة الذكور 38 اكثر من عينة الإناث الذي قدر بـ 22 وكانت نسبة الذكور 63.3 ونسبة الإناث بـ 36.7% اي ان الفئة الغالبة هي فئة الذكور.

جدول رقم (02) يوضح خصائص افراد العينة حسب السن

النسب المئوية	التكرارات	السن
38.3	23	اقل من 30 سنة
36.7	22	30 سنة-39 سنة
25	15	40 فما فوق
100	60	المجموع

- التعليق على الجدول :

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 60 ينقسم الى 3 عينات مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار فئة (اقل من 30 سنة) هو اعلى تكرار قدر ب 23 ونسبة 38.3% تم فئة (40 فا فوق) تحتوي على اقل تكرار قدر ب 15 بنسبة 25%.

6-2 وصف أدوات البحث :

اعتمدنا على وسيلة استبيان جودة الحياة الوظيفية ل (أسامة زياد يوسف البلبيسي) .

- وصف استبيان جودة الحياة الوظيفية ل"أسامة زياد يوسف البلبيسي" :

يعتبر هذا الاستبيان وسيلة بحث قام بها"أسامة زياد يوسف البلبيسي" (2012) بغزة لنيل شهادة الماجستير ، الذي تم إعداده باستفادة من بعض الدراسات و الأدبيات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية، حيث احتوى هذا الاستبيان على 76 فقرة اخترت منها 32 فقرة. قمت بتغيير بعض الفقرات لكي تنسجم مع مؤسسة الدراسة

، تم تقويم جودة الحياة الوظيفية عبر 8 محاور هي : ظروف العمل المادية ، سلامة بيئة العمل ، العوامل الوظيفية ، العوامل المادية ، مشاركة العاملين في الإدارة ، رفاهية العاملين ، تقويم المظالم ، التوازن بين الحياة و العمل .

و كل محور او بعد يتكون من مجموعة من الفقرات ، كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (03): يبين الفقرات المكونة لاستبيان جودة الحياة الوظيفية .

الرقم	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	الفقرات المكونة لها
01	ظروف العمل المادية	6-5-4-3-2-1
02	سلامة بيئة العمل	9-8-7
03	العوامل الوظيفية	17-16-15-14-13-12-11-10
04	العوامل المالية	21-20-19-18
05	مشاركة العاملين في الإدارة	24-23-22
06	رفاهية العاملين	26-25
07	تقويم المظالم	28-27
08	التوازن بين الحياة و العمل	32-31-30-29

و يشمل هذا الاستبيان على النقاط الخمسة للإجابة على الفقرات ، حيث أن هذه الأخيرة كلها ذات اتجاه واحد من الإيجاب إلى السلب ماعدا الفقرتين رقم 12- 16 التي يختلف فيها الاتجاه من السلب إلى الإيجاب ، و إجابة المفحوص تتجسد في إمكانية واحدة حسب درجة الاتفاقية من خلال الأوزان التالية :

الجدول رقم (04) : يبين أوزان استبيان جودة الحياة الوظيفية .

غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
0	1	2	3	4

طريقة ترميز متغيرات البيانات الشخصية :

- متغير الجنس :

الجدول رقم (05) : يبين الترميز المقدم لمتغير الجنس.

أنثى	ذكر
2	1

- متغير السن :

الجدول رقم (06): يبين الترميز المقدم لمتغير السن .

(40 سنة فأكثر)	(39-30 سنة)	(أقل من 30 سنة)
3	2	1

3- حساب المؤشرات السيكومترية لمقياس جودة الحياة الوظيفية:

1-3 حساب الثبات :

جدول رقم (07) يوضح طريقة حساب الثبات.

القيمة	طريقة الثبات
0.89	الفا كرومباخ

تفسير وتحليل معطيات الجدول :

يوضح الجدول على انه تم حساب الثبات على عينة مكونة من 60 بطريقة بألفا كرومباخ ودلت القيمة على 0.89 ومن خلال هذه القيمة نستنتج أن مقياس جودة الحياة الوظيفية ثابت بدرجة عالية .

2-3 حساب الصدق :

جدول رقم (08) يوضح طريقة حساب الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية).

الدرجات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	مستوى الدلالة
ادني درجة	20	97.70	6.98	-9.99	0.01
أعلى درجة	20	124.55	9.76		

- تفسير وتحليل معطيات الجدول :

تم حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي) حيث تم تطبيق المقياس على عينة قدرها 60 عامل/ة بهدف التمييز بين الدرجات الأدنى والدرجات العليا وقد رتبت ترتيبا تصاعديا وتم اختيار فئة 20 أدنى وفئة 20 عليا ومن تم حساب الفرق بين متوسطات الفئتين ودلت القيم على متوسط الفئة الأدنى هو 97.70 بانحراف معياري قدر ب 6.98 ومتوسط الفئة العليا هو 124.55 بانحراف معياري قدر ب 9.76 وتم حساب الفرق بين الفئتين باستخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين ، فكانت القيمة تساوي -9.99 وهي قيمة دالة عند 0.01 ، أي أن الاختبار صادق لما اعد له .

4- إجراءات الدراسة الأساسية :

تطرقنا في هذا العنصر إلى الدراسة الأساسية و خصائص عينتها و الأساليب الإحصائية المستخدمة .

1-4 المجال الزمني والجغرافي للدراسة:

امتدت الدراسة 10 ايام من 2022/08/10 الى 2022/08/20.

أجريت هذه الدراسة بالإدارة العامة لشركة سورفيرت الواقعة في ايسطو (المرشد) بلدية بير الجير ، و المصنع داخل المنطقة الصناعية في ارزيو -وهران .

2-4 المجتمع الاصيلي للعيينة :

يبلغ عدد العمال في شركة سورفيرت 738 عامل مقسمين بين الادارة العامة و المنطقة الصناعية.

3-4 عينة الدراسة الأساسية :

تتكون عينة الدراسة من 75 عاملا وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية. تم توزيع 120 استبيان غير أن الإسيبيانات المجمعة بلغت 75 استبيان .

الجدول رقم (09): يبين حجم العينة .

عدد عمال الشركة	نسبة العينة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المجاب عنها	نسبة الإجابة على الاستبيانات
738	%10.16	120	75	%62.5

4-4 مواصفات عينة الدراسة الأساسية :

بعد توزيع الاستبيانات على عينة البحث و جمعها، كانت مواصفات عينة الدراسة كما هي موضحة في الجداول التالية:

5-4 خصائص أفراد العينة للدراسة

جدول رقم (10) يوضح خصائص أفراد العينة حسب الجنس.

النسب المئوية	التكرارات	الجنس
58.7	44	ذكور
41.3	31	إناث
100	75	المجموع

- التعليق على الجدول :

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 75 ينقسم الى عينتين مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار عينة الذكور 44 اكثر من عينة الإناث الذي قدر ب31 وكانت نسبة الذكور %58.7 ونسبة الإناث ب %41.3 اي ان الفئة الغالبة هي فئة الذكور .

جدول رقم (11) يوضح خصائص افراد العينة حسب السن

النسب المئوية	التكرارات	السن
37.3	28	اقل من 30 سنة
37.3	28	30 سنة-39 سنة
25.3	19	40 فما فوق
100	75	المجموع

- التعليق على الجدول :

يتضح من خلال الجدول أن المجموع الكلي للعينة هو 75 ينقسم الى 3 عينات مستقلتين غير متساويتين حجما ،حيث نجد أن تكرار فئة (اقل من 30 سنة) و(30 - 40 سنة) متساويان بتكرار 28 ونسبة 37.3% تم الفئة الاخير والتي تحتوي اقل تكرار هي فئة (40 سنة فما فوق) قدر ب 19 بنسبة 25.3%.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الجانب التطبيقي هي :

- التكرارات
- النسب المئوية
- المتوسطات الحسابية
- طرق الثبات (الفا كرومباخ)
- الصدق التمييزي
- الانحرافات المعياري
- تحليل التباين 'ANOVA'
- اختبار "ت" t test.
- وتم ذلك باستخدام الحزمة الإحصائية spss v23

الفصل الرابع

عرض النتائج و

مناقشتها

1- تمهيد

2- فرضيات الدراسة

3- تفسير نتائج الفرضية العامة

4- تفسير نتائج الفرضية الفرعية الاولى

5- تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية

1- تمهيد :

بعد ما تطرقنا إلى الدراسة الميدانية التي تمثلت في الإجراءات الخاصة بها في الفصل السابق ، سوف ننتقل إلى اختبار فرضيات البحث و عرض نتائجها من خلال اختبار الفرضية العامة للدراسة و الفرضيات الفرعية ، مع العلم أن اغلب فرضيات هذه الدراسة تدرس .

2- فرضيات الدراسة :

1-2 الفرضية العامة :

-توجد جودة حياة رفيعة لدى عمال شركة سورفيرت .

جدول رقم (12) يوضح مستويات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة

النسب المئوية	التكرارات	المستويات
10.7	8	منخفض
89.3	67	مرتفع
100	75	المجموع

تفسير معطيات الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول بعد حساب المتوسط التجريبي والذي قيمته 96 ان تكرار المستوى المنخفض قدر ب 8 بنسبة 10.7% تم مستوى مرتفع قدر تكراره ب 67 ونسبة 89.3 ،وعند المقارنة بين نسب المستويات (منخفض ومرتفع) نجد ان مستوى مرتفع يحتوي على اكبر متوسط، اذن انه :

- توجد جودة حياة رفيعة لدى عمال شركة سورفيرت

2-2 الفرضيات الفرعية :

- الفرضية الاولى تنص : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (13) يوضح العلاقة الفرقية في مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة من حيث الجنس.

الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
ذكور	44	113.18	13.67	3.69	0.01	0.01
إناث	31	103.03	8.08			

- تحليل وتفسير معطيات الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك عينتين مستقلتين بذلك نجد تكرار فئة (الذكور) قدر بـ 44 بمتوسط حسابي 113.18 وانحراف معياري 13.67 وبالمقابل الفئة الثانية (الإناث) قدر تكرارها بـ 31 بمتوسط حسابي 103.03 وانحراف معياري 8.08 وعند حساب الفرق باختبار "ت" لعينتين مستقلتين توصلنا إلى قيمة 3.69 عند قيمة احتمالية 0.01 والتي هي قيمة دالة عند 0.01 إذن نقبل فرض البحث أي انه :

- يوجد علاقة فرقية ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

- تنص الفرضية الثانية على انه : : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير السن.

جدول رقم (14) يوضح العلاقة الفرقية في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة من حيث السن

السن	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
اقل من 30 سنة	28	110	15.22	2.88	0.06	غير دالة
30 سنة-39 سنة	28	111.85	11.34			
40 سنة فاكثر	19	103.26	8.39			

تحليل وتفسير معطيات الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك 3 عينات مستقلة بذلك نجد تكرار فئة السن (من 30 سنة الى 39 سنة) تحتوي على تكرار قدر ب 28 وبمتوسط حسابي 111.85 وانحراف معياري 11.34 وبالمقابل الفئة (اقل 30 سنة) بتكرار قدر ب 28 بمتوسط حسابي 110 وانحراف معياري 15.22 وأخر تكرار لفئة (40 سنة فاكثر) قدر ب 19 بمتوسط حسابي 103.26 وانحراف معياري 8.39 وعند حساب الفرق بين المجموعات باستخدام تحليل التباين ANOUVA توصلنا إلى قيمة " F (2.88) التي هي قيمة غير دالة إذن نقبل الفرض الصفري أي انه :

- لا يوجد علاقة فرقية ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير السن.

3- تفسير نتائج الفرضية العامة :

- توجد جودة حياة رفيعة في مكان العمل الخاص بشركة سورفيرت لدى عمالها.
- للإجابة على الفرضية تم حساب المتوسط التجريبي و الذي قيمته 96 حيث تبين من خلال هذا الاختبار أنه هناك جودة رفيعة في جودة الحياة الوظيفية.
- نفسر هذه النتيجة من خلال الاستبيان و بناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث مع عمال الشركة التي نستخلص منها أهم أسباب جودة الحياة داخل الشركة و التي تتمثل في :
 - يرى أغلبية العاملين بأن حياتهم الوظيفية جيدة وذلك لوجود قوانين و سياسات تكفلهم.
 - ظروف العمل المادية داخل الشركة جيدة حيث تحرص على توفير كل الإمكانيات و التسهيلات لعاملها لضمان الإستمرارية و النجاح .
 - تلبية الشركة شروط السلامة لعاملها في بيئة العمل وذلك لحرص على توفير بيئة عمل صحية امنة وذلك على إلتزام العاملين باللوائح و الارشادات التي تكفل سلامتهم.
 - يرى الباحث أن التصميم الوظيفي للوظائف في الشركة ملائم و حيث تحرص على تصميم مهام وظيفية بشكل يتيح للعاملين فهم المهام المطلوبة منهم بوضوح و تنفيذها بسهولة و إنسيابية,و تراعي الشركة التصميم الداخلي لبيئة العمل(تصميم المكاتب,درجة الحرارة, التهوية...) و وجد الباحث أنهم يعانون من الضوضاء و ذلك يؤثر سلبا عليهم و اتفقت الدراسة مع دراسة (عبد الواحد,2010) تؤثر بيئة العمل على أداء الموظفين.
 - دور نظام الحوافز و المكافآت و الأجر الجيد التي تسخرها لهم الشركة من اجل تحسين جودة الحياة للعمال التي تسمح لهم بالعيش الرغيد بحكم أنهم لا يجدون صعوبة في الظروف المعيشية,حيث تتعارض هذه الدراسة مع دراسة (العكش,2007) في دور النظام و الحوافز و المكافآت و آثاره في تحسين الاداء الوظيفي في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة, و أظهرت هذه الدراسة في وجود أثر ضعيف في فعالية نظام الحوافز و المكافآت في تحسين اداء العاملين.

- تسخر الشركة لعمال القطاع الصناعي لتأدية أعمالهم ظروف عمل لزيادة الجودة في القطاع الصناعي (مرافق صحية, عيادة طبية مع وسائل الاسعاف) , وجود راحة أثناء فترات الدوام, حصول العاملين على إجازة مدفوعة الأجر, تأمينهم ضد الحوادث وكذلك تم التطرق إلى الحوافز التي توفرها منشآت القطاع الصناعي للعاملين مثل الحصول على دورات تدريبية , تقدير العاملين و احترامهم من قبل رؤسائهم و وضوح العمل و تحديده و اهتمام الإدارة بالعاملين و بمشاكلهم و التعاون بين العاملين و مدى شعور العاملين بالأمان الوظيفي و كذلك الأجور التي يتقاضونها. وقد تم أسلوب المقابلة لجمع المعلومات الأولية حيث إتفقت الدراسة مع دراسة (المرنخ, 2004) تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الدى الوظيفي للعاملين و تأديتهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي ودراسة (havlovic) التي استهدفت هذه الدراسة إختبار الإفتراضات الخاصة بتأثير برامج جودة الحياة الوظيفية على معدلات الغياب ، الحوادث ، دوران العمل ، الإستقالات و ترك العمل.
- تضمن الشركة باستمرارية العمل بصف دائمة للعمال و الاستقلالية و المشاركة في اتخاذ القرارات مع رؤساء أعمالهم والقدرة على الأداء داخل الشركة من أجل السعي على ضمان و إستمرارية العمال دون البحث على البديل في المؤسسات الأخرى وإدخال ثقافة حرية العامل كما توافقت دراسة مع دراسة (katz, kochan & weber 85) استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين نظم أداء العلاقات الصناعية و فعالية المنظمة
- دور النقابات في تحسين جودة الحياة الوظيفية بضرورة إتاحة الفرصة لتدخل النقابات العمالية و مشاركتها في برامج جودة الحياة الوظيفية ، مع وضع نظم فعالة للمشاركة في العوائد و المكاسب المادية الناتجة عن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية و توافقت دراسة مع دراسة (gilbert 1984) و دراسة (katz, kochan & weber 85) .

تفسير الفرضية الفرقية الاولى :

توجد فروق دالة احصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير

الجنس

- اظهرت نتائج القيمة اختبار "ت" وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 عند العمال ذكور و الاناث في مستوى جودة الحياة الوظيفية "ت" 3.69 عند القيمة الاحتمالية 0.01 لصالح الذكور ويرى الباحث ان عمال الشركة يتعايشون مع نفس الظروف داخل المصنع بالإضافة إلى الإداريين و بتالي فان مدى رضاهم عن جودة الحياة يختلف باختلاف العوامل فيزيقية لطبيعة العمل و جهد المبذول حيث أن فئة الإناث اقل تحملا لأعباء العمل على ذكور في الجهد المبذول ، أوقات العمل ، دوام ليلي ، وضغوطات داخل العمل ، و تتفق نتائج الدراسة (العدي، 2006) على وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث من حيث مدى إحساس العمال بجودة الحياة و كانت الفروق لصالح الذكور ، و كذا نتائج دراسة (البهادلي و كاظم ، 2006) و التي أشارت الى ان الذكور قد حققوا درجات مرتفعة على مقياس جودة الحياة فيما يتعلق في جودة شغل الوقت و ادارته اكثر من الاناث و قد اختلفت الدراسة مع نتيجة العديد من الدراسات التي تثبت عدم وجود فروق في الرضا عن جودة الحياة تعزى للجنس مثل دراسة .

- و يعزو الطالب وجود فرق في البعد الجسمي و البعد الاستقلالية لدى العامل ترجع هذه النتيجة خصائص كل من ذكر و انثى و التي يتضح وجود فروق بينهما و من ثم تآثر هذه الخصائص على ادراك كل منهما للحياة و تمتع بها و يعود الى التركيب الفيسيولوجي للذكور التي يمكنهم من تحمل الاعباء و رغم مكانة المهنية للعامل الشركة الا ان الثقافة المجتمع يآثرون على اسقلاليتها و ذلك من خلال اجابات المقدمة من طرف الاناث و يفسر الطالب ذلك بان الذكور قد يتميزون عن الاناث ، في عدة اشياء منها الانتقال و حرية التنقل سواء بمفرده او بمساعدة احد ، و انفتاح على العالم الخارجي المحيط ، و اقامة علاقات اجتماعية ، هذا ما اشار اليه (عبد الغفار، 1995) :في

نتائج دراسته ان الذكور اكثر قدرة على التفاعلات الاجتماعية ، بينما الانثى يمكن ان يميلان الى الانطوائية و التقوقع حول الذات و يمكن ان يكون للاهل دورا فب ذلك ، بينما اختلفت مع النتائج العديد من الدراسات مثل دراسات " شلبي " و تم قد نجد صعوبة الانثى بين متطلبات المهنة و متطلبات الحياة الزوجية على جودة الحياة و بينما بينت النتائج دراسة " عبد الحميد " (2006) ان مستوى الرضا عن الحياة كان اعلى لدى الذكور و يعزو البحث ارتفاع مستوى الطمانينة و الاستقرار النفسي لدى الذكور مقارنة بالانثى الى طبيعة العادات و التقليد و ثقافة السائدة في المجتمع و التي تتيح مجال اوسع للعمال توفير ما يحتاجونه من مقومات تساعد على الدراسة بينما قد تعيش بعض العاملات حالة من عدم الطمانينة و عدم الاستقرار النفسي بسبب ظروف الاسرية كالحمل و الولادة و التربية احيانا .

تفسير الفرضية الفرقية الثانية : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية لعمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير السن.

اسفرت النتائج عن عدم وجود فروق دالة احصائيا في مقياس جودة الحياة تبعا لمتغير السن و اظهرت نتائج تحليل التباين ANOUVA توصلنا إلى قيمة " F (2.88) التي هي قيمة غير دالة و يفسر الطالب بانه لا يوجد اختلاف بين العمال باختلاف السن فالمؤسسة تقوم بتشجيع عمالها و تضمن استمراريتهم توفر لهم بيئة عمل مشجعة ، بما انها شركة حديثة النشأة فاغلبية عمالها اعمارهم غير متفاوتة مما يخلق روح العمل والتعاون ، الحوار حي و المستمر بين العمال و رؤسائهم ، لكي يستفيدوا من خبراتهم و ليعرضوا مشاكلهم و مقترحاتهم تشابهت دراسة مع دراسة (غانم 2006) " العوامل الشخصية و الوظيفية للعمالين بوحداث خدمات الجمهور و علاقتها باذائهم (دراسة مسحية على مرور منطقة القصيم)

الاستنتاجات:

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل الذي يشمل عرض النتائج و مناقشتها ، نكون قد وصلنا إلى الخطوة الأخيرة من خطوات البحث العلمي بعد ما إنتهينا من الفصول السابقة.

و خلصت الدراسة من خلال النتائج التي توصلنا إليها ، إلى أن الجودة رفيعة في مستوى الحياة الوظيفية لدى عمال شركة "سورفيرت" ، حيث ان نسب أبعادها كانت متوازنة ، هذا ما ثبت من خلال نتائج الفرضية العامة للدراسة و باقي الفرضيات الفرعية وقد اختلفت جودة الحياة في مستوى الجنس لصالح الذكور من حيث جودة حياة الوظيفية و توافقت في مستوى السن فئات الاعمار كانت لهم نفس جودة الحياة الوظيفية ، و هذا ما وافق بعض الدراسات السابقة و ما تداول في الجانب النظري للبحث.

و من خلال نتائج هذه الدراسة سنقترح عليكم و على مؤسسة "سورفيرت" فيما يلي التوصيات المناسبة و الملائمة من أجل تحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية في الشركة.

توصيات الدراسة:

- منح لفئات الاناث تحفيزات و تخصيص نظام تقليص اوقات العمل و ذلك بتناوب خاصة للنساء الحوامل و النساء الرضع .
- تخفيف اعباء العمل وضغوطات لدى فئات الاناث بتنظيم خرجات و تخصيص رحلات ترفيهية و حفلات أثناء عطلة الأسبوع لما لها من نتائج حول إبراز العلاقات خارج العمل لتصل إلى تحسينها في وسط العمل و بالتالي الحصول على الأداء الجيد في العمل و تحقيق لأهداف المؤسسة فيما يخص الإنتاجية و تشجيع النصر النسوي على ذلك .
- المشاركة الفعلية للعاملين في إتخاذ القرارات و تشجيعهم على تنفيذها و إشعارهم بالمسؤولية نحوها، كما يستلزم الإنصات لإقتراحاتهم و أخذها بعين الإعتبار لما فيها من أهمية بإنشاء صندوق خاص بمقترحاتهم.
- فتح منصب خاص بأخصائي نفسي لتحليل و تحسين شروط العمل و إيجاد حل للمشاكل المطروحة داخل المؤسسة ، و هذا أيضا من أجل التخفيف من ضغط طبيب العمل في العيادة الخاصة بالشركة.
- على الإدارة أثناء قيامها بالتصميم الوظيفي العناية التامة لأساليب الإختيار المهني (إستنادا لمبدأ وضع الإنسان المناسب في المكان المناسب) ، و توضيح المهام الوظيفية و ترك مساحة مناسبة لهم في تنفيذها لكي يتسنى للشركة الحصول على أقصى إنتاجية و أداء لعاملها .
- الحرص على وجود نظام واضح و ملائم للترقيات يضمن تحقيق أهداف الشركة من خلال طموحات عاملها .
- الإرتقاء بالمستوى العلمي و المهني من خلال التأكيد على إلحاق العمال بدورات مساعدة في تطوير ذواتهم و توفير المنح التعليمية و البعثات للخارج للإرتقاء بالعاملين و تحسين أدائهم و إنتاجيتهم.
- ضمان عدالة المنح و المكافآت داخل الشركة مع وجوب التحلي بالموضوعية خلال تقييم أداء العاملين لمنح مكافأة المرדودية الفردية، لضمان إستمرارية العاملين فيها و رفع معنوياتهم من خلال عدم إحساسهم بالظلم .

- تنمية علاقة القائد بالمرؤوس من خلال : حسن إستخدام القائد لسلطته ، حماية القائد لأتباعه و دفاعه عنهم بمختلف الوسائل ، إبداء روح المودة و العطف نحو المرؤوس مع الحزم و الشدة في المواقف اللازمة.
- الحرص على عقد لقاءات مستمرة مع المرؤوسين (7 دقائق كل يوم صباحا) ، بهدف التلقين و التطوير و حل المشكلات و عرض و شرح ما يصدر من توجيهات و منشورات و تعليمات و أوامر أو قوانين.
- الإهتمام برفاهية العاملين من خلال الإحتفالات و تنظيم رحلات ترفيهية أثناء عطلة الأسبوع لما لها من نتائج حول إبراز العلاقات خارج العمل لتصل إلى تحسينها في وسط العمل و بالتالي الحصول على الأداء الجيد في العمل و تحقيق لأهداف المؤسسة فيما يخص الإنتاجية .
- الحرص على نظام ملائم و عادل لتقويم المظالم داخل الشركة و العمل على معالجتها.
- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية لعاملها لتجنب ضغوط العمل.
- إستخدام فكرة مجموعات الجودة ، إذ يجتمع العاملون في مجموعات هدفها حل المشكلات المتعلقة بجودة الإنتاج . و كذلك إستخدام الإستبيانات لمعرفة آراء العاملين حول عمليات المؤسسة و سياستها.

خاتمة عامة :

جودة الحياة الوظيفية هي عملية واعية ومخططة قصيرة او طويلة الأجل ، وهي منظمة جماعية تشاركية ديناميكية شاملة هادفة إلى التغيير تمثل مدخلا رئيسيا من مداخل التمكين ومشاركة العاملين وتحقيق الفاعلية التنظيمية فهي تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الإجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وبما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة ومع ثقافة المنظمة السائدة من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بالمزيد من التطور والنجاح والعمل بطريقة تؤمن المقدرة الإستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة ومن أهدافها زيادة ثقة العاملين والإندماج في حل المشكلات وتحقيق مستوى عالي من الرضا الوظيفي ومن ثم تحقيق الولاء التنظيمي وتوفير الأمان الوظيفي وزيادة الفاعلية التنظيمية وتحقيق العدالة الاجتماعية ورفاهية و متعة أكبر في العمل وتحقيق مستوى عال من رضا العميل، إذ أن جودة الحياة الوظيفية تعد أساس ولاء العميل، ومن أهدافها أيضا تحقيق ربحية عالية وتحقيق حساسية أكبر لقضايا العمل والعائلة وتحقيق مشاركة وتمكين أكبر للعاملين وزيادة الإنتاجية بسبب تخفيض أيام الغياب والمرض. و أخيرا فإن المحافظة على نوعية حياة عمل عالية في المؤسسة قد يكلف كثيرا و لكن على المدى البعيد ستؤدي هذه العملية إلى بناء منظمات أكثر كفاءة و أكثر إنتاجية ، أي أكثر ربحا.

قائمة المراجع :

الكتب :

- 1- جاد الرب ، سيد محمد . (2004- 2005) . إدارة الموارد البشرية . السويس : مطبعة العشري .
- 2- ريجيو ، رونالدي . حلمي ، فارس ، (سبتمبر 1999) المدخل الى علم النفس الصناعي و التنظيمي . (ط1) – عمان : دار الشروق للنشر و التوزيع .
- 3- شاكر مجيد ، سوسن . (2011 – 1432) تقويم جودة الأداء (ط1) . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع .
- 4- اللوزي ، موسى . (2000) . التنمية الإدارية (المفاهيم ، الأسس ، التطبيقات) . (ط1) . الأردن : دار وائل للطباعة و النشر .
- 5- مزيان ، محمد . (2013) . شكاوي العمال (أداة التسيير بالضبط المستمر) . (ط1) . مخبر التربية و التنمية .
- 6- رشوان ، حسين عبد الحميد . (1997) . العلاقات الإنسانية (في مجالات علم النفس – علم الإدارة) . الاسكندرية : المكتب الجامعي .
- 7- الختاتنة ، سامي محسن . (2013 – 1434) . علم النفس الصناعي . (ط1) . دار الحامد للنشر و التوزيع .
- 8- عشوي ، مصطفى ، (1992) أسس علم النفس الصناعي . الجزائر : المؤسسة الوطنية للكتاب .
- 9- شقيق ، محمد (2011) ، سيكولوجية القيادة . مركز تطوير الأداء و التنمية للنشر و التوزيع .
- 10- صيرة ، محمد علي، أشرف ، محمد عبد الغاني . (2005) . علم النفس الصناعي (بين النظرية و التطبيق) دار المعرفة الجامعية .
- 11- أبو النيل ، محمود . (1405- 1980) علم النفس الصناعي . لبنان ، بيروت : دار النهضة العربية للطباعة و النشر .

12- الطيب ، محمد رفيق . (1995) مدخل التسيير (أساسيات ، وظائف ، تقنيات) . (الجزء الثاني) .
الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية .

13- محمود أبو بكر ، مصطفى . (2002-2003) المدير المعاصر ، و إدارة الأعمال في بيئة العولمة
المعاصرة . الإسكندرية ، و إدارة الأعمال في بيئة العولمة المعاصرة . الإسكندرية : الدار الجامعية
للطباعة و النشر .

14- الخضيرى ، محسن . (2001) . إدارة الاسلام . المعهد الإسلامي للبحوث و التدريب ، جدة ،
المملكة العربية السعودية .
روابط الأنترنت:

15- <http://kenanaonline.com/users/kotler/posts/217894> الملخص لجودة الحياة، تاريخ
التصفح : 2022/05/09 .

16- أسامة زياد البليسي ، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات
غير الحكومية في قطاع غزة ، (2012-2013) ، من الموقع

<http://www.medadcenter.com/readings/148> ، تاريخ التصفح: 2022/04/06 .

17- شيخي مريم، طبيعة العمل و علاقتها بجودة الحياة (دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات) –
تلمسان - ، (2013-2014) ، من الموقع [/http://dspace.univ-tlemcen.dz](http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/5683/1/CHIKHI%20Meriem.pdf)
[bitstream/112/5683/1/CHIKHI%20Meriem.pdf](http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/5683/1/CHIKHI%20Meriem.pdf) ، تاريخ التصفح :
2022/03/28 .

18- <https://fr.slideshare.net/alrahmanabd/ss-13988800> جودة حياة العمل، تاريخ

التصفح : 2022/05/03 .

قائمة الملاحق :

الملحق رقم (1) : صورة لإستبيان الدراسة جودة الحياة الوظيفية

الملحق رقم (2) : يوضح نتائج تقرير مسح "الرضا" للعمال في مؤسسة سورفيرت

الملحق رقم (1) : صورة لإستبيان الدراسة جودة الحياة الوظيفية.

جودة الحياة الوظيفية

عرفت جودة الحياة الوظيفية بأنها العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية ، و التي تسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها ، فيما يلي مجموعة من الفقرات و أمام كل فقرة ثلاث درجات للإجابة ، يرجى وضع إشارة (x) أمام درجة الإجابة المتوافقة مع رأيك وفقا للتعريف السابق لجودة الحياة الوظيفية .

الجنس: ذكر أنثى

السن:

الفقرات					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1-ظروف العمل المادية :					
					1 تصميم المكتب ملائم و مريح
					2 تسود أجواء الهدوء داخل المكتب
					3 إضاءة المكتب جيدة و مناسبة لطبيعة العمل
					4 درجة حرارة المكتب معتدلة و مناسبة للعمل على مدار السنة
					5 ألوان طلاء المكتب مريحة و مناسبة لطبيعة العمل
					6 تتوفر الأدوات و المستلزمات اللازمة لإتمام العمل
2-سلامة بيئة العمل					
					7 بيئة العمل صحية و آمنة
					8 تتمتع بيئة العمل بالهواء النقي النظيف
					9 تلبي ظروف العمل شروط السلامة المهنية للعاملين
3- العوامل الوظيفية:					
3-ا- التصميم الوظيفي					
					10 المهام الوظيفية تتلاءم مع قدرات و جهود العاملين
					11 تمنح المؤسسة حرية للعاملين في أداء مهامهم الوظيفية
3-ب-الأمان الوظيفي:					

					12 لا يضطر العاملون لتنفيذ مهام خارج مهامهم الوظيفية للحفاظ على وظائفهم
					13 الاستمرار في عملي الحالي مضمون لذلك لا أفكر في البحث عن فرص عمل أخرى
3-ج - فرص الترقية و التقدم:					
					14 ينال العاملون التدريب الكافي لأداء واجباتهم و مهامهم الوظيفية بدقة
					15 يوجد نظام واضح عادل و ملائم للترقية في المؤسسة
3-د- جداول العمل:					
					16 لديك إحساس بأنك أمضيت يوم مكثف
					17 عدد ساعات و أوقات العمل موزعة بشكل منتظم و مرن
4-العوامل المالية					
4-أ-الأجور					
					18 يحصل العاملون على أجور جيدة مقابل مهامهم الوظيفية
					19 تتقاضى جر يسمح لك بالعيش الرغيد
4-ب-المكافآت و التعويضات					
					20 يرتبط نظام المكافآت و التعويضات بقاعدة معلومات أداء العاملين
					21 يتميز نظام المكافآت و التعويضات بالعدالة
5- مشاركة العاملين في الإدارة					
					22 تشجع الإدارة العاملين على المشاركة في عملية اتخاذ القرارات
					23 يساهم العاملون في تقديم الاقتراحات لتطوير المؤسسة و حل مشكلات العمل
					24 لديك علاقات تعاون جيدة مع زملائك في العمل
6-رفاهية العاملين					
					25 تقدم المؤسسة رحلات ترفيهية لعاملها
					26 تقدم المؤسسة امتيازات لعاملها لاستكمال مسيرتهم التعليمية
7 - تقويم المظالم					
					27 يوجد صندوق خاص يستقبل شكاوي العاملين في المؤسسة
					28 تستجيب المؤسسة لشكاوي العاملين و تقدم لهم الحلول المناسبة
8- التوازن بين الحياة و العمل					
					29 تمنح المؤسسة تسهيلات و مرونة كافية لتحقيق التوافق بين العمل و الحياة الشخصية

					30	يجد العاملون وقت كافي لقضائه مع أسرهم
					31	يمكن للعاملين الخروج في أوقات العمل الرسمي في حالة الدراسة
					32	تسمح الإدارة بمغادرة مكان العمل على الفور عند حدوث أمر طارئ شخصي لهم

شكرا جزيلاً على مساهمتكم