جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

الموضوع :

جودة حياة العمل و علاقتها بالثقة التنظيمية

– دراسة ميدانية لدى عمال سونلغاز بالأغواط –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص : تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين :

نعامة خديجة سمية

بن دهقان خيرة

إشراف الدكتور :

– عمومن رمضان

السنــة الجامعيـ 2020/2019 ــة

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ. [النمل الآية 19].

نحمد الله الذي جعل كل صعب بعونه سهل ، وكل ضائع بتوفيقه وهدايته متحقق نحمده سبحانه وتعالى فهو للحمد أهل ، ونشكره جل وعلا على توفيقه وفضله.

ثم من لم يشكر الناس لم يشكر الله ، فإننا مدينون بالشكر الجزيل والعرفان لكل **الأساتذة** الذين درسونا في قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور **عمومن رمضان** الذي كان دوما موجها ومرشدا لنا سواء في إعداد المذكرة أو على مدار سنوات الدراسة

دون أن ننسى بالشكر ، كل **أعضاء اللجنة** التي ستناقش هذا العمل.

نسأل الله تعالى عز وجل أن يجعل عملنا هذا خالصا لوجهه الكريم .

نعامة خديجة سمية/ بن دهقان خيرة

الإهداء

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء ، إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها

إلى والدتي مفتاح الخير.

إلى من سعى و شقي لأنعم بالراحة و الهناء ، لم يبخل بشيء من أجل دفعي إلى طريق النجاح ، الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة و تبصر

إليك أبي الغالي حفضك الله يا عزيز.

إلى من حبهم يجري في عروقي ويثلج بذكراهم فؤادي

إلى أخي أحمد بن حرزالله و أختي آمال و وفاء و أولادهن كل بإسمه.

إلى كل الأعمام والأخوال ، والعمات والخالات

وكل الأهل والأقارب الذين لا يعلم مدى حبي لهم إلا الله عزوجل.

إلى من لم تلدهم أمي وكانوا بحق نعم الإخوة خفضكم الله جميعا زملائي زميلاتي.

إلى من صاغوا لي علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لي مسيرة علمي و نجاحي

إلى كل أساتذتي الكرام وخاصة أستاذي المشرف الدكتور عمومن رمضان.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا العمل

– نعامة خديجة سمية –

الإهداء

الحمد لله الذي أروع بني أدم في تركيبة عقله فأعطاه بذلك القدرة

على جعل وسيلته الكفاح وغايته النجاح

قال الله تعالى: " وَقَضَى رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا"

على ضوء هذه الآية الكريمة إهدي ثمرة جهدي إلى من كللهما الله بالهبة والوقار إلى من علماني العطاء دون إنتظار إلى كل من أحمل أسمهما بكل إفتخار إلى من أشعلا مصباح عقلي وأطفأ ظلمة جهلي

إلى اللذان ترعرعت بين أحضانهما

إلى الوالدين الكريمين والغاليين أطال الله في عمريهما.

إلى إخوتي وأخواتي حبا وتقديرا.

إلى كل أهلي و أقاربي صلة و مودة .

إلى كل من سبقونا وكانوا نبراسا لعلمنا تقديرا وتبجيلا

إلى كل أساتذتي المحترمين و أخص بالذكر الدكتور عمومن رمضان.

إليهم جميعا ، أهدي عملي هذا .

– بن دهقان خيرة –

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة القائمة بين جودة حياة العمل و الثقة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بالأغواط و لقد إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، و لتحقيق أهداف الدراسة على الباحثين إلى الإعتماد على مقياسين ، المقياس الأول لجودة الحياة العمل وقد جاء بستة أبعاد كل بعد يضم ستة فقرات أما المقياس الثاني فكان للثقة التنظيمية والذي إحتوى على ثلاث أبعاد كل بعد يضم سبع فقرات ، حيث قام الباحث بتطبيق هذين المقياسين على عينة مكونة من 160 عامل و قد تم إختيار العينة بطريقة عشوائية وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن :

-مستوى جودة الحياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة جاءت مرتفعة.

-مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة جاء مرتفع.

-توجد علاقة إرتباطية موجبة بين جودة حياة العمل و الثقة التنظيمية.

-لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة الحياة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

-لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الكلمات المفتاحية : جودة حياة العمل – الثقة التنظيمية – عينة – مقياس – سونلغاز

Absetract :

The study aims to evaluate the relationship between quality of work life and organizational trust of SONELGAZ WORKERS in Laghouat, the study was based on the descriptive and analytical approach, and to achieve the objectives of the study, the researcher has relied on two measures ; The first measure is dedicated to the quality of work life has six dimensions, each dimension has six paragraphs, and the second measure was organizational trust which has three dimensions, each dimension has seven paragraphs. The researcher applied these measurements to a sample of 160 workers and, the sample was randomly selected chosen the results show the following:

- The quality of work life of the sample study is high.
- The organizational trust of the sample study is high.
- There is a positive correlation between quality of work life and organizational trust.
- There are no differences between the sample study members in the quality of work life due to the variable of professional experience.
- There are no differences between the sample study members in organizational trust due to the variable of professional experience.

KEY WORD : quality of work life – organizational trust – measure –paragraph – sonelgaz

فهرس المحتويات

العنـــــوان	الصفحة

البسملة
شكر وعرفان
إهداء
ملخص الدراسة
فهرس المحتويات
مقدمة..... أ – ب

الفصل الأول : الفصل المنهجي للدراسة

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.....
فرضيات الدراسة.....
أهداف الدراسة.....
أهمية الدراسة.....
الأسباب الموضوعية والذاتية لإختيار موضوع الدراسة.....
التعاريف الإجرائية.....
الدراسات السابقة.....
التعليق على الدراسات السابقة .....

الفصل الثاني : جودة حياة العمل

تمهيد.....
تعريف جودة حياة العمل.....
أبعاد جودة حياة العمل.....
أهمية جودة حياة العمل.....
أهداف جودة حياة العمل.....
عوائق تطبيق جودة حياة العمل.....
خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث : الثقة التنظيمية

تمهيد.....
تعريف الثقة التنظيمية.....
أبعاد الثقة التنظيمية.....
فوائد وأهمية الثقة التنظيمية.....
أسس بناء الثقة التنظيمية.....
معوقات بناء الثقة التنظيمية.....
خلاصة الفصل.....

الفصل الرابع : الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد.....
منهج الدراسة.....
مجالات وحدود الدراسة.....
الدراسة الإستطلاعية.....
أدوات جمع البيانات.....
الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.....
عينة الدراسة.....
الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس : عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد.....
عرض ومناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الأولى.....
عرض ومناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الثانية.....
عرض ومناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الثالثة.....

عرض ومناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الرابعة.....
عرض ومناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الخامسة.....
إستنتاج عام للدراسة.....
إقتراحات وتوصيات.....
قائمة المراجع.....
الملاحق.....

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

قائمة الجداول والأشكال :

أ)- قائمة الجداول :

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين الطرفيتين لأفراد العينة الاستطلاعية.	
02	معاملات الإرتباط بين أبعاد جودة الحياة والدرجة الكلية للمقياس.	
03	معاملات ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة ألفا لكرونباخ.	
04	معامل ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية بمعادلة جوتمان.	
05	معاملات الإرتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الثقة التنظيمية.	
06	دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين الطرفيتين لأفراد العينة الإستطلاعية.	
07	ثبات مقياس الثقة التنظيمية بطريقة ألفا لكرونباخ.	
08	معامل ثبات مقياس الثقة التنظيمية بطريقة التجزئة النصفية بمعادلة جوتمان.	
09	توزيع العينة حسب الجنس.	
10	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي.	
11	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية.	
12	إختبارات لعينة واحدة توضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس جودة حياة العمل.	
13	إختبار ت لعينة واحدة توضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الثقة التنظيمية.	
14	الإرتباط بين جودة الحياة والثقة التنظيمية .	
15	الفروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة حياة العمل تبعا لمتغير الخبرة المهنية.	
16	الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الثقة التنظيمية تبعا لمتغير الخبرة المهنية.	

ب)- قائمة الأشكال :

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	أبعاد جودة حياة العمل الخاصة بهذه الدراسة.	
02	أبعاد الثقة التنظيمية الخاصة بهذه الدراسة	

ب)- قائمة الملاحق :

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	نموذج الإستبيان.	
02	الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.	
03	نتائج الدراسة.	

مقدمة

مقدمة:

يتزايد إهتمام منظمات الأعمال بمختلف تخصصاتها بإدارة الموارد البشرية،خاصة في الوقت الراهن، فالعاملون هم حجر الأساس الذي تبني عليه المنظمة نجاحاتها، وهم المحرك الرئيسي لتحقيق أهدافها، ومصدر الفكر والتطوير وهم القادرون على تشغيل باقي الموارد المتاحة للمنظمة.

ويعد الإهتمام بمفهوم جودة حياة العمل Quality of Work Life من قبل المهتمين والباحثين والأكاديميين ومنظمات الأعمال كمبادرات تعاونية تسعى لتعزيز وتنمية العلاقات بين الإدارة والعاملين فيها، وذلك نظرا لأهمية ذلك في رضا العاملين وولائهم وثقتهم بتنظيماتهم التي يعملون بها.

وقد ظهر مصلح جودة حياة العمل كذلك نظرا لتزايد الضغوط على منظمات الأعمال لتحسين جودة ما تقدمه من منتجات وخدمات بحيث تصبح أكثر إستجابة لإحتياجات العميل ومتطلبات المستفيدين،فأصبح المورد البشري هو العنصر الأساسي الذي يعتمد عليه جنبا إلى جنب مع ما تستثمره هذه المنظمات من رأس مال وغيره.

فالمؤسسات اليوم تسعى إلى توفير جو عمل مريح والتسويق لسمعة المؤسسة ولكن يبقى الأهم هو زرع الثقة المتبادلة من أجل إستغلال طاقاتها الفكرية والعضلية وجذبها والحفاظ عليها وضمان إستمرارها بالعمل لصالح المؤسسة حتى مع توفر إغراءات أكبر في سوق العمل، وهذا ما أثبتته التجربة اليابانية بعد أن تصدرت الاقتصاد العالمي رغم إفتقارها للموارد الطبيعية، وأثبتت أن المورد البشري هو الذي يصنع الفرق.

وللإحاطة بالموضوع وتغطية لمتغيراته الرئيسية تم تقسيم البحث إلى خمس فصول، ففي الفصل الأول تم تناول الإطار المنهجي للدراسة الذي تم التطرق فيه إلى إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم الإجرائية، الدراسات السابقة والتعقيب عليها، أما الفصل الثاني تم التطرق فيه إلى جودة حياة العمل من حيث

التعريف والأهمية وذكر الأبعاد والأهداف، وعوائق تطبيق جودة حياة العمل، وفي الفصل الثالث فتم تخصيصه للثقة التنظيمية، بداية بتحديد تعريفها ثم ذكر أبعادها، ففوائدها وأهميتها وفي أخر الفصل الحديث عن معوقات بنائها، أما الفصل الرابع فقمنا بتوضيح الإجراءات الميدانية للدراسة، بداية بالتطرق لمنهج الدراسة، ثم مجالات وحدود الدراسة، والدراسة الإستطلاعية، ثم تحديد أدوات جمع البيانات، والخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة بالإضافة إلى إبراز عينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أما الفصل الخامس والأخير خصص لعرض ومناقشة وتفسير نتائج فرضيات الدراسة والتحقق من صحتها وذلك من خلال التحليل وربطها بالجانب النظري والدراسات السابقة للموضوع .

وفي الأخير عرضنا إستنتاج عام للدراسة مع تناول بعض التوصيات والمقترحات التي خلصت إليها الدراسة.

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1. مشكلة الدراسة و تساؤلاتها.

2. فرضيات الدراسة.

3. أهداف الدراسة.

4. أهمية الدراسة.

5. الأسباب الموضوعية و الذاتية لإختيار موضوع الدراسة.

6. التعاريف الإجرائية.

7. الدراسات السابقة.

8. التعليق على الدراسات السابقة .

خلاصة الفصل

1- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

لقد حظي مفهوم جودة الحياة باهتمام كبير في شتى العلوم والتخصصات ويعد من المفاهيم الحديثة نسبيا في التراث النفسي؛ حيث ظهر مصطلح جودة الحياة كأحد الموضوعات في مجال علم النفس الإيجابي وقد جاء ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي كون إن المنظمات تعمل في بيئة تتسم بالتعقيد والمنافسة الشديدة وهذا ما أدى إلى التركيز والاهتمام نحو نشر الجودة كخيار إستراتيجي تستند إليه منظمات الأعمال لتحقيق كفاءة وفاعلية أفضل في الأداء.

بحيث يهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في منظمات قصد توفير حياة عمل أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة كونه يتناول هذا المفهوم أي جودة حياة العمل جهود وأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارتها للموارد البشرية بغرض توفير حياة عمل أفضل للعاملين بإشباع حاجاتهم من خلال توفير بيئة آمنة، ومشاركتهم في إتخاذ القرارات وتوفير مطالبهم من أجل ثقة تنظيمية تخدم مصالح المنظمة.

لقد تزايد الاهتمام في المنظمات الرائدة بالعنصر البشري والنظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية والتمييز،وليس كعنصر إنتاج فقط بمعنى أن ينظر إلى الأفراد كاستثمارات إذا ما حسن إستخدامها أو عوائد طويلة الأجل للمنظمة في شكل تحسين الإنتاجية وتطويرها وتميزها.

لذلك فإن الإدارة في المنظمات تبحث دائما في تنمية القدرات الإبداعية والزيادة من مستواها لدى أفرادها بحيث يظهر ذلك من خلال الحاجة إلى التغيير والتحسين في العمليات الإدارية وأهدافها من خلال تطوير أداء العاملين بحيث تظهر أهمية ذلك من خلال جهود ملحوظة لتوفير مناخ ملائم يتسم بالجودة يمكن العاملين في المنظمات على إختلاف قدراتهم من إظهار ما لديهم من قدرات وإستغلالها الإستغلال الأمثل.

فكل منظمة تحرص جاهدة على زرع الثقة في نفوس عمالها قدر الإمكان، من خلال تلبية إحتياجاتهم وتحقيق رغباتهم وتهيئة المناخ الجيد قصد الحصول على ثقة تنظيمية تتماشى وطموحات المؤسسة .

فكلما زادت ثقة العمال بمؤسستهم زادت رغبتهم في البقاء فيها وزادت رغبتهم في الإنتماء لها وبذل المزيد من الجهد لتطويرها، فالتنظيم الناجح هو القادر على دمج أهداف العاملين ضمن أهدافه.

إن العاملين الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الثقة التنظيمية في منظماتهم يمتازون بالأداء الوظيفي العالي الناتج عن حبهم وحماسهم للعمل، وإلتزامهم بأهداف المؤسسة.

ولتوفير هذا المناخ التنظيمي توجب الإهتمام بالعنصر البشري فمصلحة المنظمة تكمن في القدرة على الاحتفاظ العقلاني بالعاملين و ٍاشباع حاجاتهم وتوفير مناخ مناسب ودعم الثقة التنظيمية لدى الأفراد وتتمحور الثقة التنظيمية في ثلاث أبعاد مهمة وهي الثقة بالمشرفين والثقة بالزملاء والثقة بإدارة المؤسسة .

وفي خضم كل ما سبق الإشارة إليه لمسنا الحاجة إلى دراسة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط .

و ذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

– ما مستوى جودة حياة العمل لدى عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط ؟

– ما مستوى الثقة التنظيمية لدى عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط ؟

– هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط ؟

– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزى إلى متغير الخبرة المهنية ؟

– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزى إلى متغير الخبرة المهنية ؟

و إعتمادا على هذه التساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية :

2-فرضيات الدراسة:

– مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع.

– مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع.

– توجد علاقة إرتباطية موجبة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع.

– لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

– لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

3-أهداف الدراسة:

صيغت أهداف الدراسة في ضوء طبيعة مشكلتها التي هدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بالأغواط، ويتفرع عن هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف التالية :

– التعرف على مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط .

– التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط .

– معرفة طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط .

– معرفة الفروق في جودة حياة العمل والثقة التنظيمة التي تعزى للخبرة المهنية.

4-أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وكذا أهمية الأهداف الدراسة وتكمن أهمية الدراسة الحالية في :

- إن الدراسة تناولت تحليل العلاقة الثنائية بين متغيرين من أحدث أدبيات السلوك التنظيمي (جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية) والتي حظيت في العقدين الأخيرين من القرن العشرين بإهتماما بالغا في الغرب فحين نجد العكس في عالمنا العربي.

- إن محاولة الكشف عن العلاقة بين هذين المتغيرين (جودة حياة العمل والثقة التنظيمية) يعمل على تحقيق الإستفادة للبيئة العربية التي تفتقر إلى هكذا دراسات .

- ولأن هذه الدراسة طبقت على المؤسسة الجزائرية فهذا يعطينا فهم أعمق للعامل الجزائري والعربي على حد سواء.

- عدم التطرق لمفهوم جودة الحياة الوظيفية في بيئتنا العربية وعدم دراسة تأثيراته المختلفة على الأبعاد السلوكية والتنظيمية بالمؤسسات.

- إن الكشف عن طبيعية وحجم تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة على الثقة التنظيمية يساعد في فهم العلاقة وبالتالي الإستثمار في العامل وفي سياسات وخطط المؤسسات.

5-الأسباب الموضوعية والذاتية لإختيار موضوع الدراسة :

* إن إختيار الباحث لدراسة مشكلة بحثية ما، وجب توافر عدة دوافع تحفزه على البحث والتحميص سواء كانت لها علاقة بطبيعة الموضوع ونابعة منه، أو تلك الرغبة الذاتية اللصيقة بشخص الباحث، لذا كانت أسباب إختيار موضوعنا هذا كالأتي :

- إن من الأسباب الموضوعية في إختيار هذا الموضوع هي طبيعة تخصصنا (تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية) إذ لا يمكن الخروج من الناحية الموضوعية عن هذا .

- إن إهتمام التراث النفسي بمتغيري الدراسة (جودة حياة العمل والثقة التنظيمية) وأهميتهما كسلوك تنظيمي في تطوير المنظمات كان من أهم الحوافز الموضوعية في إختيار هذا الموضوع .

- إن إفتقار التراث النفسي لدراسة العلاقة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية إذ تقل بصفة عامة الدراسات التي تجمع بين المتغيرين معا، وهذا ما حفزنا على إختيار هذا الموضوع، محاوليين تحدي هذا النقص في المراجع من أجل الوصول إلى نتيجة جديدة تبرز العلاقة بين المتغيرين .

- أهمية الفئة المستهدفة في الدراسة (عينة الدراسة) عمال مؤسسة سونلغاز إذ تعتبر هذه الأخيرة من أهم المؤسسات العمومية الإقتصادية في مجال الخدمات (توزيع الغاز والكهرباء) وما لها من دور ريادي في النهوض بالإقتصاد الوطني وخدمة المواطن.

6- التعاريف الإجرائية:

6-1 جودة حياة العمل : (QUALITY OF WORK LIFE)

- نظريا تعرف جودة حياة العمل بأنها بيئة العمل التي تهتم بصحة وسلامة العامل النفسية والجسدية من خلال توفير المنظمة عوامل مادية وإجتماعية وتنظيمية لازمة

و صالحة للعمل فيها، إذن هي حالة الإستقرار التي يصل إليها العامل أثناء ممارسته لحياته العملية في بيئة عمل جيدة وظروف عمل مادية ومعنوية ملائمة من خلال تماسكه مع جماعة العمل وكذا علاقته مع المرؤوسين.

- إجرائيا تعرف جودة حياة العمل بأنها درجة الفرد على كل بعد من الأبعاد المكونة لمقياس جودة حياة العمل (نصار 2013) (بعد الإلتزام التنظيمي، بعد التكوين والتعليم، بعد التصميم الوظيفي، بعد فرق العمل، بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، بعد التقليل من ضغوط العمل).

2-6 الثقة التنظيمية ORGANIZATIONAL TRUST :

- نظريا تعرف الثقة التنظيمية بأنها التقييم العام لمصداقية المنظمة من وجه نظر العامل وهي شعور الموظف بالثقة بأن المنظمة سوف تؤدي الإجراءات التي تعود عليه بالفائدة أو على الأقل ليس فيها ضرر علية .
- إجرائيا تعرف الثقة التنظيمية بأنها درجة الفرد على كل بعد من الأبعاد المكونة لمقياس الثقة التنظيمية (فليح 2010) (بعد الثقة بالمشرفين، بعد الثقة بزملاء العمل، بعد الثقة بإدارة المنظمة).

3-6 مؤسسة سونلغاز SONELGAZ :

و التي وحسب تنظيمها الجديد تحت مسمى شركة توزيع الكهرباء والغاز

(SDEG) Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz

قسمت إلى ثلاث شركات للتوزيع (شركة الوسط وشركة الشرق وشركة الغرب)، وكل شركة مقسمة إلى مديريات توزيع عبر كل ولاية وذالك سعيا من الدولة لتقديم خدمات جيدة للمواطن، فمديرية ولاية الأغواط تابعة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط**SDEG.Centre** وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تختص بمهام خدماتية في مجال توزيع الكهرباء والغاز وتشغيل وصيانة الإنارة العمومية للمدن وعبر الطرقات كما تعتبر من شرايين الإقتصاد الوطني لما تعود به من مداخيل وريع تحصيل فواتير إستهلاك الكهرباء والغاز لصالح الخزينة العمومية .

7- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية والنماذج العملية التي إرتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف على الأساليب والإجراءات التي إتبعتها، والنتائج وأهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسات.

ومن خلال تناول الباحث للدراسات السابقة المرتبطة بعنوان ومكونات الدراسة الحالية، أمكن للباحث تقسيم وتصنيف الدراسات إلى ثلاث مجموعات أساسية تشتمل كل منها على عنوان الدراسة والأهداف المقصودة منها والنتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات وتحليلها ونقدها؛ وذلك ليتمكن الباحث من تحديد أهم الأبعاد التي يمكن الإستفادة منها، وتحديد الفجوة البحثية وتحليل الجوانب الإضافية التي يمكن للباحث إضافتها والوصول إليها، وفي ضوء ما سبق سوف يقوم الباحث في هذا الفصل بتناول ما يلي:

7-1 الدراسات التي جمعت بين المتغيرين:

أ) دراسة (أحمد إبراهيم موسى وعمار فتحي موسى،2015) بعنوان "دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل" دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات بجمهورية مصر العربية .

إستهدفت هذه الدراسة تحديد دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات، مما يؤدي بالضرورة إلى التفوق النوعي للجامعة على منافسيها وإلى توفير فرصة حصول الجامعة على نوعيات كفؤة مهاريا ومعرفيا من أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة، ولتحقيق أهداف الدراسة إعتمد الباحثان على المنهج الوصفي الإستقرائي بغرض الوصف الدقيق لخصائص متغيرات البحث، حيث تبنا بصفة أساسية على دراسة (فليح، 2010) لتصميم المقياس الخاص بالثقة التنظيمية مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة حيث قاما ببناء إستبيان خاص لقياس الثقة التنظيمية مكونة من 03 أبعاد (الثقة بالرؤساء،الثقة بالزملاء،الثقة بإدارة الجامعة) مؤلف في الإجمال من 16 سؤال، كما تبنا الباحثان بصفة أساسية دراسة(Abo-Znadh,1998) لتصميم مقياس جودة حياة العمل مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة حيث قاما ببناء إستبيان خاص لقياس جودة حياة العمل مكونة من 04 أبعاد (وصف الوظيفة، المشاعر الشخصية عن الوظيفة، مدى الرضا عن جوانب الوظيفة،

التصورات بشأن عمل الزملاء الآخرين بالجامعة) مؤلف في الإجمال من 17 سؤال، تم تطبيقهما على عينة دراسة مكون من 271 عضو هيئة التدريس و198 عضو هيئة المعاونة وتم إختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية من مجتمع الدراسة. وأظهرت النتائج ما يلي :

***أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

-لا يوجد تمايز جوهري بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات من حيث مستوى الثقة التنظيمية.

-يوجد تمايز جوهري بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات من حيث مستوى جودة حياة العمل.

-وجود علاقة طردية قوية جدا ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الثقة التنظيمية (مأخوذ بصورة إجمالية) لدى أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات ومستوى جودة حياة العمل لديهم مأخوذ بشكل إجمالي.

ب) دراسة (ساخي بوبكر،2015) بعنوان " تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي " دراسة تطبيقية على أفراد الحماية المدنية لولاية وهران .

إستهدفت الدراسة إلى معرفة حجم العلاقة بين التمكين وجودة الحياة الوظيفية في ضوء متغير الثقة التنظيمية وهو الهدف الرئيسي من الدراسة وتندرج تحته مجموعة من الأهداف وهي كالأتي : معرفة العلاقة بين التمكين وجودة الحياة الوظيفية وتوضيح العلاقة بينهما في ظل وجود الثقة التنظيمية بالإضافة إلى معرفة مستوى كل من التمكين والثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران، حيث إشتملت الدراسة على ثلاث متغيرات، متغير مستقل وهو التمكين، متغير تابع يتمثل في جودة الحياة الوظيفية، بالإضافة إلى متغير وسيطي وهو الثقة التنظيمية، إستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي والمنهج الإستدلالي لتحقيق أهداف الدراسة، إذ وظف الباحث الإستبانة كأدة لدراسته

لكل متغيراتها، حيث تبنى بصفة أساسية على دراسة (كرينو تائميدي، بدون تاريخ) لتصميم المقياس الخاص بالتمكين حيث قام الباحث ببناء إستبيان مكونة من 04 أبعاد (أهمية العمل، حرية التصرف،الفاعلية الذاتية، التأثير) مؤلف في الإجمال من 19 سؤال، كما تبنى الباحث بصفة أساسية دراسة كل من (نصار، 2013) ودراسة (ماضي، 2014) لتصميم مقياس جودة الحياة الوظيفية حيث قام ببناء إستبيان مكون من 06 أبعاد (الإلتزام التنظيمي، التكوين والتعليم، التصميم الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، فرق العمل، التقليل من ضغوط العمل) مؤلف في الإجمال من 33 سؤال، بالإضافة إلى إعتماده على دراسة (فليح، 2010) لتصميم مقياس المتغير الوسيطي الثقة التنظيمية حيث قام ببناء إستبيان مكون من 04 أبعاد (الثقة بالمشرفين، الثقة بالزملاء، الثقة بالإدارة الثقة بالإدارة لفعاليتها) مؤلف في الإجمال من 21 سؤال، تم تطبيقهم على مجتمع الدراسة متكون من أفراد الحماية المدنية لولاية وهران والبالغ عددهم 1475 فردا، حيث كان حجم العينة 586 فردا، تم إختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وأظهرت النتائج ما يلي :

***أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

– إن مستوى تمكين أفراد الحماية المدنية لولاية وهران كان منخفضا نسبيا، وذالك من خلال الأبعاد الأربعة للمقياس (أهمية العمل، حرية التصرف،الفاعلية الذاتية، التأثير).

– إن مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران كان متوسطا، وذالك من خلال الأبعاد الأربعة للمقياس (الثقة بالمشرفين، الثقة بالزملاء، الثقة بالإدارة الثقة بالإدارة لفعاليتها).

– إن مستوى جودة الحياة الوظيفية لأفراد الحماية المدنية لولاية وهران كان متوسطا، وذالك من خلال الستة للمقياس (الإلتزام التنظيمي، التكوين والتعليم، التصميم الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، فرق العمل، التقليل من ضغوط العمل).

– وجود علاقة موجبة بين تمكين العاملين والثقة التنظيمية .

– وجود علاقة موجبة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية .

– أن العلاقة موجبة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية تختلف بإختلاف متغير الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي.

2-7 الدراسات التي إهتمت بجودة حياة العمل:

أ)- دراسة (حلاوة 2015) بعنوان "غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي" دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدني في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مجموعة العلاقات المحتملة بين الأبعاد الرئيسة لعناصر غموض الحياة الوظيفية وأثر تلك العناصر على الأداء الوظيفي للموظفين.

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقائمة الإستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (260) إستمارة وتم إسترجاع (250) طبقت الدراسات على ثلاث وزارات مدنية وهي وزارة الاقتصاد الوطني، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وديوان الرقابة المالية والإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

***أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

–وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي .

– هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي.

–هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أراء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة الوظيفية، العمر، الحالة الاجتماعية)، بينما لم تظهر فروق بين أداء الموظفين بالنسبة لمتغير الجنس.

–أظهرت الدراسة موافقة أفراد عينة الدراسة من العاملين على عدم شعورهم بالإستقرار الوظيفي.

ب)- دراسة (نصار، 2013) بعنوان: " جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي " دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم

الحكومي . هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي، تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المؤسستين، ثم مقارنة أثرها على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في كلتا المؤسستين، إضافة إلى تقديم بعض التوصيات التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي في المؤسستين السابقتين.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، أما مجتمع الدراسة فيتكون من العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، والعاملين في وزارة التربية والتعليم والحكومي، وقد تم تطبيق الدراسة على كل من مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة في المؤسستين، حيث بلغ العدد الكلي لهاتين الفئتين (1257) موظف، وقد تم إختيار عينه طبقية عشوائية بلغت (406) مدير مدرسة، وقد إستخدمت الباحثة الإستبيان كأداة لجمع البيانات.

***أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وتنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسستين التي تم تطبيق الدراسة عليهما.

كما أظهرت الدراسة أن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلتا المؤسستين بدرجة متوسطة ومقبولة، وأن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين فيهما جيدة جداً، إلا أن مستوى جودة حياة العمل ودرجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث أفضل منه لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم الحكومي.

-وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى العمر، ومكان العمل، والمسمى الوظيفي.

7-3 الدراسات التي إهتمت بالثقة التنظيمية :

أ)- دراسة (عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، 2014) بعنوان:

" ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم " . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة مديري مدارس التعليم العام في رياض الخبراء بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية، ولقد تم إستخدام المنهج الوصفي المسحي، أما مجتمع الدراسة فتكون من 788 مديرا ووكيلا ومعلما، وشملت عينة الدراسة جميع مديري ووكلاء المدارس وعينة بنسبة 30 % من معلمي المدارس الحكومية في رياض الخبراء وقد بلغ عدد العينة 241، ولتحقيق هدف الدراسة وبعد إطلاع الباحث على العديد من الأدوات المستخدمة في الدراسات التي سبقت دراسته والتي حسب نظره أفادته بصورة كبيرة في تكوين أداة الدراسة (إستبانة) وعبارتها ومحاورها ومن خلالها قام بتطويرها حيث جاءت مكونة من 52 عبارة وبعد التحليل الإحصائي لمحتوياتها أشارت نتائج دراسته إلى ما يلي :

***أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

– إن درجة ممارسة الصلاحيات الإدارية لدى مديري مدارس التعليم العام في رياض الخبراء في منطقة القصيم من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم كانت كبيرة.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسات مديري المدارس للصلاحيات الإدارية من وجهة نظر المديرين ووكلائهم تعزي للمتغيرات التالية (الخبرة، المرحلة الدراسية، المؤهل العلمي).

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الصلاحيات الإدارية لصالح المديرين والوكلاء.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسات مديري المدارس للصلاحيات الإدارية من وجهة نظر المعلمين تعزي لمتغير المؤهل العلمي.

– إن درجة توافر الثقة التنظيمية لدى مديري مدارس التعليم العام في رياض الخبراء في منطقة القصيم من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم بما يخص محور الثقة التنظيمية كانت كبيرة بصفة عامة.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توافر الثقة التنظيمية لصالح المديرين والوكلاء.

– وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من درجة ممارسة مديري المدارس التعليم العام في رياض الخبراء في منطقة القصيم للصلاحيات الإدارية والثقة التنظيمية .

ب)– دراسة (حمد بن سليمان البدراني، 2010) بعنوان:

" إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية " بدراسة ميدانية للعاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات السعودية الدولية . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدراك العاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات السعودية الدولية للعدالة التنظيمية والثقة لديهم . ولقد تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي بإستخدام الإستبانة كأداة للدراسة، أما مجتمع الأطروحة فشمل العاملون في تفتيش ركاب المسافرين بصالات المغارة بالمطارات الدولية السعودية الرئيسية، (مطار الملك عبد العزيز بجدة، مطار الملك خالد بالرياض، مطار الملك فهد بالدمام) ويتكون المجتمع من 1500 مفتش ومفتشة . وبعد التحليل الإحصائي لمحتويات إستبانة أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

***أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

– كشفت الدراسة أن درجة إدراك العاملين للعدالة التنظيمية تميل إلى الحياد في الوقت نفسه كانت درجة إدراكهم لبعد عدالة التوزيع تميل إلى الموافقة..

– كشفت الدراسة عن ميل العاملين إلى الموافقة تجاه محور الثقة لديهم (بالنفس، بالزملاء، بالمشرف، بالإدارة العليا) رغم ميلهم إلى الحياد تجاه بعد الثقة بالإدارة العليا.

– أظهرت الدراسة أن بعد عدالة التعاملات هو الأقل تأثرا بالمتغيرات الديموغرافية بينما متغير الخبرة كان أقل المتغيرات في إستجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة وأبعادها.

– أظهرت الدراسة وجود علاقة إرتباط جوهرية طردية بين إدراك العاملين للعدالة والثقة لديهم.

8- التعقيب على الدراسات السابقة :

إستعرضنا فيما سبق فيما سبق عددا من الدراسات العربية ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة، ولقد توصلنا من خلالها إلى مجموعة من النتائج سوف تعيننا على إثراء الإطار النظري للدراية الحالية، كما تبين أن معظم هذه الدراسات إعتمدت المنهج الوصفي مما يعطينا إشارة واضحة أنه المنهج المناسب والأمثل لمثل هذا النوع من الدراسات، كما إستخلصنا منها أن مفهوم جودة حياة العمل والثقة التنظيمية مجالين واسعين، من المجالات التي إهتمت بها الدراسات التنظيمية والسلوكية في الفترة الأخيرة، ويتفرع منهما مجموعة من الأبعاد والعوامل المتعددة التي يجب السعي لتوفيرها حتى ينجح تطبيق هذا مفهومين .

و إجمالا يمكننا التعقيب على تلك الدراسات في النقاط التالية :

– إن الدراسات التي تناولت جودة حياة العمل إهتمت بتوصيف أبعاد جودة حياة العمل ودراسة علاقة أبعادها ببعض الخصائص التنظيمية كدراسة (حلاوة 2015) التي تناولت غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، وكذا دراسة (نصار، 2013) التي عالج موضوع جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي.

– أكدت معظم الدراسات على أهمية الثقة التنظيمية ودورها في خلق بيئة تساعد على رفع من كفائة المنظمة، كما ناقشت بعض الدراسات علاقتها ببعض المتغيرات مثل دراسة (عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، 2014) التي تناولت ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر

المعلمين والمديرين ووكلائهم، ودراسة (حمد بن سليمان البدراني، 2010) التي عالجت فكرة إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية.

– تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بأنها تتناول تأثير المتغيرات الديموغرافية للعاملين في تقويم مستوى كل من جودة حياة العمل والثقة التنظيمية.

–تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تقوم بدراسة علاقة ستة أبعاد لجودة حياة العمل (الإلتزام التنظيمي، التكوين والتعليم، فرق العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية،التقليل من ضغوط العمل) بالثقة التنظيمية من الجانب المعنوي والتنظيمي والتركيز عليه وإغفال الجانب المادي المتمثل في بعد المكفآت والأجور والتعويضات.

– تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين معا في كون أن هذه الدراسة تناولت جودة حياة العمل كمتغير حقيقي بينما تناولت الدراسة السابقة لـ (أحمد إبراهيم موسى وعمار فتحي موسى،2015) جودة حياة العمل كمتغير تابع للمتغير الحقيقي الثقة التنظيمية، كما تختلف الدراسة الحالة عن الدراسة السابقة لـ (ساخي بوبكر،2015) أن الدراسة الحالية تناولت العلاقة المباشرة بين متغيرين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية بينما في دراسة ساخي بوبكر تناول العلاقة بين تمكين العاملين وجودة حياة العمل في ظل وجود متغير (ثالث) وسيطي وهو الثقة التنظيمية.

في الأخير يمكن القول أن الدراسة الحالية إستفادت من الدراسات السابقة في عدة جوانب أهمها :

- إختيار منهج الدراسة الملائم لطبيعة موضوع الدراسة الحالية.
- وضع تصور عام للإطار النظري.
- البحث عن الإضافة في الدراسات السابقة وتجنب تكرار ما ورد فيها .
- الإستفادة من الدراسات السابقة في بناء أبعاد المتغيرات ومكونات الإستبانة .
- إستخدام الأساليب الإحصائية وطرق التحليل المناسبة للموضوع.

- الإستفادة من بعض المراجع العلمية التي إستندت إليها الدراسات السابقة في مادتها العلمية ومحاولة الرجوع لها .
- إستفادة الباحث من توصيات وإقتراحات بعض الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تتعلق بالدراسة الحالية .

الفصل الثاني : جودة حياة العمل

تمهيد.

1. تعريف جودة حياة العمل.

2.أبعاد جودة حياة العمل.

3. أهمية جودة حياة العمل.

4.أهداف جودة حياة العمل.

5. عوائق تطبيق جودة حياة العمل.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

شهدت السنوات الأخيرة من القرن 19 اهتماما كبير لتنمية، وتطوير العنصر البشري. الذي يؤثر بشكل كبير على أداء المنظمات، خاصة المنظمات الخدماتية. التي يكون فيها اللقاء مباشر بين مقدم الخدمة، والزبون.

وبما أن الخدمة يتم تقديمها من خلال العاملين، كان لابد من أن يتمتع هؤلاء العمال بجودة الحياة الوظيفية، فمصطلح جودة الحياة الوظيفية. والتي يرمز لها (QWL) يهتم بدراسة، وتحليل المكونات، والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما تسهم في رفع أداء المنظمة، وتحقق رغباتهم، وحاجاتهم . فكلما تميزت بيئة الوظيفية بالقبول، والرضا من العاملين، ساهم ذلك في جعل الأفراد يقومون بما هو مطلوب منهم وبشكل كامل لوظائفهم، مما يؤدي في النهاية إلى أداء وظيفي جيد.

1- تعريف جودة حياة العمل(QUALITY WORK LIFE):

يعرف كاسيو (Cascio) جودة حياة العملبأنها تصورات الموظفين بشأن بيئة العمل هل هي آمنة، وهل تحقق الرضا لديهم، وهل تحقق التوازن بين حياتهم الشخصية، والوظيفية، وهل تحقق لهم فرص للتعلم، والنمو، والتطور، والاعتراف، وتقدير الذات

.(Cascio, 2010 , p24)

وتعرف بأنها الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم، وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين (Meyers ، 1992 ،p132)

.)

ويعرفها المغربي بأنها تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض توفير الحياة الوظيفية الأفضل للعاملين. بحيث تشبع احتياجات العاملين، وتسهم في رفع كفاءة الأداء المنظمات. (المغربي، 2010، ص327).

أما السالم فيرى بأنها الصفات، أو الجوانب الإيجابية، أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها، أو يدركها العاملون (السالم، 2008، ص 35).

وهي ظروف عمل جيدة، وإشراف مناسب، ومرتبات، ومكافات مادية كافية، ومقدار الاهتمام، وعلاقات عمل تسمح بقدر من المشاركة في صنع القرارات، والإحساس بوجود دور في تحقيق النتائج التنظيمية (Werther ، & p502 , 2002 , Davis). وتعني أيضا مجموعة من العمليات المخطط لها باستمرار، والتي تهدف إلى تطوير الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية. ممتثلة بالتكامل الاجتماعي، تطوير القدرات، النمو الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات والموازنة بين العمل والحياة، والتي تسهم بدورها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها

(شنتير، 2015، ص74).

أما شي روز، وآخرون (Che rose et al ، 2006,p61) يروا أن جودة حياة العمل هي فلسفلة تعتبر أن الموظفين هم أثمن مورد داخل المنظمة. وأنهم يستطيعون أن يقدموا إسهامات جيدة، وقيمة المنظمة، لذا يجب أن يعاملوا باحترام، وبكرامة.

وبالنسبة إلى ماي، وآخرين (May et al, 1999 , p4) هي ظروف بيئة العمل الملائمة التي تعزز رضا الموظفين من خلال منحهم المكافآت، وتحقيق الأمن الوظيفي، والفرص النمو والتقدم لديهم.

ومن خلال ما تقدم يرى الباحث أن جودة حياة العمل هي بيئة العمل التي تهتم بصحة وسلامة العامل النفسية والجسدية. من خلال توفير المنظمة العوامل المادية، والاجتماعية والتنظيمية اللازمة، والصالحة للعمل فيها.

2- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

اقترح الباحثون أبعادا متعددة تشكل مفهوم جودة حياة العمل من اتجاهات مختلفة فيش (Beach، 1999) اقترح الأبعاد التالية:

- فرق العمل المدارة ذاتيا.
- تصميم العمل والإثراء الوظيفي.
- الإدارة بالمشاركة.
- القيادة الفعالة والسلوك الإشرافي.
- ساعات العمل المرنة.
- تنمية المسار الوظيفي.
- أجور، ومكافآت (Beach , 1999 , p454).

وأورد لي، وآخرون (Lee et al.، 2007) أنه لقياس جودة حياة العمل لابد أن يتم ذلك من خلال الجوانب التالية:

- الرضا الوظيفي.

- الالتزام التنظيمي.
- روح الفريق المصري، (الأغا، 2014، ص 117).

أما عبد الرحمن فأدرج مجموعة من الأبعاد، وتتمثل في التالي :بيئة العمل، ظروف العمل المعنوية، عدالة نظام الأجور، والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرارات، فرق العمل

(عبد الرحمن، 2013، ص 42).

ويرى العنزي، وصالح أن لجودة حياة العمل أبعادا تتمثل بالآتي: فرص استغلال المهارات وتطويرها، كفاية الراتب، وعدالته، التكامل الاجتماعي، الموازنة بين العمل، والحياة، صحية الظروف العمل، فرص النمو الوظيفي، التمسك بمبدئية العمل التنظيمي.

(العنزي، وصالح، 2009، ص 50).

أما بالنسبة إلى جاد الرب فانه يرى بأن أبعاد جودة حياة العملهي كالتالي:

- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية، وزيادة الكفاءة التنظيمية.
- مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين.
- إعادة تصميم، وإثراء الوظائف لتتماشى مع طموحات، ومهارات العاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع (اتخاذ القرارات، الإدارة الذاتية، العوائد، الملكية)
- توفير متطلبات الاستقرار، والأمان الوظيفي.
- إتاحة فرص الترقي، والتقدم الوظيفي من خلال عمليات التعليم، والتعلم، والتدريب.
- العدالة الاجتماعية، والحفاظ على كرامة العاملين، وخصوصياتهم.

(جاد الرب، 2009، ص 313-314).

أما المغربي فيرى أن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل كالآتي:

- الرضا عن العوائد، والمزايا، والخدمات.
- صفات، وخصائص الوظيفية.
- الأجور، والتعويضات.

- فرق العمل.
- العمليات الإشرافية (المغربي، 2009، ص 328-329).

ويرى ماضي في دراسته أن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في ثلاثة مجالات كل مجال يحتوي على مجموعة من الأبعاد وهي كالاتي:

المجال الأول: ويحتوي على الأبعاد التي لها علاقة بالجوانب التنظيمية، والوظيفية، وتتمثل في خمسة أبعاد وهي:

- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- السلوك القيادي، والإشرافي.
- الالتزام التنظيمي.
- الاستقرار، والأمان الوظيفي.
- برامج التدريب، والتعلم.

المجال الثاني: ويضم الأبعاد التي لها علاقة ببيئة العمل المادية، والمعنوية، وتتكون من ثلاثة

أبعاد وهي:

- الأمن، والصحة المهنية في بيئة العمل.
- التوازن بين الحياة الشخصية، والحياة الوظيفية.
- العلاقات الاجتماعية.

المجال الثالث: يضم الأبعاد المرتبطة بالجوانب المالية، والاقتصادية ويتكون من بعدين:

- الأجور، والمكافآت المالية.
- فرص الترقي، والتقدم الوظيفي (ماضي، 2014).

في حين أدرجت نصار مجموعة من المجالات التي تضم مجموعة من الأبعاد وهي كالآتي:

المجال الأول: ظروف العمل المادية، وغير المادية ويضم ثلاثة أبعاد هي:

- الأجور، والمكافآت المالية.
- الاستقرار، والأمن الوظيفي.
- بيئة عمل مادية، وصحية.

المجال الثاني: تحقيق الذات ويضم بعدين هما:

- المشاركة في اتخاذ القرار.
- الفرص الترقي، والتقدم المهني.

المجال الثالث: علاقات العمل، ويضم بعدين هما:

- القيادة، والإشراف.
- فرق العمل.

المجال الرابع: التوازن بين الحياة، والعمل.

المجال الخامس: التعاون بين الإدارة، والنقابات العمالية.

المجال السادس: التقليل من ضغوط العمل (نصار، 2013).

وفي دراستنا الحالية، ونتيجة للدراسة الاستطلاعية، وجدنا ضرورة دراسة الأبعاد التالية الجودة حياة العمل لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران وهي:

1- الالتزام التنظيمي.
2- تصميم الوظيفي.
3- التكوين والتعليم.
4- التوازن بين الحياة الشخصية، والوظيفية.
5- فرق العمل .
6- التقليل من ضغوط العمل.

وفيما يلي تعريف لهذه الأبعاد السنة المقترح في هذه الدراسة.

1- الالتزام التنظيمي: الالتزام التنظيمي هو عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة أكثر من ارتباطه بها لأسباب نفعية مادية، وهو أيضا يعبر عن استعداد الفرد ليبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله، وإيمانه بأهدافها، وقيمها. وبذلك فالالتزام يشير إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط، ومنحها الولاء (فليه، وعبد المجيد، ص 285).

وبهذا فهذا المفهوم يتصف بالشمولية، والايجابية فالعلاقة لهذا المفهوم يجب أن تكون قوية وايجابية، وديناميكية. وتقوم على الاقتناع الداخلي بأهداف، أو غايات المنظمة، ليس لمجرد تقييم لما يحصل عليه الفرد من مزايا، ومنافع مختلفة، والارتباط الوجداني الذي يتمثل في ولائه للمنظمة، ويعزز رغبته في البقاء في العمل، والاستمرار فيه. أي أن هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بأهداف، وقيم التنظيم، والقوة، وبذل الجهد، والوقت من أجل تحقيق هذه الأهداف وأيضا الارتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالبقاء بالمنظمة.

(عبد الباقي، 2005، ص 316).

2- تصميم الوظيفي: تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب، منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف فيه متعة أداء العمل. وينقلب العمل إلى روتين ممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها، وعليه يكون العلاج، أو الوقاية متمثلة في تصميم، وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى، وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن تقوم الوظيفة بالعديد من الأنشطة، والمهام. كما تتيح مقدار مناسبا من السلطة للقيام بأعباء العمل.

فالتصميم الوظيفي هو عملية تهدف إلى تحديد محتوى الوظيفة، وطريقة أدائها، وعلاقاتها بما يؤدي إلى المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة. اخذين بعين الاعتبار نمط التكنولوجيا المستخدم في الإنتاج، أو الأداء من ناحية، والأهداف الشخصية لشاغل الوظيفة من حيث الرضا الوظيفي والرغبة في النمو من ناحية أخرى. (عادل، 2006، ص 49)

3- التكوين والتعليم: يعرف عبد الباقي التكوين بأنه نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات، والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم (عبد الباقي، 2000، ص 211).

كما يعرفه كامل بربر بأنه تلك الخبرات المنظمة التي تستخدم لنقل، أو تعجيل، أو صقل كل، أو بعض المعلومات، المهارات، المعارف، والاتجاهات الخاصة بالأفراد في المنظمة (كامل بربر، 2000، ص 161).

تعريف علي محمد عبد الوهاب للتكوين بأنه عملية منظمة، ومستمرة محورها الفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية، وفنية، وذهنية لمقابلة احتياجات محددة عالية أو مستقبلية يتطلبها الفرد، والعمل الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير. (عبد الوهاب، 1981، ص 19).

أما التعليم فهو أي تأثير، أو نشاط، أو فعل تلقائي، وغير مقصود تكون من نتيجته زيادة في معارف شخص ما. وهو ترتيب، وتنظيم للمعلومات الإنتاج التعلم، ويتطلب ذلك انتقالا لمعرفة من مصدر إلى مستقبل، تسمى هذه العملية بالاتصال. لأن التعليم المؤثر يعتمد على مواقف ومعرفة متجددة، فإن الحصول على تعليم فعال يستوجب تحقيق عملية اتصال فعالة بين أطراف العملية التعليمية، ويمكن أن تكون الوسائل التعليمية، والتكنولوجية من العوامل المهمة في زيادة فعالية عملية الاتصال (موسوعة المعارف التربوية، 2007، ص 1082).

في الإنتاج، أو الأداء من ناحية، والأهداف الشخصية لشاغل الوظيفة من حيث الرضا الوظيفي والرغبة في النمو من ناحية أخرى. (عادل، 2006، ص 49)

وبهذا فكلا من عمليتي التكوين، والتعليم تهدف إلى تطوير، وتحسين مهارات الفرد، والعمل على زيادة فعاليته.

4- فرق العمل : الفريق مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة، ومشتركة، والبعض يعرف الفريق على أنه مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود

مهارات متكاملة فيما بينهم. وأفراد الفريق يجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد، بالإضافة إلى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم. ولذا فرق العمل هي جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف، أو مهمة محددة تتطلب التنسيق، والتفاعل، والتكامل بين أعضاء الفريق. ويعتبر أعضاء الفريق مسئولين عن تحقيق هذه الأهداف. كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات، والفريق في النهاية هو وسيلة لتمكين الأفراد من العمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة، وغالبا ما يستخدم لفظ الجماعة عندما نتحدث عن ديناميكية الجماعة.

ولكن عندما يكون الحديث عن التطبيقات العملية فأننا نستخدم لفظ فريق العمل

(خضير، وروان، 2010، ص 161).

إن السمة الأكثر تميزا في فريق عمل ماهية أن يكون تحقيق أهداف الفريق الأولية القصوى عند أعضائه. فقد يكون الأعضاء يلزمون أنفسهم بالعديد من الأهداف الشخصية التي يأملون في تحقيقها من خلال أنشطتهم، ولكن الأكثر أهمية في أعمالهم هو نجاح المجموعة في تحقيق الهدف الذي حددها لأعضاء معا. فهم يساندون بعضهما البعض، ويتعاونون بحرية، وتحاورون بصراحة ووضوح (عوض، 2008، ص 135).

5- التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية: تعرف منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الشخصية، والحياة الوظيفية بأنها مجموعة من ترتيبات العمل المختلفة الهادفة إلى إيجاد بيئة عمل تتسم بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة المهنية والحياة الشخصية مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة. وبعض أكثر الخيارات شعبية لتحقيق التوازن بين الحياة العمل، والحياة الشخصية، التي تتيحها جميع المنظمات. هي ساعات العمل المرنة، وإجازة الأمومة، وإجازة الأبوة، والإجازة العائلية.

(رومان، و أورتيز، 2010).

وتعرف أيضا بأنها السياسات، والإجراءات التي تضعها المنظمة بهدف تمكين العاملين من أداء أعمالهم بكفاءة. وفي نفس الوقت توفير المرونة لهم للتعامل مع الشئون الشخصية والعائلية.

(نصار، 2013، ص 22).

ويعرفها عبد الجواد بأنها محاولة الموازنة بين متطلبات العمل، ومتطلبات الشخصية، أو العائلية. وهي مدخل فعال للتخفيف من وطأة الحياة الوظيفية.

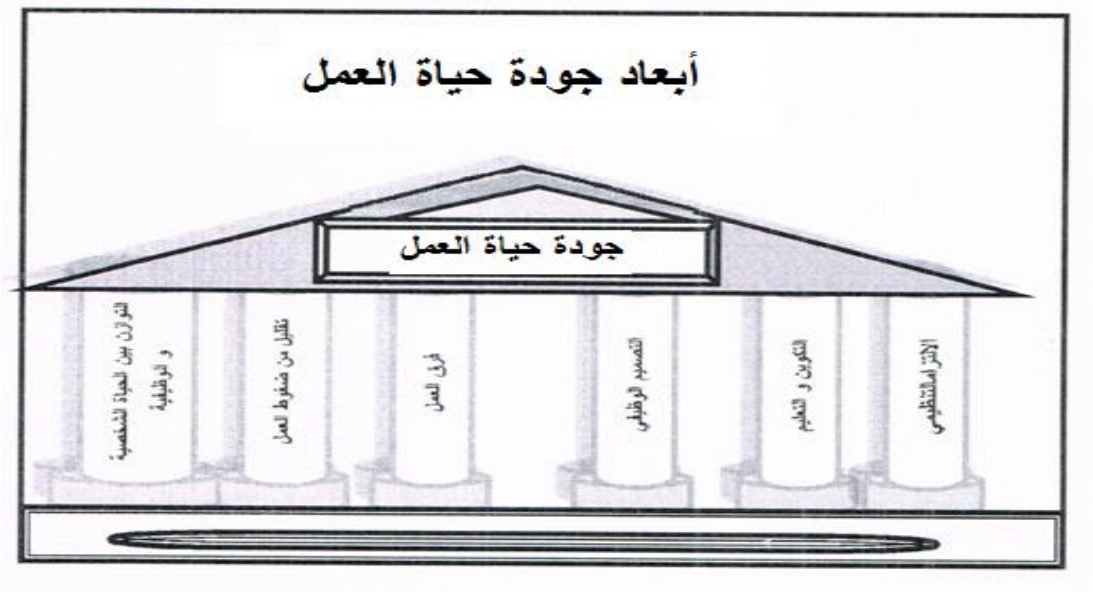
(عبد الجواد، 2000، ص 100).

6- التقليل من ضغوط العمل : تنتج ضغوط العمل عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسئولياتها، وأعبائها، وأهميتها، وعلاقتها بالوظائف الأخرى. والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة، وخصائص الدور (فيله وعبد المجيد، 302).

ويرى المشعان أن ضغوط العمل في المصادر التي توجد في مجال العمل، وتفرض حملا زائدا على العاملين، ويترتب عليها درجة من التوتر، والضيق يسعى الفرد لتجنبها، والتقليل منها. (المشعان، 1994، ص304).

ومن أمثلة الضغوط المهنية ما يسود المنظمات من الضغوط الناجمة عن البيروقراطية، أو عدم المشاركة في صنع القرارات، وتعدد المستويات التنظيمية، وغموض المستقبل الوظيفي، ومنها كليم الضغوط الناتجة عن صراع الدور، وغموضه، ومنها أيضا الضغوط المترتبة على الظروف العمل المادية . (فيله وعبد المجيد، 302).

والشكل التالي يوضح أبعاد جود الحياة الوظيفية المراد دراستها.



الشكل رقم (01): أبعاد جودة حياة العمل الخاصة بهذه الدراسة (إعداد الباحث).

3- أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تسعى المنظمات إلى تحقيق مزايا عديدة عند تبنيها لبرامج جودة الحياة الوظيفية، وهي على النحو التالي:

- جودة حياة العمل لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط، ولكنها تعظم أيضا قدرة المنظمة التنافسية.
- تسهم جودة حياة العمل 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 ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب، وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين. (بدوي، 2015، ص 744-745).

تبرز أهمية جودة حياة العمل أيضا من خلال :

- تحقيق التفوق

على المنافسين من خلال حرص، واندفاع العاملين على تحسين الأداء، والإنتاجية، والجودة في نفس الوقت.

– فرصة الحصول، والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات الكفاءة المهارية، والمعرفية.

– فرصة الإبقاء بالمسؤولية الاجتماعية، والأخلاقية تجاه المجتمع.

– فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة لمشاكل قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها.

– إمكانية الحصول على ولاء عالي من قبل المستفيدين لسلع المنظمة، أو خدماتها.

– النمو، والتطور إذ أثبتت الدراسات الميدانية أن المنظمات تحقق ذلك من خلال امتلاكها موارد بشرية ذات خبرة عالية، ومعرفة عالية بالمنظمة (الخفاجي، 2012، ص 19).

وبناء على ما تقدم تتجلى أهمية جودة حياة العمل من خلال النقاط الآتية:

1- تطوير المقدرات البشرية.

2- تساعد العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل، والحياة الخاصة، وتشجيعهم للاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة.

3- تهيئة بيئة تنظيمية تحفز العاملين، وتحسن صحتهم العقلية، وتشجعهم على التعاون في اتخاذ القرارات، وزيادة الإبداع (شنيتر، 2015، ص78).

4- أهداف جودة الحياة الوظيفية:

حسب نصار فإن الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال جودة حياة العمل هي كالآتي:

1- تحسين الرضا الوظيفي.

2- تحسين الصحة النفسية والجسدية للعاملين ما ينمي المشاعر الايجابية بينهم.

3- تحسين إنتاجية العاملين.

4- تعزيز التعلم في بيئة العمل.

5- تكوين الصورة الأفضل للمؤسسة في جذب والاحتفاظ بالعاملين وتحفيزهم

(نصار، 2013، ص 13).

ويضيف جاد الرب، إن ما ينتج من أهداف عند تبني المنظمة لبرامج جودة حياة العمل هي:

1 – زيادة ثقة العاملين.

2– الاندماج، ومساهمة في حل المشكلات.

3– زيادة الفاعلية التنظيمية.

4– زيادة الرضا الوظيفي (جاد الرب، 2009، ص 315–316).

وترى الفضل أن الأهداف المستحصلة من تطبيق برامج جودة حياة العمل كالتالي :

1– قلة الغيابات، وإصابات، وحوادث أقل.

2– الرضا الوظيفي لدى العاملين عن العمل.

3– قلة المشكلات بين الإدارة، والعاملين.

4– تحسين، وزيادة الأداء، وهذا سيؤدي إلى التفوق النوعي علة المنافسين في السوق .

5– تقليل الكلف، وفرص أكبر للنمو نتيجة لاستقرار العاملين، واكتسابهم المعرفة (الفضل،2007، ص 76).

عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

وضع البلبيسي مجموعات من المعوقات التي من شأنها أن تحول دون تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، وقد أوردها كالتالي:

1– موقف الإدارة: يتطلب تطبيق برنامج جودة حياة العمل جو من الديمقراطية في مكان العمل، لذا يجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع مرؤوسيهم، ومنحهم فرصة إبداء عن آرائهم، والمشاركة بقوة في جميع أنشطة المنظمة إلا أن ذلك صعب التحقق لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون هناك معارضة قوية ضد مثل هكذا برامج.

2– موقف الاتحادات والنقابات العمالية : قد يتولد عن الاتحادات، والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة حياة العمل تسعى إلى تسريع من وثيرة أداء العمل، وتحسين الإنتاجية، دون دفع أي عوائد كافية للعاملين. أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء، والإنتاجية، ولإزالة هذه

المخاوف يجب على المدراء ترويج برامج جودة حياة العمل لتفسير أهدافها، والفوائد التي ستعود على العاملين من جراء تطبيقها.

3- التكلفة المالية : ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية، والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة حياة العمل ضخمة تفوق قدرة المنظمة، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية، ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو من صناع القرار التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، وتبديد المخوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة. (البلبيسي، 2012، ص 13-14)

وأشار كل من كردال، وحسين (Karadal and Huseyin) إلى أن أهم معوقات تطبيق برامج جودة حياة العمل تتمثل في نقص الموارد، سواء على مستوى البيئة المحيطية، أو على مستوى المنظمة . فعلى مستوى البيئة المحيطية عندما تكون معدلا البطالة مرتفعة في المجتمع بالإضافة إلى سوء الاقتصاد، وعدم توفر البنية الأساسية في المجتمع، يقل الاهتمام بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، سواء من جهة الجهات الحكومية المراقبة، أو المراقبة، أو من جهة الاتحادات العمالية، كذلك عندما تفتقد المنظمات للموارد المالية، أو التنظيمية يقل اهتمامها بتطبيق برامج جودة حياة العمل.

(المصري، والأغا، 2014، ص 120)

إن مفهوم جودة حياة العمل ظهر ليواكب سياسات التطورات والتحولات التي تعرفها المنظمات. وليقلل من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم. أو تخفيضا لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام، وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين (المغربي، 2007، ص207).

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل، أصبح جليا معنى جودة حياة العمل وهي أهم العوامل التي تساهم في تحقيقها، وتعزيزها، وبرامج التي من شأنها إذ تم تطبيقها في المنظمات كان لها أثر ايجابي على سلوك الموظفين، ومدى أهميتها، وما تمثله بالنسبة إلى الموظفين، والمنظمات التي تسعى إلى التقدم، والتميز، جودة حياة العمل لا تقل أهمية عن الثقة التنظيمية، فهي كذلك تعتبر من المفاهيم الحديثة التي ترقي بالعنصر البشري إلى مستويات أعلى من تقدير والاحترام. من خلال الاهتمام به، والعمل على توفير كل سبل الراحة النفسية، والجسدية له، ما يزيد من ولاء، وانتماء العنصر البشري لمنظمته. فيكرس طاقاته وإمكاناته لخدمتها والتضحية من أجل تقدمها وازدهارها.

الفصل الثالث : الثقة التنظيمية

تمهيد.

1. تعريف الثقة التنظيمية.

2.أبعاد الثقة التنظيمية.

3.فوائد وأهمية الثقة التنظيمية.

4.أسس بناء الثقة التنظيمية.

5. معوقات بناء الثقة التنظيمية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

في زخم ثورة المفاهيم والمداخل الإدارية الحديثة، لداعية إلى ضرورة الاهتمام بالبعد الإنساني والتركيز على كفاءة العنصر البشري بوصفه الغاية والوسيلة الريادية لتطوير المنظمات. كان إلزاما على هذه المنظمات تبني هذه المفاهيم الإدارية الحديثة، من أجل رفع مستوى أدائها لتحقيق أهدافها. ولعل أهم هذه المفاهيم الإدارية هي الثقة التنظيمية، وبدأ الاهتمام بموضوع الثقة التنظيمية يتزايد من قبل الباحثين في أواخر السبعينيات من القرن الماضي، وذلك بعد أن أصبحت المنظمات لا تملك الخيار إلا أن تتحول إلى منظمات تعتمد على المعلومات بدلا منظمات تعتمد على الضبط والسيطرة. وجاءت هذه البحوث والدراسات من أجل تفسير الدور الذي تلعبه الثقة في العمليات التنظيمية، ومن أهم التحديات التي تواجهها المنظمات هي بناء الثقة التنظيمية في كافة مستوياتها، مساهمة منها لعلاج العديد من المشكلات التنظيمية، لتتمكن من الإستمرار، والمنافسة والتميز، والإبداع، والتكيف مع البيئة المحيطة بها.

1-تعريف الثقة التنظيمية (ORGANIZATIONAL TRUST):

عرف علم النفس الثقة بأنها عنصر تكاملي للتأثير الاجتماعي. فهي تسهل عملية التأثير أو الإقناع الشخص بائتمان على شخص آخر.(Ussea)

وعند (Rousseau , et al . , 1998 , p395) الثقة هي الحالة النفسية التي تمثل نية القبول والانكشاف القائم على التوقعات الإيجابية، لنوايا وسلوك الآخرين.

والثقة هي ما يحمله أحد الأشخاص من اتجاهات ايجابية تجاه شخص آخر ذو مواصفات معينة في ظل تبادل مواقف المخاطرة أو المجازفة .

(النجار، 2010، ص 224)

في حين لا يعتبر زاند Zand الثقة الإقدام على المخاطرة، أو المجازفة، وإنما هي استعداد لفعل ذلك بمعنى استعداد للمخاطرة أو المجازفة. ويضيف ألبرخت Albercht بأن الثقة هي المدى الذي يكون فيه الفرد مستعدا إلى أن يغرس النوايا الحسنة إلى كلمات وأفعال لدى أشخاص آخرين.

(أندرواس، والمعايعة، 2008، ص 28).

فالثقة التنظيمية هي توقعات الأفراد، والجماعات أن نظام اتخاذ القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد، أو الجماعة حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام. (السعودي، 2005، ص 104).

أما ثان ثان Tan & Tan فيرى أن الثقة التنظيمية هي التقييم العام للمصداقية المنظمة من وجهة نظر العامل، وهي شعور الموظف بالثقة بأن المنظمة سوف تؤدي الإجراءات التي تعود عليه بالفائدة، أو على الأقل ليس فيها ضرر عليه (Tan&Tan , 2000, p243).

ويعرفها (Starter, 2005, p88) بأنها درجة تفويض بعض المسؤوليات، والمهام للمرؤوسين الذين يمثلون التوقعات الإيجابية المؤكدة لإنجازهم لتلك المهام، والمسؤوليات. وبالنسبة إلى الطائي فالثقة هي إيمان الفرد بأهداف، وقرارات، والسياسيات، والإجراءات

التنظيمية، وبالقائد التنظيمي، وبجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة. وذلك بما يعكس رضا، والالتزام الفرد تجاهه المنظمة.

(الطائي، 2007، ص 61).

أما متعب والعطوي فيعرفان الثقة التنظيمية على أنها الإيمان العام بنوعية وقابلية أشخاص معينين مثل (زملاء العمل، المشرف)، أو مجموعات معينة مثل (الإدارة العليا) ضمن المنظمة والرغبة في الاعتماد عليهم على أساس تصرفهم كما هو متوقع منهم، فضلا عن عدم الاهتمام بمراقبة،ومتابعة سلوكهم بهذا الخصوص.

(متعب والعطوي، 2008، ص 6)

ومن هنا يمكن القول بأن الثقة هي إحساس، والشعور بارتياح نفسي من شخص تجاه شخص آخر، أو من جماعة تجاه جماعة أخرى، جمعت بينهم مصداقية القول، ونزاهة الأفعال .

2- أبعاد الثقة التنظيمية:

تعددت أبعاد الثقة بتعدد عدد الدراسات فقد توصل (Corrazini، 1977)، إلى أربعة أبعاد للثقة التنظيمية وهي: بعد الشك، بعد المخاطرة، وبعد الأنانية، وبعد أخذ المخاطرة الشخصية.

وحدد سوليفان، وآخرون (Sullivan , et al . ؛ 1981) سبعة أبعاد للثقة التنظيمية وهي: الصدق والإخلاص، تدني مستوى الحذر، تدني مستوى الشك، الرغبة في العلاقة الحميمة، الإيمان بعدالة السلطة، توقع العلاقات الجيدة، الانسجام العام مع الآخرين.

وتوصل الغامدي 1990 إلى أربعة أبعاد للثقة التنظيمية وهي: العدالة في الترقية، الابتكار وتحقيق الذات، القيم السائدة، توافر المعلومات.

وتوصلت دراسة بوتلر (Butler، 1999)، وروسو (Rousseau، 1998)، وألبرخت، وتفقليون(Tavaglione & Albrecht ، 2003) إلى عدة عناصر للثقة التنظيمية وهي:

1/2- السياسات الإدارية والسلوك القيادي : وهي قناعة الموظف بالممارسات الإدارية في مؤسسته ورضاه عن توزيع المكافآت المادية، وتوافر التدريب، والتدرج في السلم الوظيفي، وإتاحة الإدارة فرص المشاركة في صنع القرار.

2/2- فرص الإبداع وتحقيق الذات: وتتضمن تشجيع، ودعم الابتكار، والتجديد في العمل، وتفويض السلطات، والصلاحيات، وثقة الإدارة بقدرات العاملين، وتقديرها لمجهوداتهم، إضافة للثقافة العالية للرؤساء.

3/2 – القيم السائدة في التنظيم: التي أهمها: احترام الإدارة للموظفين، والتعاون بين الأفراد العاملين في التنظيم، وكفاءة الرؤساء، والعدالة في التعامل مع الآخرين، والشفافية في مواجهة المشاكل، وعدم التستر عليها.

4/2- دقة المعلومات وتوافرها: والحصول عليها في الوقت المناسب، ومصداقيتها (أندرواس، ومعايعة، 2009، ص 92-93).

5/2- القدرة: وتعني أن الفرد يدرك أن الآخرين (رؤساء، أو زملاء)، يمتلكون مجموعة من المهارات، والكفاءات، والخبرات في مجال عملهم. تسمح بأن يكون لديهم تأثير على الآخرين. كما تعني أن الآخرين (رؤساء، أو زملاء)، يملكون القدرة على مساعدة الآخرين في مشكلات العمل.

6/2- الخيرية والإحسان: تعكس التوجه الإيجابي من قبل الآخرين (رؤساء، أو زملاء)، نحو الفرد. بمعنى اعتقاد الفرد بأن الآخرين (رؤساء، أو زملاء)، يريدون الخير له، ويملكون نوايا حسنة تجاهه بعيدا عن دوافع الأنانية، أو حب الذات. كما يعتقد الفرد أن الآخرين (رؤساء، أو زملاء) يهتمون بمصالحه وأحواله، ويأخذون المبادرة لمساعدته في أداء عمله.

7/2- النزاهة: تعني إدراك الفرد أن الآخرين (رؤساء، أو زملاء)، يؤمنون، ويلتزمون بمجموعة من المبادئ الأخلاقية، التي تعد مقبولة، وايجابية بالنسبة له. ويتصرفون بطريقة

تتفق مع هذه القيم، والمبادئ المرغوبة. وتتمثل هذه القيم في مدى تتطابق أقوالهم مع أفعالهم ومصداقيتهم، وامتلاكهم إحساسا قويا بالعدالة (رفاعي، 2009، ص 2008).

وتناولت دراسة كل من ستارتر (Strater، 2005)،ونيهان، ومارلوا (Marlow &Nyhan، 1979)، وآدمس (Adams، 2004)، وديركس، وفورن (Ferrin &Dirks ، 2002)، وويسويل (Wiswill ، 2003) ثلاثة أبعاد الثقة التنظيمية والتي حظيت بقبول العديد من الباحثين، والتي سوف تكون أبعاد هذه الدراسة وهي:

أ- **الثقة بالمشرفين:** وهي تلك التوقعات الإيجابية للمرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل. وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين. (Pillai , 1999 , p898)

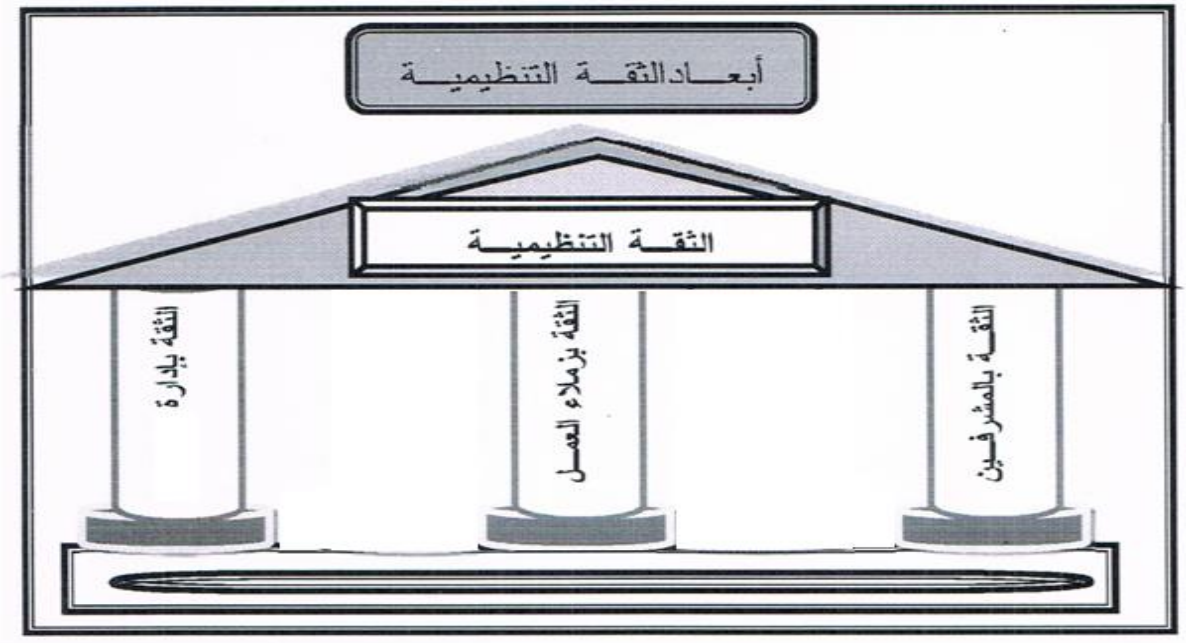
ب- **الثقة بزملاء العمل:** هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة، والمواقف الإيجابية بين الأفراد العاملين. بمعنى تبادل الأفكار، وتشارك في المعلومات، ومرونة الاتصالات بين جميع الأفراد التنظيم ما يسهم في تحقيق الأهداف، والغايات المشتركة

(Gupta & Becerra , 2003 , p34)

ج- **الثقة بإدارة المنظمة:** وهي التوقعات الايجابية من قبل العامل بخصوص تصرف الرئيس المباشر، أو الإدارة العليا، والرغبة للثقة بأقوالهم، وأفعالهم. وتكون هذه الثقة على أساس، قواعد، وسياسات، ومخرجات القيادة مثل العدالة، وجودة العلاقة، والمكافآت، وفرص التطوير المهني، والاحترام، وغيرها من المواضيع الأخرى.

(الساعدي، الشمري، والكرعاوي، 2012، ص 22)

والشكل التالي يوضح أبعاد الثقة التنظيمية الخاصة بهذه الدراسة.



الشكل رقم (02): أبعاد الثقة التنظيمية الخاصة بهذه الدراسة (إعداد الباحث).

3- فوائد وأهمية الثقة التنظيمية:

من فوائد وأهمية الثقة التنظيمية أنها تؤدي إلى:

- تنمية العلاقات الشخصية بين الأفراد.

- أن الثقة التنظيمية تؤثر على العديد من اتجاهات، وسلوكيات المرؤوسين. فعندما يكون مستوى الثقة عالي، فإن المرؤوسين يكونوا أكثر مساندة للسلطات، وللمؤسسات التي تمثلها تلك السلطات أو العاملين الذين يتولد لديهم شعور بالمساندة للسلطات يكون:

- لديهم رضاء في علاقاتهم مع السلطات.

- لديهم انتماء للمنظمة.

- لديهم الرغبة القوية في التصرف بطريقة تساعد على تحقيق أهداف السلطات، والحرص على تحقيقها. أي أن ثقة العاملين في الرؤساء، أو السلطات تجعلهم يتصرفون بطريقة تساعد على تحقيق الأهداف التنظيمية. بحيث أن ثقة العاملين في الرؤساء (المشرفين) تؤدي إلى أن يسلك العاملين سلوكيات المواطنة التنظيمية التي بالتالي تساعد على تحقيق الأهداف التنظيمية. (حواس، 2003).

ويرى كل من (أندرو اس، ومعايعة) أن أهمية الثقة التنظيمية تكمن في أنها:

– تزيد من التفاعل والتعامل الصادق وأنها تسهم في تبادل الآراء ووجهات النظر بحرية وموضوعية.

– تؤدي الثقة التنظيمية إلى وضوح الأهداف والمهام والمشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات.

– تعمل على تقويض الصلاحيات، وحسن استخدامها، وتقبل التجديد، والتطوير دون خوف أو معارضة.

– تؤدي إلى زيادة وتحسين تنامي العلاقات الشخصية وتكون الدافع للعمل، والرغبة في تحمل المزيد من المسؤولية.

– تؤدي إلى الرضا الوظيفي والتميز وإلى رفع الروح المعنوية.

– توفر بيئة عمل ريادية متميزة مزدهرة (أندرواس، ومعايعة، 2009، ص 5).

وتظهر أهمية الثقة التنظيمية في محيط المنظمات حسب (عبد السميع، 2010) في:

– أنها تحقق السلوك التعاوني، وفي تعزيز الأشكال التنظيمية القادرة على التكيف.

– أنها تحد من أساليب الرقابة المباشرة، والاعتماد على الإجراءات الرسمية.

– أنها تسهل أداء فرق العمل، وتحد من الصراعات الضارة وتبسط المشكلات، ما يسهل من حلها.

– أنها تعزز الاستجابات الفاعلة للأزمات، والارتقاء بمستوى الأداء الفردي، والتنظيمي.

ولعل أفضل تصوير لأهمية الثقة التنظيمية، ذلك الذي قدمه شيا (Shea، 1948)، حيث وصف الثقة التنظيمية بأنها المركب السحري في الحياة التنظيمية، والزيت الذي يقلل الاحتكاك، والرابط الذي يجمع الأجزاء المنفصلة معا. والمحفز الذي يسهل العمل، وليس هناك ما يمكن أن يحل محلها، أو يقدم النتائج نفسها.

4- أسس بناء الثقة التنظيمية:

1/4- تطوير نظام قيم مشترك بين أفراد المنظمة:بمعنى وضع مجموعة من القيم متفق عليها من جميع أفراد التنظيم، تسير بها عملية التفكير، والسلوك على المستوى الفردي، والجماعي، وتلتزم بها السلطات العليا في التنظيم، وتعمل على ضمان ترسيخها، وتثبيتها في شخصية الفرد العامل. فالأمر ليس إيجاد ثقافة منظمة، بل العمل على تطوير هوية تنظيمية مشتركة لاستيعاب التنوع الثقافي الذي يميز موردها البشري.

2/4- بناء رؤية مستقبلية واضحة ومشتركة: والرؤية هي تحديد المسار الرئيسي الذي تتبناه المنظمة لتحقيق رسالتها، وأهدافها على المدى القريب، والبعيد في ضوء البيئة العامة. سواء كانت داخلية، أو خارجية. ويشترط في ذلك توضيح السلطات العليا لوجهة نظرها المتعلقة بالتصور المستقبلي لواقع، وأهداف الخاصة بنشاط المنظمة على المستويين التنفيذي والاستراتيجي للمرؤوسين. ما يعزز الثقة في سلوكيات، والقرارات الصادرة عن القيادة حتى في حالة الاختلاف في الرأي، فيما يخص البديل الأنسب لمعالجة وضعية معينة.

3/4- تحسين عملية الاتصال والتفاعل الإيجابي: إن وضع الأهداف، وصياغتها بطريقة تشاركيه يمهد إلى مناخ تعاوني بين الأفراد فيما بينهم، وبين الإدارة العليا، ويشجع العمل في فرق متكونة من مهارات، وكفاءات مختلفة، ما يرفع من مستوى الانسجام، والثقة. فمبدأ وحدة الهدف الذي يترجم خلفية، ودوافع متفق عليها، ومقبولة جماعيا يذلل، ويزيل حواجز الاتصال، ويشجع على الإصغاء، والاهتمام بالآخر، ويعطي مساحة أوسع لحرية التعبير في مناقشة المشاكل التي قد تواجهها المنظمة، وبالتالي المبادرة باقتراح الحلول أقرب إلى الواقع العملي.

4/4- تسهيل تداول المعارف: إن عملية نقل المعرفة، والخبرات، والممارسات بين الأفراد في المنظمة، تتم في إطار جماعي. تمتد من الممارسات الصريحة المتعارف عليها تنظيميا إلى القيم المشتركة (المعرفة الضمنية). فعمليات التعلم تنتج بتجديد، وفقط حينما توضع في

إطار هوية تحوي اتفاق حول القيم، والقواعد المتعارف عليها، وهذه الأخيرة تمثل الركيزة الأساسية لإرساء الثقة في المنظمة. (مزيو، 2013، ص119-122)

5- معوقات بناء الثقة التنظيمية:

1/5- البنية الهشة للثقة التنظيمية: المقصود بها أن بناء الثقة يعتبر صعبا إذا ما قورن بتحطيمها، أو تهديمها. بمعنى أن أتفه الأسباب قد يقضي على الثقة في المنظمة، أي أن الأفعال السلبية الهادمة للثقة يمكن ملاحظتها، والإحساس بها مقارنة بالممارسات الإيجابية الداعمة لبنية الثقة التنظيمية.

2/5- الأساليب الخاطئة التي من شأنها أن تضعف الثقة التنظيمية: بمعنى أنه يوجد بعض المنظمات، أنها تبالغ في الإشراف، والمراقبة لمتابعة العاملين ظننا منها أنها تساهم في تعزيز ثقة العاملين بها. إلا أن هذه الأساليب، والإجراءات قد تكون لها نتائج عكسية تؤثر على أداء العاملين فتضعف الثقة التنظيمية من خلال:

- شعور العاملين بالمراقبة المستمرة، يقلل شعورهم بالأمن، ومن تحفيزهم على العمل .
- تعرض العاملين لاختبارات تعبر عن سوء سلوكهم يجعلهم أقل التزاما بمعايير الإخلاص والاستقامة في مكان العمل، ما يضعف الثقة التنظيمية.

3/5- الإخلال بالعقد النفسي: وهو أدراك الطرف الوائق (العاملين) بأن الطرف الموثوق به المنظمة قد فشل في تحقيق التزاماته تجاهه.

4/5- الشك، وعدم الثقة: يعتبر الشك من أهم العوامل التي تضعف الثقة في المنظمة، فالشك باعتباره أحد مكونات عدم الثقة. يزداد، ويرتفع بين الأفراد المجموعات المختلفة داخل المنظمة. ببعض العمليات الإدراكية كالتمييز الاجتماعي، أي أن يعتقد أفراد مجموعة ما بأن أفراد مجموعة أخرى غير مخلصين، ولا يمكن الوثوق بهم، أو الاعتماد عليهم. وينطبق ذلك على مجموعة ذاتها . (الديري، 2005).

ويضيف أندرواس ومعايعة أن من أهم المعوقات التي تواجهها الثقة التنظيمية هي الافتقار إلى التمييز الواضح بين العوامل التي تسهم في الثقة ذاتها، والثقة في الإدارة بشكل خاص. حيث تتطلب الثقة التنظيمية التزامات سابقة من الطرف الأكثر قوة، وهم القادة ليتصرفوا بثبات، وأمانة، واستقامة، وكفاءة حتى في الفترات الصراع، تقوم الثقة التنظيمية، على نقطة أساسية هي المشاركة، والدعم، والمساندة.

(أندرواس، ومعايعة، 2009، ص 92)

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل مصطلح الثقة التنظيمية، تعريف، وأبعاد، وأنواع، وتكمن خلاصة هذا الفصل في الأهمية التي تتميز بها الثقة التنظيمية. بحيث تعتبر الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المنظمة. كما لها دور في الدفع نحو التطوير، والتنمية، والاتصالات الفعالة، وفي زيادة فاعلية المنظمات. فالمنظمات ما هي إلا أهداف، وإن تحقيق هذه الأهداف مقرون بوجود أفراد يمتلكون ثقة عالية، وعلى عاتق هذه المنظمات توفير هذا جو من الثقة.

فالثقة تعمل على تعزيز تمكين الأفراد، وكذا إشراكهم في صناعة القرارات، وتنفيذها كما يمكن إعتبارها مجموعة من التوقعات المشتركة بين الرئيس (القائد) والمرؤوسين.

الفصل الرابع : الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1. منهج الدراسة.
2. مجالات و حدود الدراسة.
3. الدراسة الإستطلاعية.
4. أدوات جمع البيانات.
5. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.
6. عينة الدراسة.
7. الأساليب الإحصائية المستخدمة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الخطوات الإجرائية للدراسة الميدانية حيث تطرقنا فيه إلى المنهج المعتمد في الدراسة، وصولا إلى تحديد مجالات وحدود الدراسة وكذا عناصر وعينة الدراسة الإستطلاعية، بالإضافة إلى وصف الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والخصائص السيكومترية لكل أداة والتأكد من مدى صدقها وثباتها، كما تطرقنا مجتمع الدراسة ونوع وحجم عينة الدراسة وفي الأخير أنهينا فصلنا هذا بتبيان الأساليب الإحصائية المتوقع إستخدامها لمعالجة فرضيات الدراسة .

1- منهج الدراسة :

يسعى الطالب للوصول إلى دراسة " جودة حياة العمل وعلاقتها بالثقة التنظيمية " دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط، وإعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يعد المنهج المناسب لهذه الدراسة التي تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهج من أكثر المناهج إستخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، حيث أن المنهج الوصفي التحليلي يرتكز على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها وإتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة ما بهدف فهم مضمونها والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع، وبشكل عام يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه: " أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع محدد من خلال فترات زمنية محدودة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة" .

(عميرة، 1981 ، ص96)،(عبيدات وآخرون، 1999 ، ص46)

وفي هذه الدراسة تم إستخدام **المنهج الوصفي التحليلي** لدراسة "جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط "، بغرض الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة.

2- مجالات وحدود الدراسة :

2-1 الحدود المكانية :

تم إجراء الدراسة بمؤسسة **سونلغاز وحدة الأغواط** الكائن مقرها بعاصمة الولاية، إذ تعتبر هذه المؤسسة من المؤسسات العمومية ذات الطابع الإقتصادي والمتخصصة في الإشراف على توزيع الكهرباء والغاز.

2-2 الحدود الزمانية:

(السنة الجامعية 2020/2019) بتاريخ **(2020/03/02 إلى غاية 2020/03/11)**

لا يهم البعد الزماني كثيرا في موضوع الدراسة، نظرا لإستخدامنا لأداة الإستبيان في قياس مدى تأثير أبعاد جودة الحياة العمل على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، لكن هذا لا يمنعنا في تحديدها حيث أجريت هذه الدراسة ميدانيا في الثاني من شهر مارس إلى غاية الحادي عشر من نفس الشهر من السنة الجامعية 2020/2019.

2-3 الحدود البشرية :

أجريت هذه الدراسة على **160 عامل** من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط .

2-4 الحدود الموضوعية (الأدتية) :

تتناول هذه الدراسة الأثر الذي ينجم عن جودة حياة العمل وعلاقتها بإحساس الفرد بالثقة التنظيمية تجاه منظمته، وهنا حددنا **متغيرا مستقلا** وهو **جودة حياة العمل** بأبعادها المتعددة والمتغير التابع المتمثل في **الثقة التنظيمية** .

3- الدراسة الإستطلاعية:

3-1 الهدف من الدراسة الإستطلاعية :

هدفت الدراسة الإستطلاعية إلى التقرب من ميدان البحث وتزويده بمعلومات أولية حول الظاهرة محل الدراسة ومحاولة التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياسي جودة حياة العمل والثقة التنظيمية ومدى صلاحيتهما للتطبيق في البيئة الجزائرية، ويقصد بتلك الخصائص السيكومترية للمقياسين: " تلك الخصائص الضرورية والمتعلقة بالصدق والثبات"، وتعتمد جودة الإختبار على مدى توفير بيانات مناسبة لهذه الخصائص ويمكن تلخيص أهم أهداف الدراسة الإستطلاعية فيما يلي :

- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة .

- التعرف مبدئيا على الصعوبات التي قد تعيق الدراسة الأساسية من أجل إيجاد فيما بعد الحلول اللازمة لها.

3-2 خطوات إجراء الدراسة الإستطلاعية وعينتها :

أ- إجراءات الدراسة الإستطلاعية:

كان نزولنا إلى ميدان الدراسة (زيارة إستطلاعية) في تاريخ **02 مارس 2020** بعد الحصول على رخصة الزيارة من رئيس قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط قصد إجراء دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز وحدة الأغواط بهدف تكوين فكرة أولية عن المؤسسة والتعرف عليها عن قرب وجمع المعلومات الكافية .

ب- عينة الدراسة الإستطلاعية: إشتملت العينة الإستطلاعية على عينة من عمال مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء سونلغاز بولاية الأغواط، وقد بلغ عددها **40 عاملا** وعاملة ممن كانت إستجاباتهم كاملة على المقياسين (جودة حياة العمل والثقة التنظيمية) بهدف قياس مدى قابليتها للتطبيق .

4- أدوات جمع البيانات :

يركز أي باحث على تقنيات لجمع المعلومات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها وإختيار التقنية أو الوسيلة المعتمد عليها يتوقف أساسا على طبيعة موضوع الدراسة والهدف المراد الوصول إليه من خلالها، وعليه فقد إعتمدنا هلى الإستمارة، إذ تعتبر هذه الأخيرة من أنسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعا في الحصول على البيانات،

و تعرف الإستمارة بأنها : " تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية .

(موريس أنجرس،2004، ص 204)

- و نظرا لطبيعة مشكلة الدراسة، وفي ضوء الأهداف التي إنطلقت منها الدراسة، من خلال القراءات المتعددة حول الخلفية النظرية التي لها علاقة بهذه الدراسة، والتي تنوعت بين المراجع والدراسات العلمية المتعددة التي تتعلق بهذا الموضوع، تم الإطلاع على العديد من الادوات المستخدمة والتي أفادت بصورة كبيرة في تكوين أداة هذه الدراسة

(الإستبانة) وعبارتها ومحاورها ومنها قمنا ببناء وتطوير أداة الدراسة والتي تسعى إلى التعرف على واقع جودة حياة العمل الممنوحة لعمال سونلغاز بالأغواط وعلاقتها بالثقة التنظيمية، حيث تكونت أداة الدراسة على قسمين :

القسم الأول : يضم المعلومات الأساسية لعينة الدراسة والمتمثلة في البيانات الشخصية (الجنس والمؤهل العلمي والخبرة المهنية) .

أما **القسم الثاني** : **تم** تخصيصه لمقياسي الدراسة وهما :

1- **مقياس جودة حياة العمل** : من إعداد **عبد الفتاح المغربي 2004** لقياس وتقييم جودة حياة العمل مستخدما **36** سؤال أي (**36 فقرة**) تتناول **أبعادها الستة** كل بعد به **06 فقرات** موزعة كالأتي :

- من الفقرة 01 إلى الفقرة 06 تتعلق ببعد : الإلتزام التنظيمي

- من الفقرة 07 إلى الفقرة 12 تتعلق ببعد : التكوين والتعليم
- من الفقرة 13 إلى الفقرة 18 تتعلق ببعد : التصميم الوظيفي.
- من الفقرة 19 إلى الفقرة 24 تتعلق ببعد : فرق العمل.
- من الفقرة 25 إلى الفقرة 30 تتعلق ببعد : التوزان بين الحياة الشخصية والوظيفية.
- من الفقرة 31 إلى الفقرة 36 تتعلق ببعد : التقليل من ضغوط العمل.

2- **مقياس الثقة التنظيمية** : الذي أعده **فليح، حكمت محمد 2010** لقياس الثقة التنظيمية مستخدما **21** سؤال أي (**21 فقرة**) تتناول **أبعادها الثلاثة** كل بعد به **07 فقرات** موزعة كالأتي :

- من الفقرة 01 إلى الفقرة 07 تتعلق ببعد : الثقة بالمشرفين
- من الفقرة 08 إلى الفقرة 14 تتعلق ببعد : الثقة بالزملاء
- من الفقرة 15 إلى الفقرة 21 تتعلق ببعد : الثقة بإدارة المؤسسة.

❖ و لتحقيق هذه الإستبانة تم إستخدام مقياس **ليكرت الخماسي** لتحديد أراء وإجابات عينة الدراسة من عمال سونلغاز بالأغواط، على النحو التالي :(موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جدا) حيث يختار العامل إجابة واحدة، والتي تم تصحيحها على النحو التالي(5-4-3-2-1) .

5- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

✓ **الصدق** : يرى المختصون في مجال القياس النفسي أن الصدق هو الخاصية الوحيدة التي تحدد جوانب الإختبار الصادق وهو الذي ترتبط درجاته بدرجة عالية مع السلوك الفعلي الذي يهدف إلى قياسه، أي الصدق هو ان يكون الإختبار قادرا على قياس ما وضع لقياسه بمعنى أن يكون الإختبار ذا صلة وثيقة بالسمة التي تقيسه .

(السيد محمد أبو هاشم،2006، ص ص 17-19)

✓ **الثبات :** يؤكد التعريف الشائع للثبات أنه يشير إلى إمكانية الإعتماد على أداة القياس أو على إستخدام الإختبار وهذا يعني أن ثبات الإختبار هو أن يعطي نفس النتائج بإستمرار إذا ما أستخدم الإختبار أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة أي الثبات يشير إلى أنه عند تكرار تطبيق الإختبار نحصل على نتائج لها صفة الإستقرار .

(فاطمة عوض وميرفت على، 2002، ص 165)

5-1 الخصائص السيكومترية لمقياس جودة حياة العمل :

و للتأكد من صلاحية المقياس على عينة الدراسة قمنا بتطبيق المقياس على عمال سونلغاز بالأغواط وحساب معامل الصدق والثبات بعدة طرق وهي :

5-1-1 صدق مقياس جودة حياة العمل :

أ- الصدق التمييزي:

قمنا بمقارنة متوسطات درجات أفراد العينة الإستطلاعية ممن تمثل درجاتهم 27% من الدرجات العليا، وممن تمثل درجاتهم 27% من الدرجات الدنيا في المقياس وأبعاده الفرعية وهذا للتحقق من قدرة المقياس على التمييز بين المستويات المختلفة لدى أفراد العينة وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم(01): دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين الطرفيتين لأفراد العينة الاستطلاعية

جودة حياة العمل		إختبار التجانس ليفين F	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	df	الدلالة	القرار
العينتين	العليا 11	9.68	.005	152.36	2.46	7.407	10.75	000	دالة إحصائيا 0.01
	الدنيا 11			123.54	12.66				

يتضح من الجدول رقم (01) أن قيمة (ت) المحسوبة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01)، مما يعني أن المقياس يتمتع بالقدرة التمييزية بين المجموعتين الطرفيتين في جودة حياة العمل، وبالتالي يتمتع بمؤشر صدق تمييزي بين المجموعتين العليا والدنيا.

ب – صدق الاتساق الداخلي:

وقد تم ذلك من خلال حساب قيم معاملات الإرتباط بين أبعاد مقياس جودة حياة العمل مع الدرجة الكلية للمقياس، وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) معاملات الإرتباط بين أبعاد جودة الحياة والدرجة الكلية للمقياس:

أبعاد جودة حياة العمل	الدرجة الكلية للمقياس
الإلتزام التنظيمي	654 **
التكوين والتعليم	700 **
التصميم الوظيفي	896 **
فرق العمل	703 **
التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	918 **
التقليل من ضغوط العمل	475 **
الإرتباط دال عند مستوى دلالة	(α = **0.01)

يتضح من الجدول رقم (02) أن قيم معاملات الإرتباط بين أبعاد المقياس الأربعة والدرجة الكلية للمقياس كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، وهذا ما يعطي مؤشرا للتجانس الداخلي للمقياس، ونلاحظ أن معاملات إرتباط درجات الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس كان مقبولا إذ تراوحت ما بين 0.47 كأدنى قيمة للبعد السادس و0.91 كأقصى قيمة للبعد الخامس.

5-1-2 – ثبات مقياس جودة حياة العمل :

أ- معامل ألفا لكرونباخ

وقد أستخدمت هذه المعادلة لحساب ثبات الإتساق الداخلي للمقياس، وقد تم إختيار هذه المعادلة نظرا لأن استجابات الأفراد على عبارات المقياس وفق ميزان خماسي التدريج (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

تم حساب معامل ألفا لكرونباخ لمقياس جودة حياة العمل ككل، فكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (03): معاملات ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة ألفا لكرونباخ

جودة حياة العمل	معامل ألفا لكرونباخ
عدد البنود 36	.891

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ قد بلغ للمقياس الكلي (0.89) وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن إجابات العينة على المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ب- التجزئة النصفية:

وبإستغلال نفس بيانات العينة الإستطلاعية،، قام الباحث بتقسيم عبارات المقياس إلى نصفين، النصف الأول يضم البنود الفردية، والنصف الثاني يضم البنود الزوجية، بعد ذلك تم حساب معامل الإرتباط بين النصفين فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (04): يوضح معامل ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية بمعادلة جوتمان.

معامل الإرتباط	معادلة الثبات بعد التصحيح	الدلالة الإحصائية
0.75	0.85	دال إحصائيا

يتضح من الجدول أن معامل الثبات مرتفع وهو دال إحصائيا ويمكن الوثوق به.

2-5 الخصائص السيكومترية لمقياس الثقة التنظيمية :

5-2-1 صدق مقياس الثقة التنظيمية :

أ- صدق الإتساق الداخلي:

وقد تم ذلك من خلال حساب قيم معاملات الإرتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس.

الجدول رقم (05): معاملات الإرتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الثقة التنظيمية

الفقرة	الإرتباط	الفقرة	الإرتباط	الفقرة	الإرتباط
01	.600**	08	.684**	15	.530**
02	.497**	09	.244	16	.886**
03	.779**	10	.759**	17	.788**
04	.771**	11	.677**	18	.564**
05	.728**	12	.738**	19	.602**
06	.365*	13	.402*	20	.684**
07	.691**	14	.790**	21	.611**
الارتباط دال عند مستوى دلالة (0.01** = α)					

مما سبق يتضح أن معاملات إرتباطات العبارات بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) و(0.05)، ماعدا فقرة واحدة رقم (09) لم تكن دالة، وهذا يعطي مؤشرا للإتساق الداخلي للمقياس.

ب- الصدق التمييزي:

قمنا بمقارنة متوسطات درجات أفراد العينة الإستطلاعية ممن تمثل درجاتهم 27% من الدرجات العليا، وممن تمثل درجاتهم 27 % من الدرجات الدنيا في المقياس وأبعاده الفرعية

وهذا للتحقق من قدرة المقياس على التمييز بين المستويات المختلفة لدى أفراد العينة وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (06): دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين الطرفيتين لأفراد العينة الإستطلاعية

الثقة التنظيمية		إختبار التجانس ليفين F	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	df	الدلالة	القرار
العينتين	العليا 11	16.78	.001	89.63	.924	6.91	10.12	.000	دالة إحصائيا 0.01
	الدنيا 11			65.27	11.64				

يتضح من الجدول رقم (06) أن قيمة (ت) المحسوبة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01)، مما يعني أن المقياس يتمتع بالقدرة التمييزية بين المجموعتين الطرفيتين في الثقة التنظيمية، وبالتالي يتمتع بمؤشر صدق تمييزي بين المجموعتين العليا والدنيا.

5-2-2 ثبات مقياس الثقة التنظيمية :

أ - معامل ألفا كرونباخ

وقد استخدمت هذه المعادلة لحساب ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، وقد تم اختيار هذه المعادلة نظرا لأن استجابات الأفراد على عبارات المقياس وفق ميزان خماسي التدريج (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

تم حساب معامل ألفا لكرونباخ لمقياس الثقة التنظيمية ككل، فكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (07): معاملات ثبات مقياس الثقة التنظيمية بطريقة ألفا لكرونباخ

الثقة التنظيمية	معامل ألفا لكرونباخ
عدد البنود 21	.926

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ قد بلغ للمقياس الكلي (0.92) وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن إجابات العينة على المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ب- التجزئة النصفية:

وبإستغلال نفس بيانات العينة الإستطلاعية،، قام الباحث بتقسيم عبارات المقياس إلى نصفين، النصف الأول يضم البنود الفردية، والنصف الثاني يضم البنود الزوجية، بعد ذلك تم حساب معامل الإرتباط بين النصفين فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (08): يوضح معامل ثبات مقياس الثقة التنظيمية بطريقة التجزئة النصفية بمعادلة جوتمان

معامل الإرتباط	معادلة الثبات بعد التصحيح	الدلالة الإحصائية
0.85	0.92	دال إحصائيا

يتضح من الجدول أن معامل الثبات مرتفع وهو دال إحصائيا ويمكن الوثوق به.

6- مجتمع وعينة الدراسة :

6-1 مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع الدراسة بأنه "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فان مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة"

(عبيدات وآخرون، 2012 ، ص 99)

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط بغض النظر عن تخصصاتهم داخل المؤسسة.

6-2 عينة الدراسة ومواصفاتها :

أجريت هذه الدراسة على عمال سونلغاز الأغواط والبالغ عددهم (حجم العينة) 160 عامل (24 أنثى و136 ذكر) تم توزيع عليهم 160 إستبيان، وبعد تفحص الاستبيانات لم يستبعد أي منهما نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة.

و فيما يلي خصائص أفراد العينة :

- إختيار العينية كان بالطريقة العشوائية البسيطة .
- تمت الدراسة على هذه العينة من ناحية الخصائص التالية : (الجنس والمؤهل العلمي والخبرة المهنية)

الجدول رقم (09): توزيع العينة حسب الجنس :

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	136	**% 85**
أنثى	24	**% 15**
المجمـوع	100	**% 100**

يتضح من الجدول أعلاه أنه تم توزيع الإستبيان على كل الجنسين : 136 ذكر بنسبة توزيع 85 % من حجم العينة وعلى 24 أنثى بنسبة توزيع 15 % من حجم العينة ككل .

و 24 أنثى بنسبة توزيع **15 %** من حجم العينة .

الجدول رقم (10): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي :

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
إبتدائي	8	**% 05**
متوسط	34	**% 21,25**
ثانوي	58	**% 36,25**
جامعي	60	**% 37,50**
المجمـوع	160	**% 100**

يتضح من الجدول أعلاه أن حجم العينة لها مؤهلات علمية مختلفة وهذا الإختلاف في الأصل راجع إلى طبيعة التخصصات المهنية المتاحة والمعتمد عليها في مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وبالرجوع إلى عينة الدراسة وحسب ما هو مدون في الجدول أعلاه أن مستوى إرتفاع المؤهل العلمي لعينة الدراسة يفوق نصف العينة بين (التعليم الثانوي والجامعي) (58 عامل) بنسبة 36,25 % في التعليم الثانوي، و(60 عامل) بنسبة 37,50 % في التعليم الجامعي وهي أعلى نسبة مسجلة في العينة، بينما مستوى المتوسط يصل إلى (34 عامل) بنسبة 21,25 %، أما مستوى التعليم الإبتدائي فلا يتعدى (08 عمال) بنسبة 05 % فقط من عينة الدراسة، وعليه نلاحظ حجم العينة ككل تتصف بمؤهل علمي عالي .

الجدول رقم (11): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية :

الخبرة المهنية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	42	**% 26,25**
من 05 سنوات إلى 10 سنوات	76	**% 47,50**
من 10 سنوات إلى 15 سنة	34	**% 21,25**
أكثر من 15 سنة	08	**% 05**
المجمـوع	160	**% 100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن العينة تتصف بتنوع في الخبرة المهنية حيث تضم عمال أصحاب خبرة مهنية تقل عن 05 سنوات بنسبة 26,25 % ما يعادل أكثر من ربع العينة، بينما تقترب إلى نصف العينة بالنسبة للعمال الذين يحملون خبرة مهنية من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 47,50 %، بينما تقل عن ربع العينة للعمال الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 10 سنوات إلى 15 سنة بنسبة 21,25 % من مجمل العينة ككل، كما أنها تحتوي على عمال يكتسبون خبرة مهنية تفوق 15 سنة بنسبة 05 % من حجم العينة .

06- الأساليب الإحصائية :

إن جمع البيانات عن طريق إستمارة الدراسة (الإستبانة) دون تبوبها وتحليلها تبقى نتائج مبهمة وغير معروفة ما لم يتم الإعتماد على وسائل التحليل التي تجعل النتائج واضحة، وعليه فقد تمت معالجة بيانات الدراسة وفقا لبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (**SPSS (statistical package for social sciences**، حيث تم إستخدمنا أساليب المعالجة الإحصائية التالية :

6-1 إختبار "ت" لعينة واحدة (One sample T test) :

أستعمل هذا الأسلوب الإحصائي في الدراسة لمعرفة الفروق بين المتوسطات (المتوسط الحسابيلعينة والمتوسط الفرضي لها) حيث أستخدم على كل من الفرضيتين (الأولى والثانية)

- ✓ مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع .
- ✓ مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع .

6-2 معامل إرتباط بيرسون (pearson) :

أستعمل هذا الأسلوب الإحصائي من أجل دراسة نوع العلاقة بين المقياسين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية وأستخدم خصيصا للفرضية الرئيسة لموضع الدراسة وهي (الفرضية الثالثة) :

- ✓ توجد علاقة إرتباطية موجبة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط .

6-3 تحليل التباين الأحادي (One way anova) anova à 1 facteur :

أستعمل لدراسة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في كلا المقياسين ومتغير الخبرة حيث أستخدم على كل من الفرضيتين (الرابعة والخامسة) :

- ✓ لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزي إلى متغير الخبرة المهنية .
- ✓ لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزي إلى متغير الخبرة المهنية .

خلاصة الفصل :

تناول هذا الفصل الإجراءات الميدانية للدراسة من خلال التطرق إلى المنهج الملائم للدراسة ثم مجالات وحدود الدراسة وكل ما تعلق بها من حدود مكانية وزمانية وبشرية وأخرى موضوعية (أدتية)، وبعد ذالك ذكر عناصر الدراسة الإستطلاعية المتكونة من الهدف منها وخطوات إجرائها، ثم وصف مفصل لأدوات جمع البيانات مع ذكر صاحب كل أداة والسنة وأبعدها وأرقام البنود لكل بعد، ثم تم التعرض إلى الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة من خلال حساب معاملات الصدق والثبات بإستخدام طرائق مختلفة والتي إنتهت إلى الإطمئنان على صدقها وثباتها لأجل توظيفها في الدراسة الأساسية لاحقا، وفي الأخير تم تحديد عينة الدراسة وحجمها ونوعها وشرح كيفية إختيارها من مجتمع البحث، بالإضافة إلى إستعراض الأساليب الإحصائية المتوقع إستخدامها حسب فرضيات الدراسة في معالجة البيانات والنتائج المتوصل إليها في الفصل الآتي .

الفصل الخامس :

عرض و مناقشة و تفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضيات .

1.1 – عرض و مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الأولى.

2.1 – عرض و مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الثانية.

3.1 – عرض و مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الثالثة.

4.1 – عرض و مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الرابعة.

5.1 – عرض و مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الخامسة.

2. إستنتاج عام للدراسة .

3. إقتراحات و توصيات .

تمهيد:

بعد القيام بكل الخطوات السابقة (الدراسة النظرية ثم الدراسة الميدانية) نكون قد تجاوزنا كل المراحل البحثية المتبعة في البحث العلمي التي تم إسقاطها على موضوع الدراسة توصلنا إلى نتائج فرضيات الدراسة، ومن أجل بناء تصور يخصص لغرض مناقشة وتفسير هذه النتائج نتطرق في هذا الفصل لعرض هذه النتائج وتحليلها ومناقشتها حسب كل فرضية تم طرحها، لنخلص في الأخير إلى إستنتاج عام للدراسة مع إقتراح توصيات .

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضيات:

1-1 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الأولى :

نص الفرضية الأولى :

" مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع " .

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية :

الجدول رقم (12): يمثل إختبارات لعينة واحدة الذي يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس جودة حياة العمل.

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 108			
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
جودة حياة العمل	160	142.12	11.21	34.12	38.48	159	.000	دالة عند 0.01

✓ من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس جودة حياة العمل قد بلغ 142.12 أنه أعلى من المتوسط الفرضي

الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ 108، وبناءا عليه فإنه يمكن القول بأن مستوى جودة حياة العمل مرتفعة لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط وهذا ما أكدته قيمة "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها 38.48 وهي دالة إحصائيا ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99 % مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5% عند مستوى الدلالة (α=0.01) وبالتالي تحققت الفرضية الأولى .

مقارنة النتيجة بالدراسات السابقة :

– هذه النتيجة جاءت تتعارض مع دراسة **ساخي بوبكر (2016)** والتي تناولت موضوع تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي لدى أفراد الحماية المدنية بولاية وهران حيث تطرق الباحث فيها إلى مستويات أبعاد التمكين وأبعاد جودة حياة العمل وأبعاد الثقة التنظيمية لدي عينة الدراسة وكانت من نتائجها أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد الحماية المدنية في جميع أبعدها الستة جاء متوسط إذ أن (المتوسط الحسابي لإستجابات أفراد العينة حول متغير جودة حياة العمل بجميع أبعادها وعبارتها بشكل عام كان يراوح 2.59)، كما تتعارض مع ما جاءت به دراسة **نصار (2013)** التي تناولت جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الإستغراق الوظيفي لدى عينة في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي، والتي أسفرت نتائجها على إنخفاض مستوى جودة حياة العمل لدى عينة الدراسة .

✓ ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال بعض فقرات مقياس جودة العمل أن عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط يتمتعون بمستوى مرتفع من جودة حياة العمل نتيجة لتوفر مناخ عمل يتسم بالشعور بالإلتزام الوظيفي وما يصاحبه من الفخر بالإنتماء للمنظمة التي تعتبر من أهم القطاعات الإستراتيجية في البلاد، وإتاحة التكوين والتعليم، حيث تتسم المهام فيها بالتصميم الوظيفي مع إنشاء فرق العمل، ومراعاة المنظمة وسعيها من أجل تحقيق التوازن

بين الحياة الشخصية لموظفيها وبين حياتهم الوظيفية وكل هذا في جو داخلي تقل فيه ضغوطات العمل، وهذا ما إنعكس على جودة حياة العمل لديهم.

1-2عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثانية:

نص الفرضية الثانية :

" مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع " .

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (13) : يمثل إختبار ت لعينة واحدة الذي يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الثقة التنظيمية.

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 63			
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
الثقة التنظيمية	160	81.85	9.85	18.85	24.20	159	.000	دالة عند 0.01

✓من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الثقة التنظيمية قد بلغ 81.85 وأنه أعلى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ 63، وبناءا عليه فإنه يمكن القول بأن مستوى الثقة التنظيمية مرتفع لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وهذا ما أكدته قيمة "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها 24.20 وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.01) ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99 % مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

مقارنة النتيجة بالدراسات السابقة :

– تتفق هذه الدراسة مع دراسة **حمد بن سليمان البدراني (2010)** التي تناول فيها إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية – دراسة ميدانية للعاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات السعودية الدولية – والتي توصل فيها الباحث إلى مستوى الشعور بالثقة لدى العاملين بالمطارات سواء تجاه النفس أو تجاه الزملاء والمشرفين أو الإدارة العليا من متوسط إلى مرتفع .

– فحين تعارضت الدراسة الحالية مع دراسة **عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير (2014)** التي تناول فيها ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم، حيث توصلت الدراسة إلى وجود درجة الثقة التنظيمية بصفة عامة لدى أفراد العينة ما بين قليلة (ضعيفة) إلى متوسطة . كما تعرضت نتائج هذه الدراسة مع جاءت به نتائج دراسة **ساخي بوبكر (2016)** حيث كان المتوسط الحسابي لإستجابات أفراد العينة حول متغير الثقة التنظيمية بجميع أبعادها وعبارتها بشكل عام يساوي 2.40 أي أن أفراد الحماية المدنية لولاية وهران يرون أن مستوى الثقة التنظيمية في مديريتهم منخفض حسب الأبعاد المكونة لها .

✓و يعزو الطالب الباحث ذالك أن الثقة التنظيمية مرتفعة لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط راجع إلى تبني المنظمة (مؤسسة سونلغاز بالأغواط) لسياسات إدارية ناجعة وواضحة لإدارتها ومشرفيها تسعى من خلالها إلى تحقيق العدالة بين عمالها من أجل كسب ثقتهم بالإضافة إلى وجود جو داخلي بين العمال مبني على الثقة المتبادلة .

1-3 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

نص الفرضية الثالثة :

" توجد علاقة إرتباطية موجبة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط " .

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (14) يوضح الإرتباط بين جودة الحياة والثقة التنظيمية .

		الثقة التنظيمية
جودة حياة العمل	معامل الارتباط بيرسون	* 0,199
	مستوى الدلالة	0,012
	حجم العينة	160
. *الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا(α=0.01)		

✓من خلال الجدول رقم (14) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين درجات أفراد عينة الدراسة في مقياس جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة قد بلغ 0,199 وهذه القيمة ضعيفة وطردية، كما أن هذه القيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01) بمعنى أنه توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة وبالتالي يمكن القول بأن هذه الفرضية قد تحققت، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99 % مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%

مقارنة النتيجة بالدراسات السابقة :

- تتفق هذه النتيجة مع دراسة **أحمد إبراهيم موسى وعمار فتحي موسى (2015)** التي تناولا فيها الباحثين دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل لأعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة السادات بجمهورية مصر العربية، بأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الثقة التنظيمية (مأخوذة بصورة إجمالية) لدى

أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات ومستوى جودة حياة العمل لديهم مأخوذا بشكل إجمالي، وأن هذه العلاقة طردية (إشارات قيم معامل الإرتباط كلها موجبة) وقوية جدا (تمثل حوالي 87 % وفقا لمعامل الإرتباط)، وهذا الطرح أقرب ما يكون لما توصلت إليه الدراسة في هذه الفرضية .

- كما تتفق مع دراسة **ساخي بوبكر (2016)** رغم أن الباحث وظف متغير الثقة التنظيمية كمتغير وسيط إلا أنه وفي فرضيتها الرئيسية التي تقر " بوجود إختلاف في العلاقة بين متغير التمكين ومتغير جودة حياة الوظيفية لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران بوجود متغير وسيط الثقة التنظيمية " والتي تم صياغتها من سؤال (هل تختلف العلاقة بين متغير التمكين ومتغير جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة بوجود متغير وسيطي الثقة التنظيمية؟) حيث كانت نتيجة هذا الفرض أنه بلغت قيمة العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل (التمكين) والمتغير التابع (جودة حياة العمل) قيمتها 0.21، أما العلاقة غير المباشرة بين المتغير المستقل (التمكين) والمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) في ضوء وجود المتغير الوسيطي (الثقة التنظيمية) بلغت قيمتها 0.13، وبمجموع كلي للعلاقة في ضوء وجود المتغير الوسيطي الثقة التنظيمية بلغت قيمة العلاقة 0.34، ما يدل أن العلاقة بين المتغير المستقل (التمكين) والمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) إزدادت قيمتها بوجود المتغير الوسيط (الثقة التنظيمية) وعليه نستشف من هذا التأثير الإيجابي وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية وهو ما يوافق صحة طرح الفرضية الرئيسية للدراسة الحالية .

✓ ويعزو الطالب الباحث أنه توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية بحيث كلما إرتفع مستوى جودة الحياة الوظيفية إرتفع بالمقابل مستوى الثقة التنظيمية، كما يدعم وجود هذه العلاقة ما ذهب إليه (Starter ،2005) بأن مفهوم السياقات التنظيمية تبلور في مرحلة السبعينيات من القرن الماضي عندما تزايد

الإهتمام بمشاركة العاملين ضمن فكرة الديمقراطية الصناعية كخطوة أساسية لتحسين نوعية العمل.

1-4 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الرابعة

نص الفرضية الرابعة:

" لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لدى عمال سزنلغاز بالأغواط تعزى إلى متغير الخبرة المهنية " .

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (15) يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة حياة العمل تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
جودة حياة العمل	داخل المجموعات	180.196	2	90.098	.714	.491	غير دال عند0.05
	مابين المجموعات	19823.304	157	126.263			
	الكلي	20003.500	159				

✓من خلال الجدول رقم (15) إلى أعلاه وبالنظر قيمة إختبار تحليل التباين(F) والتي بلغت في مقياس جودة حياة العمل (0.714)، نلاحظ أن هذه القيمة جاءت غير دالة وبالتالي لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة حياة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية، وبالتالي تحققت الفرضية الرابعة.

مقارنة النتيجة بالدراسات السابقة :

– تتعارض نتيجة هذه الدراسة الحالية مع دراسة **حلاوى (2015)** التي تناولت غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي القطاع الحكومي المدني

في قطاع غزة، حيث هدفت الكشف عن مجموعة العلاقات المحتملة بين الأبعاد الرئيسة لعناصر غموض الحياة الوظيفية وأثر ذالك تلك العناصر على الأداء الوظيفي للموظفين حيث توصل الباحث إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أراء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزي للمتغير الشخصي سنوات الخبرة .

✓ و يعزو الطالب الباحث أن مستوى جودة حياة العمل لا تؤثر فيه سنوات الخبرة سواء قلت أو كثرت، وخاصة أن عمال سونلغاز بالأغواط تجمعهم بيئة إجتماعية واحدة، وكذلك أن الثقافة التنظيمية السائدة داخل هذه المؤسسة تعزز العلاقات الإنسانية الجيدة بين العمال دون النظر إلى تاريخ تعين العامل .

1-5 عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الخامسة:

نص الفرضية الخامسة: " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزى إلى الخبرة المهنية " .

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية :

الجدول رقم (16) يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الثقة التنظيمية تبعا لمتغير الخبرة المهنية

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
الثقة التنظيمية	داخل المجموعات	97.893	2	48.947	.501	.607	غير دال عند0.05
	مابين المجموعات	15341.801	157	97.718			
	الكلي	15439.694	159				

✓من خلال الجدول رقم (16) أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار تحليل التباين(F) والتي بلغت في مقياس الولاء التنظيمي (0.501)، نلاحظ أن هذه القيمة جاءت غير دالة وبالتالي لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية و بذالك تحققت الفرضية الخامسة .

مقارنة النتيجة بالدراسات السابقة :

- تتفق هذه الدراسة مع دراسة **عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير (2014)** و الذي إتضح فيها أن قيمة إختبار تحليل التباين(F) المتوصل إليها جاءت غير دالة وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توافر الثقة التنظيمية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائهم تعزي للمتغير الخبرة، ومرد ذالك في نظر الباحث أن مديري المدارس وإن إختلفوا في خبرتهم فإنهم لا يختلفون في إدراكهم لأهمية الثقة ليؤكد في الأخير

و كنتيجة للدراسة أن متغير الخبرة ليس من المتغيرات المؤثرة في توافر الثقة التنظيمية من وجهة نظر المديرين والوكلاء.

✓ و يعزو الطالب الباحث أن مستوى الثقة التنظيمية لا تتأثر بالتباين في سنوات الخبرة سواء قلت أو كثرت لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط لأنهم يشعرون بهذه الثقة من خلال علاقتهم الطيبة والمتينة التي تسود بين الزملاء وبوجود سياسات رشيدة وعادلة للإدراة تجاههم بالإضافة إلى شفافية مشرفيهم في التعامل معهم .

02 – إستنتاج عام للدراسة :

إن تحسين نوعية العمل بأبعادها النفسية والإجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية إجتماعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها المؤسسات، ومستوى كفاءة المؤسسة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والإزدهار والتكيف مع المتطلبات البيئية، فنجاح المؤسسة مرتبط بتهيئة النوعية المناسبة من جودة حياة العمل، بحيث يمكن أن يساهم هذا في إطلاق طاقات أفراد العاملين بها تحقيقا لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعا، ويرفع ويعزز من إحساسهم بالثقة تجاهها ويولد لديهم الدافعية والحماس للعمل بجهد إضافي وبمسؤولية كاملة، وأمام هذه المعطيات وبالرغم من توفر وإزدهار رأسمال المنظمة إلا أنه لا يكفي لإستمرارها وتطورها إذ لابد من حتمية النهوض والإهتمام بالإستثمار في العامل وذالك بتوفير جو ملائم يتسم بجودة حياة العمل بجميع أبعادها مع تحسين السياسات الإدارية تجاه العامل لزرع الثقة المتابدلة بينه وبين زملائه ومشرفه ومنظمته ككل .

فالتجارب الميدانية أثبتت أن إستراتيجيات تحسين الإنتاجية لا تعتمد على الإستثمار في رأسمال المال الجيد والتقنيات الحديثة فحسب، بل تتعد إلى إجراء تغييرات في العمل من حيث محتواه وأبعاده والإهتمام بنوعية جودته في المنظمات .

– وخلال عرض ومناقشة النتائج العامة لدراستنا والتي بحثنا من خلالها عن العلاقة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بالأغواط، ومستوى من جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لديهم، بالإضافة إلى البحث عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى جودة حياة العمل وكذا مستوى الثقة التنظيمية بإختلاف مدة الخبرة المهنية، وبالرجوع إلى ما تم تناوله من خلفية نظرية ودراسات سابقة وإنطلاقا من أهداف البحث والإجابة عن تساؤلات الدراسة الحالية، بينت النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الإحصائية للفرضيات أن :

- ✓ مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع .
- ✓ مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع .
- ✓ توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط .
- ✓ لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزي إلى متغير الخبرة المهنية .
- ✓ لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط تعزي إلى متغير الخبرة المهنية .

3- إقتراحات وتوصيات :

خرج الباحث بمجموعة من التوصيات والمقترحات لتقديمها لذوي الشأن وللجهات ذات العلاقة ليتم العمل عليها والأخذ بها لتسهم في تطبيق عناصر جودة حياة العمل في مؤسسة سونلغاز بالأغواط وزرع الثقة المتبادلة وفي حالة الإهتمام بتطبيقها فإنها تعزز لا محالة المؤسسة وتطورها وتشجع عمالها على الزيادة في المردودية.

وتم عرض هذه التوصيات على شكل نقاط كالأتي :

- الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية والمعنوية في المؤسسة من خلال توفير البيئة المناسبة لطبيعة العمل كتصميم المكتب المريح، وتوفير درجة الحرارة المعتدلة والإضاءة الجيدة، والطلاء المناسب وأدوات العمل المطلوبة لما في ذلك من أثر كبير على إنتاجية العاملين وأدائهم .

- ضرورة عقد دورات وورش عمل متقدمة ومتخصصة للمسؤولين المباشرين ورؤساء الأقسام والعمال على حد السواء في مؤسسة سونلغاز بالأغواط تتعلق بطبيعة وجدوى تطبيق برامج جودة حياة العمل، وكيفية التعاطي معه لزرع هذه الثقافة ومحاسنها وأهميتها لديهم من أجل النهوض بهذه المؤسسة .

– توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبي شروط السلامة المهنية في المؤسسة لأن طبيعة المهام الخدماتية للمؤسسة تتطلب ذالك خصوصا عندما يتعلق الأمر بالمخاطر المحتملة لفرق صيانة الكهرباء والغاز والإنارة العمومية .

– على الإدارة أن تراعي أثناء قيامها بالتصميم الوظيفي وضوح وسلاسة المهام الوظيفية وقدرات وجهود العاملين، وترك مساحة مناسبة لهم في تنفيذها، لكي يتسنى للمؤسسة الحصول على مستوى ثقة تنظيمية مرتفع.

– زرع الإلتزام التنظيمي لدى العاملين عن طريق تحقيق الإنتماء الوظيفي وشعورهم بالإستقرار مع تحسين ظروفهم المهنية والإجتماعية .

– مساعدة العاملين في تطوير ذاتهم والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية متخصصة، وتوفير المنح التعليمية والبعثات للخارج للارتقاء بالعاملين وتحسين أدائهم و ٍإنتاجيتهم.

– تفعيل جداول العمل المرنة بما يتناسب ومصلحة المنظمة وعامليها ما أمكن، لما في ذلك من أثر جيد على تحسين أداء العالمين وضمان ولائهم للمنظمة.

– الحرص على مشاركة العاملين في الإدارة وإتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم داخل المؤسسة وتشجيعهم على ذلك لضمان تنفيذها و ٍ إشعارهم بالمسؤولية تجاه تنفيذ هذه القرارات

– الاهتمام برفاهية العاملين بما يتناسب وطبيعة العمل داخل المنظمة وقدراتها المالية كتخصيص بعض الرحلات على حساب المؤسسة.

– الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية لعامليها لتجنب ضغوط العمل

–إعداد التقارير الدورية الخاصة بأداء العاملين وتزويدهم بها والعمل على إكتشاف مواطن الخلل ومعالجتها وربط هذه التقارير بنظامي الأجور والمكافآت والتعويضات في المنظمة وذلك لتحفيز العاملين على العطاء.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

أ)- الكتب:

1- السالم، مؤيد سعيد (2002)، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي متكامل، دار عمان للنشر و التوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية.

2- المغربي، كامل محمد (2004)، السلوك التنظيمي مفاهيم و أسس سلوك الفرد و الجماعة، ط2، دار عمان للنشر، المملكة الأردنية الهاشمية.

3- الغنزي، سعد علي و صالح أحمد علي (2009) ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية .

4- المشعان ، عويد سلطان (1994) ، علم النفس الصناعي ،ط1، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، دولة الكويت .

5- جاب الرب، سيد محمد (2009)، موضوعات إدارية متقدمة و تطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، ط1، جمهورية مصر العربية.

6- عبد الباقي محمد (2000)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

7- أندراوس ، رامي و معايعة ، عادل (2008) ، الإدارة بالثقة و التمكين مدخل لتطوير المؤسسات ، مؤلف ثاني ، عالم الكتب الحديثة للنشر و التوزيع ، أربد ، المملكة الأردنية الهاشمية .

8- عبد الجواد محمد (2000)، أسرار النجاح و منطلقات التميز، ط1، دار البشير للثقافة و العلوم، جمهورية مصر العربية.

9- فاطمة عوض ، ميرفت علي (2002)، أسس البحث العلمي ،ط1، مكتبة و مطبعة الإشباع الفنية ، جمهورية مصر العربية.

ب)- الأطروحات و الرسائل:

1- البلبيسي ، أسامة زياد يوسف (2012) ،جودة الحياة الوظيفية و أثرها عل الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، دولة فلسطين .

2- الأغا، حمدان المصري، نضال ، محمد أحمد (2014) إطار مقترح لتطبيق منهجية six sigma كمدخل لتحسين جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بحث في مجال البحوث التربوية العامة ، دولة الإمارات العربية المتحدة.

3- كامل ، بربر (2000) ، إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي ،ط2، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، جمهورية مصر العربية.

4- علي محمد عبدالوهاب (1981)، التدريب و التطوير مدخل علمي لفاعلية الأفراد و المنظمات، بدون طبعة ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية.

5- خضير ، حمود (2011)، السلوك التنظيمي،ط1،دار الصفاء لنشر و التوزيع ، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية .

6- الطائي، رنا ناصر صبر(2007)، الأنماط القيادية و الثقة التظيمية و أثرها في تحقيق الإلتزام التنظيمي دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط ، رسالة ماجستير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة بغداد، كلية الإقتصاد، دولة العراق .

7- حواس ، أميرة محمد رفعت (2003) ، أثر الإلتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين الدولة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية ، رسالة ماجستير إدارة أعمال ، منشورة ، جامعة القاهرة ، كلية التجارة ، جمهورية مصر العربية.

8- الدير ، عبير عبدالله فلاح (2005) ، الثقة التنظيمية للروؤساء بالمرؤوسات في الوحدات الإدارية النسائية في الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير، منشورة ، قسم إدارة عامة ، جامعة الملك سعود، الرياض ، المملكة العربية السعودية .

-حلاوة ، عماد منصور، (2015) غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي- دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية – غزة ، فلسطين.

9- حمد بن سليمان البدراني، (2010) ، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية ، بدراسة ميدانية للعاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات السعودية الدولية، أطروحة منشورة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ،الرياض ، المملكة العربية السعودية.

10- ساخي بوبكر، (2015) ، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي ، دراسة تطبيقية على أفراد الحماية المدنية لولاية وهران ، رسالة منشورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التنمية البشرية و فعالية الأداءات ، جامعة وهران 02 محمد بن أحمد ، كلية العلوم الإجتماعية ، قسم علم النفس و الأرطوفونيا ، وهران ، الجمهورية الجزائرية .

11- نصار ، إيمان حسن جمعة (2013) ، جودة حياة العمل و أثرها على تنمية الإستغراق الوظيفي ، دراسة مقارنة بين دائرة التربية و التعليم في وكالة الغوث و وزارة التربية و التعليم الحكومي ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.

12- عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير(2014) ، ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر

المعلمين والمديرين ووكلائهم ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة أم القرى ، كلية التربية ،قسم الإدارة التربوية و التخطيط ، المملكة العربية السعودية.

ج)- المقالات و الدوريات:

01- الفضل ، سما سعد خير الله (2007)، فلسفة نوعية حياة العمل في المنظمات الألفية الثالثة ، مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية، المجلد 13 ، العدد 45 .

2- النجار ، حميدة محمد (2010) ، الثقة التنظيمية كمدخل لتمكين العاملين ، دراسة تطبيقية على شركات قطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهيلية ، مجلة التجارة و التمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، جمهورية مصر العربية.

3- الرفاعي ، سنين محمد (2009) ، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و السلوك الإداري الإبداعي ، دراسة ميدانية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، جامعة أسيوط ، مجلد 16 ، العدد 02 ، جمهورية مصر العربية.

5- السعودي ، موسى أحمد (2005) ، العلاقة بين الثقة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية دراسة ميدانية ،دراسات العلوم الإدارية،المجلد 32،العدد 01 المملكة الأردنية الهاشمية.

6-الساعدي مؤيد ، الشمري ، الكرعاوي ، أرشد عبد الأمير، جاسم ، محمد ثابت فرعون (2012)، علاقة الثقة التنظيمية بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، بحث إستطلاعي تحليلي في كلية الإدارة و الإقتصاد ، جامعة الكوفى ، العدد 01 ، دولة العراق .

7-الخفاجي علك ، حاكم جبوري(2012)، التأثير التفاعلي بين العدالة و الثقة التنظيمية و إنعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل ، دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في جامعة الكوفة ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية ، المجلد 14 ، العدد3، دولة العراق .

8- بدوي شرين شريف(2015) ، أثر إلتزامات الإدارة و إلتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة الإدارة العامة ، المجلد 55 ، العدد04، دولة الإمارات العربية المتحدة.

9- عبدالرحمان ، ماجدة محسن (2013) ، جودة حياة العمل و تأثيرها في الأسبقيات التنافسية دراسة إستطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك ، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 35 ، العدد112، دولة العراق.

10-عادل سالم، معايعة ، أندراوس (2009)، درجة ممارسة القيادات الأكادمية في الجامعات الأردنية للعناصر المؤثرة في الثقة التنظيمية دراسة وصفية ،مجلة العلوم التربوية و النفسية ، المجلد 10، العدد04 ، المملكة الأردنية الهاشمية .

11-متعب ، حامد كاضم، و العطوي، عامر علي (2008) دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية و السلوكية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية ، المجلد 10 ، العدد02 ، دولة الكويت.

12- أحمد إبراهيم موسى وعمار فتحي موسى، (2015) ، دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل، دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات بجمهورية مصر العربية ، مجلة كلية التجارة ، جامعة مدينة المنوفية قسم إدارة الأعمال ، جمهورية مصر العربية.

د)- المعاجم و الموسوعات:

1- موسوعة المعارف التربوية (2007) ، الطبعة الأولىن علم الكتب ، جمهورية مصر العربية.

و)- مواقع الأنترنيت:

1- إينركية ، ردمان ، و موري إيفينونتين، أورتيز، 2010 ، تنقل الموظفين فيما بين الوكالات و تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الخاصة في المنظمات التابعة لمنظمة الامم المتحدة موجز تنفيذي ، جنيف ، الأمم المتحدة :

http://www.unijiu.org/ar/reports…//JIU_REP_2010_8_ARABIC.pdf

2- مكتبة زادالإلكترونية :

http://zaadbooks.com

3- برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS :

http://spssyourformullive.com

المراجع باللغة الأجنبية:

أ)- الكتب:

1- CASCIO, W.F. (2010). Managinghumanresources: productivity, quality of work life, profits. 8th ed. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

2- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., &Camerer, C (1998). Not sodifferentafter all: Acrossdiscipline view of trust. Academy of Management

3-Tan, H. H., & Tan, C. S (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. Genetic, Social, and General PsychologyMonographs

4-Straiter,K (2005). The Effect of Supervisors Trust to Subordinates and Their Organization on Job Satisfaction and rganizational Commitment , Journal of Leadership Studies

5-Meyers, D. W. (1992) Human Resources Management : Principles and practice, ! commerce clearing House, Inc New York.

6-Werther, W., &Davis, K. (2002). Human Resources and personnel Management, New York, McGraw-Hill..

7-Beach, D.S.(1999). Personnel: The Management of people atwork, McGraw-Hill Inc., New York.

الملاحق