

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا



الموضوع:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال إتصالات الجزائر بالأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص : علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ :

- أ.د. شتيح عبد القادر

إعداد الطالبة

- التجاني سناء

لجنة المناقشة

الإشراف واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
عموم رمضان	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي	رئيساً
شتيح عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي	مشرفاً
حسان نجا	أستاذ مساعد ب	جامعة عمار ثليجي	مناقشاً

السنة الجامعية : 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَلِيُّ الْعَظِيمُ

المجادلة : < ١١ >

شكري وتقديرنا

بعد شكري للخالق عز وجل الذي انعم علي بهذه النعمة وهذه اللحظة التي لم أطمع فيها يوماً، يقول الشاعر:

ما الفخر إلا لأهل العلم إنهم على الهدى لمن اهتدى أدلاء
ففي العلم تعيش به حيا أبداً الناس موتى وأهل العلم أحياء

الإمام محمد بن علي بن أبي طالب كثر من الله

أتقدم بفائق شكري وتقديري إلى الأستاذ المشرف " البروفيسور شتيح عبد
القادر " الذي لم يدخر جهداً لمؤازرتي بمعلوماته ونصائحه.

كما أود أن أعبر عن خالص الشكر والامتنان لجميع عمال الاتصالات الجزائرية
بولاية الأغواط، وعمال المكتبة، ولكافة كوادرنا وأساتذة الكلية، وأعضاء لجنة
المناقشة على جهودهم وتكبدهم عناء مناقشة هذه المذكرة.

شكر أمي

الحمد لله والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله
الحمد لله الذي وفقني لشمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية، بذكرتي هذه
والتي هي ثمرة الجهد والنحدي.
أهدي هذه الثمرة التي أقطفها إلى أمي س كياني في هذا الوجود
وترياق حياتي أطل الله عمرها وأدامها لي نوراً .
إلى أبي الغالي الذي لم يدخل على بجهد أطل الله عمره
إلى كل العائلة الكريمة كبرها وصغيرها
إلى كل من أعرفه من قريب وبعيد
إلى كل من أحبه قلبي وتركوا أثراً جميلاً في نفسي
أهدي إليكم هذا النخج

التجاني سناء

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط. تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان طبق على عينة مكونة من 100 عامل من عمال اتصالات الجزائر بولاية الأغواط وبلدياتها. بعد معالجة البيانات إحصائيًا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.
- يوجد شعور إيجابي بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر.
- هناك مستوى ملحوظ من جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر.
- كما تضمنت الدراسة بعض الاقتراحات المتعلقة بالموضوع بناءً على نتائج الدراسة والدراسات السابقة.

المفتاحية ^{THO}₂ + 3 جودة الحياة الوظيفية، الرضا الوظيفي، عمال اتصالات الجزائر

Summary in English:

This study aimed to investigate the role of quality of work life on job satisfaction among employees of Algeria Telecom in Laghouat. The study relied on a questionnaire applied to a sample of 100 employees from Algeria Telecom in Laghouat and its municipalities. After statistically processing the data using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), the study reached the following conclusions :1. There is a statistically significant correlation between quality of work life and job satisfaction.

2. There is a positive feeling of job satisfaction among employees of Algeria Telecom.

3. There is a notable level of quality of work life among employees of Algeria Telecom.

4. The study also included some suggestions related to the topic based on the results of the study and previous research.

Keywords: *Quality of Work Life, Job Satisfaction, Employees of Algeria Telecom*

فہمیں سے المخصوصیات

❖ فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول والأشكال
أ	مقدمة

فصل الأول: مشكلة واعتباراتها

3	- الإشكالية
5	- التساؤلات الفرعية
6	- فرضيات الدراسة
7	- أسباب إختار الموضوع
7	- أهداف الدراسة
8	- أهمية الدراسة
9	- التعريفات الإجرائية
9	- الدراسات السابقة
27	- أوجه الإختلاف والإتفاق بين دراستي والدراسات السابقة

الفصل الثاني: مفهوم وتطور جودة الحياة الوظيفية

32	تمهيد
33	1. مفهوم وتطور جودة الحياة الوظيفية
33	1.1 مفهوم الجودة
35	2.1 مفهوم جودة الحياة
37	3.1 مفهوم جودة الحياة الوظيفية
38	4.1 نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية

41	2. مبادئ وأهداف جودة الحياة الوظيفية
41	1.2 مبادئ جودة الحياة الوظيفية
44	2.2 أهداف جودة الحياة الوظيفية
45	3. مؤشرات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية
46	1.3 مؤشرات جودة الحياة الوظيفية
46	2.3 أبعاد جودة الحياة الوظيفية
52	4. تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية
52	1.4 تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية
56	2.4 أهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية
58	3.4 معوقات تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية
61	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

63	تمهيد
64	1. مفاهيم حول الرضا الوظيفي
64	1.1 ماهية الرضا الوظيفي
69	2.1 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
73	3.1 خصائص الرضا الوظيفي
75	2. نظريات الرضا الوظيفي
75	1.2 نظريات المحتوى
79	2.2 النظريات العلمية
81	3.2 البرامج الداعمة للرضا الوظيفي
82	3 قياس وتحسين الرضا الوظيفي
82	1.3 قياس الرضا الوظيفي
85	2.3 مؤشرات عدم الرضا
87	3.3 تحسين الرضا الوظيفي
89	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

91	تمهيد
92	1. مجال الدراسة
92	1.1 المجال المكاني
92	2.1 المجال الزمني
93	3.1 التعريف بميدان الدراسة
93	4.1 أهداف المؤسسة
93	2. منهج الدراسة
94	3. أدوات الدراسة
95	4. مجتمع الدراسة
103	5. الخصائص السيكمترية للدراسة
106	6. إختبار فرضيات الدراسة
114	7. تحليل النتائج
116	8. مناقشة النتائج
119	خلاصة الفصل
121	خاتمة
122	التوصيات والمقترحات
123	آفاق البحث المستقبلية
125	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

فَتَأْتِيكَ الْجَنَّةُ وَهِيَ

وَالْأَشْجَارُ

قائمة الجداول

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	97
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	98
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	99
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	100
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي	101
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	102
07	يوضح الصدق التمييزي بين الدرجات العليا والدنيا لمقياس جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي	103
08	يوضح معامل ثبات استبيان بمعادلة ألفا كرو نباخ α	104
09	يوضح يوضح الأساليب الإحصائية المستخدمة	105
10	معاملي الارتباط والتحديد	107
11	تحليل التباين الأحادي	107
12	معاملات الانحدار	108
13	تحليل التباين المتعدد MANOVA	112

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم الشكل
57	يوضح برامج جودة الحياة الوظيفية	1.
76	سلم الحاجات الماسلو	2.
80	نظرية التوقع عند فروم	3.
97	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	4.
98	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	5.
99	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	6.
100	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	7.
101	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي	8.
103	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	9.

مُعْتَبَرٌ

مقدمة:

في عصر يتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المتزايدة في بيئة الأعمال، أصبحت إدارة الموارد البشرية محورًا أساسيًا في نجاح أي مشروع واستمراريته. وقد أدركت المنظمات الحديثة أن العنصر البشري هو الركيزة لتحقيق الميزة التنافسية والتميز المؤسسي، فمهما تطورت في أساليبها وتقنياتها وهياكلها التنظيمية وإجراءاتها ولوائحها، سيبقى هذا المورد الأداة الفاعلة في تحقيق الأهداف المسطرة لقدرته على ترجمتها إلى نجاح ملموس، كما يستطيع أيضا أن يكون سببا في الفشل. ما يجعل الاهتمام يتزايد لتوفير أحسن الظروف بمختلف أنواعها للعاملين لممارسة مهامهم والوصول لأعلى مستويات الأداء المرجوة وفقا لما هو مسطر. في هذا السياق، برز مفهوم جودة الحياة الوظيفية الذي يمثل مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة الهادفة إلى تحسين مختلف الجوانب المادية والمعنوية المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين والتي إن توفرت ستساعد قطعاً على الوصول إلى بيئة ملائمة تتسم بشعور العامل بالارتياح والسعادة لإشباع حاجاته ورغباته وهو ما يصطلح عليه بالرضا الوظيفي الذي سيؤدي بدوره إلى توطيد الثقة والولاء والانتماء للعمل.

وكغيرها، وجدت المؤسسات الجزائرية نفسها أمام تحديات كبيرة لمواكبة التحولات الاقتصادية والتكنولوجية التي يشهدها العالم. ما يدفعها إلى استقطاب والحفاظ على أحسن الكفاءات البشرية المتاحة لتحقيق الأهداف والاستراتيجيات المسطرة. وتعد اتصالات الجزائر إحدى هذه المؤسسات المعرضة لهذا الرهان إن أرادت أن تلعب دورًا محوريًا في تطوير البنية التحتية للاتصالات وتقديم أفضل الخدمات لزملائها مواطنين كانوا أم مؤسسات. رهان يدفع هذه المؤسسة إلى التركيز أكثر على تجسيد مفاهيم جودة الحياة الوظيفية ورضا العاملين إن أرادت التطور وإثبات مكانتها في قطاع حساس البقاء فيه للأقوى بل وأصبح محور تركيز الدولة الجزائرية التي تولي اهتماما متصاعدا في مخططاتها لرقمنة كل الأجهزة والمجالات وعيا منها بأنها السبيل الوحيد لتحقيق التنمية المنشودة والوصول إلى ركب الدول المتطورة ولما لا الريادة إن أتيحت الفرصة.

الْفُصْلُ الْإِجْمَاعِيُّ:

مِنْهُ كُلُّهُ وَأَعْشَابُهَا

1- الإشكالية:

يعيش العالم اليوم فترة غير مسبقة من التغيرات المستمرة في كافة مجالات الحياة، سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو تكنولوجية أو اجتماعية وغيرها، لذلك فإن المؤسسات الناجحة هي التي تكون قادرة على التكيف مع هذه التطورات والتأقلم معها في ظل التغيرات المتزايدة، ولعل أهم ما تركز عليه الاهتمام بالعنصر البشري الذي يعد موردا هاما في تطور المؤسسة ونجاحها واستمراريتها، وهو ما يجعل المؤسسة توفر جميع الإمكانيات المادية والمعنوية للمورد البشري ليمارس مهامه في أحسن الظروف وهذا ما يصطلح عليه جودة الحياة الوظيفية.

يعد مفهوم جودة الحياة من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتماما كبيرا في العلوم الطبيعية والإنسانية منها علم البيئة، الصحة، الطب النفسي، الاقتصاد، الجغرافيا، علم النفس، علم الاجتماع، التربية، والإدارة. حيث شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا في مجال مفهوم جودة الحياة ودراسة المتغيرات المرتبطة به مثل: الرضا عن الحياة، السعادة، معنى الحياة، فعالية الذات، إشباع الحاجات وذلك في إطار علم النفس الإيجابي الذي يبحث في الجوانب الإيجابية في حياة الفرد والمجتمع ليصل بهما إلى الرفاهية بعد أن تجاهل علماء النفس لفترات طويلة الجوانب الإيجابية لدى الفرد، وكان اهتمامهم بالجوانب السلبية" (عليان، 2014، ص73)

وترتبط جودة الحياة الوظيفية بمدى الرضا الوظيفي الذي هو عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الاحتياجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة، إذ تتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها، وذلك خلال عمله في وظيفة معينة، وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل. (بدر، 1983، ص 63).

فالرضا عن العمل لا يعني قناعة الفرد عن وجه أو جانب واحد من جوانب العمل، وإنما أن يكون الرضا حالة معبرة عن جميع الأوجه التي يمكن قياسها أو تحليلها لإقرار مستوى الرضا المطلوب، وأن أول الأساسيات التي يمكن من خلالها قياس هذا الرضا هو بتحليل

الجوانب الأساسية للعمل، وهي: محتوى العمل، العمال الآخرون، الإشراف، الأجر، الترقية. وهذا وأشارت إليه العديد من الدراسات التي أجريت للكشف عن العلاقة بين جودة الحياة والرضا الوظيفي حيث أنّ تلك العلاقة لم تحسم بعد، فبعض الدراسات أكدت أنّ الحصول على وظيفة مرموقة يعد مؤشرا مهما للرضا عن الحياة في معظم دول الاتحاد الأوروبي، في حين أشارت دراسات أخرى إلى أنه لا يوجد جانب واحد من العمل مهم في حد ذاته، ومن الأهم هو وجود وظيفة، أو عدم وجودها، وأنّ البطالة تؤثر على الرضا عن الحياة، كما أشارت دراسات أخرى إلى أن العلاقة بين جودة الحياة والرضا الوظيفي قوية جدا (عالم، 2012، ص 247)

في السياق الدولي، تسعى الدول النامية مثل الجزائر إلى تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة من خلال تعزيز قطاعاتها الاقتصادية المختلفة، مع التركيز بشكل خاص على قطاع الاتصالات كمحور أساسي في استراتيجيتها للوصول إلى اقتصاد المعرفة. تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر، كإحدى المؤسسات الرائدة في هذا القطاع، فهي تعتبر من بين المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية لدى موظفيها من خلال تلبية حاجياتهم الأساسية وتحقيق الرفاهية. بهذا، يظهر الهدف الرئيسي من اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر كميدان للدراسة، حيث يسعى البحث إلى توفير رؤى استراتيجية تدعم السياسات الحكومية في تحسين جودة حياة العمال وزيادة مستوى رضاهم الوظيفي، وبالتالي تعزيز الاستدامة والتطور في قطاع الاتصالات وعلى الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي.

في هذا السياق، تأتي دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عمال اتصالات الجزائر بالأغواط كخطوة استراتيجية لفهم كيفية تحسين بيئة العمل في هذا القطاع الحيوي، وبالتالي دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد.

- ومن خلال ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟

ومن هذا التساؤل العام نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

التساؤلات الفرعية:

- ما تأثير بعد الأمان والاستقرار الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟
- ما تأثير بعد الأجور والمكافآت المادية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟
- ما تأثير بعد العلاقات الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟
- ما تأثير بعد البيئة الصحية والأمنة على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟
- ما تأثير بعد المشاركة في اتخاذ القرارات على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟
- ما تأثير بعد التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟
- ما تأثير بعد الخصائص الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟
- ما تأثير بعد التمثيل النقابي على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط تعزى للاختلاف بالصفات الديموغرافية (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفي والأقدمية؟

وللإجابة على مجمل التساؤلات سالفه الذكر يمكننا الانطلاق من الفرضيات التالية:

فرضيات الدراسة:

- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية ألفا 5%.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد الأجور والمكافآت المادية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية ألفا 5%.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد العلاقات الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية ألفا 5%.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد البيئة الصحية والأمن على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية ألفا 5%.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية ألفا 5%.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية ألفا 5%.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد الخصائص الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية ألفا 5%.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد التمثيل النقابي على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية ألفا 5%.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط تعزى للاختلاف بالصفات الديموغرافية (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفي والأقدمية) عند مستوى معنوية ألفا 5%.

2- أسباب اختيار الموضوع:

لكل موضوع دراسة أسباب دافعة لاختياره وإتمام مراحل العلمية والمنهجية خطوة بخطوة ومرحلة قبل مرحلة للوصول إلى غاية البحث المنشودة وتحقيق نتائج يمكن الاستفادة منها في مجال الدراسة وغيره، وموضوع دراستنا هذا له مبررات ذاتية وموضوعية يمكن تلخيصها في التالي:

الأسباب الذاتية:

- الدافع الشخصي للاهتمام بموضوع جودة الحياة الوظيفية باعتباره أحد المفاهيم الحديثة.
- ارتباط موضوع الدراسة بالتخصص العلمي المدروس.
- الطموح لمعرفة نوع العلاقة بين متغيري الدراسة بمؤسسة اقتصادية (اتصالات الجزائر مثالا).
- إثراء مكتبة الجامعة بدراسات تعنى بجودة الحياة الوظيفية.

الأسباب الموضوعية:

- إسقاط واختبار العلاقات بين متغيرات التخصص على المؤسسة المذكورة
- الكشف عن محددات جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.
- معرفة درجة ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

3- أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط وهذا من خلال النقاط التالية:
- معرفة واقع تحقيق جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة اتصالات الجزائر.
 - التعرف على مستوى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر.
 - قياس مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

- تقديم توصيات من شأنها تعزيز تبني برامج جودة الحياة الوظيفية والرفع من مستوى الرضا الوظيفي.

4- أهمية الدراسة:

ترتبط أهمية الدراسة بأهمية الموضوع نفسه، فهي تعالج ظاهرتين من أهم الظواهر في السلوك التنظيمي (جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي)، كما تتجلى هذه الأهمية في حداثة الموضوع من جهة، واهتمام معظم المؤسسات بالمفاهيم التي من شأنها أن تسهم في تطورها وزيادة تنافسيتها من جهة أخرى، ما يدفع إلى البحث عن البيئة السليمة والملائمة لتحقيق حياة وظيفية ذات جودة عالية. ويمكن أن نلخص ذلك على مستويين علمي وعملي:

- الأهمية العلمية:

تعتبر هذه الدراسة من بين الدراسات التي تهتم بجوانب السلوك التنظيمي، ذلك أن موضوع جودة الحياة الوظيفية مستحدث وتسعى مختلف المؤسسات لتبني برامجها وتطبيقها على العاملين قصد تحقيق الرفاهية والسعي للوصول لرضاهم الوظيفي ما يؤدي إلى تقديم مستويات مرتفعة من الأداء و الذي سينعكس على نجاح المؤسسة، حيث يعتبر موضوع جودة الحياة الوظيفية من بين المواضيع الرائدة في إدارة الأعمال.

- الأهمية العملية:

تسعى هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين متغيريها لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الأغواط، والنظر في النتائج المستخلصة ميدانيا ثم الخروج بتوصيات والتي من شأنها أن تساهم في توعية مسيري المؤسسة بأهمية جودة الحياة الوظيفية ومعرفة تأثير عواملها على مستوى الرضا الوظيفي، و من ثم التعرف على متطلبات كل منهما لمحاولة تجسيدهما واقعيا.

5- التعريفات الإجرائية:

سنستعرض مفاهيم إجرائية لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي:

مفهوم جودة الحياة الوظيفية إجرائيا:

نقصد بجودة الحياة الوظيفية في دراستنا هذه تلك البرامج والأنشطة الشاملة التي تنفذها مؤسسة اتصالات الجزائر لتحسين مختلف الجوانب المعيشية والنفسية والمادية والاجتماعية للعاملين في المؤسسة، بهدف تحسين ظروف البيئة الوظيفية والمساهمة في رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

مفهوم الرضا الوظيفي إجرائيا:

نقصد بجودة الحياة الوظيفية في دراستنا هذه تلك البرامج والأنشطة الشاملة التي تقوم بها مؤسسة اتصالات الجزائر لتحسين مختلف الجوانب المعيشية والنفسية والمادية والاجتماعية للعاملين في المؤسسة، وذلك بهدف تحسين ظروف البيئة الوظيفية والمساهمة في رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

6- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة عامل يمهد للدراسة الحالية المراد دراستها وذلك من خلال الاستفادة من التقنيات المستخدمة وكذا مطابقة النتائج أو اختلافها حسب ما تقتضيه الضرورة البحثية، ومن هذا المنطلق سنقوم بعرض بعض من الدراسات التي تناولت الموضوع بعد تصنيفها كما يلي:

- الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة (Hammond, et al., 2023) وعنوانها: كيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للموظف العاملين في محطة معالجة الغاز، أجريت هذه الدراسة في دولة غانا.

الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عمال في مصنع للغاز في غانا.

أبعاد الدراسة:

تمثلت أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي اعتمدت في الدراسة في أربعة وهي: التوازن بين العمل والحياة الخاصة، الرفاهية العاطفية، التنمية أو التطور الشخصي، وبيئات العمل الآمنة.

منهج الدراسة:

استخدام المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة عينة مكونة من 200 عامل بالمصنع. أما التحليل فتم باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS V22).

نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية الأربعة والرضا الوظيفي للعامل.

التعليق على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

باعتبار أنه لم يتم تحديد مجتمع الدراسة لمعرفة ما إذا كانت العينة المختارة ممثلة له أم لا، لم نستطع التأكد من إمكانية تعميم النتائج على المجتمع الكلي. كما سمحت لنا هذه الدراسة باكتشاف أبعاد أخرى لجودة الحياة الوظيفية تمثلت في التنمية الشخصية والرفاهية العاطفية.

أما عن الاستفادة من الدراسة فقد ساهمت لحدائتها في بناء عناصر الاستبانة في جزئها المتعلق بجودة الحياة الوظيفية.

❖ دراسة (Cecily Shibi Netto، 2019) عنوانها: جودة الحياة الوظيفية: الأبعاد والارتباطات - مراجعة الأدبيات. مقال نظري: *Quality of work life*

هدف الدراسة:

يُعرف "جودة الحياة الوظيفية" (QWL) بأنها الدرجة التي يمكن لموظفي مكان العمل تلبية احتياجاتهم الشخصية الهامة من خلال عملهم في المنظمة (Hackman and Suttle، 1977). تم إجراء عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والعوامل المختلفة التي تم ربطها بمفهوم جودة الحياة الوظيفية. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى فحص أبعاد وجودة الحياة الوظيفية والعوامل المرتبطة بها كما تم استخدامها في الدراسات السابقة من خلال مراجعة الأدبيات.

أبعاد الدراسة:

استخدم مقياس الأبعاد الثمانية الذي طوره أستاذ جامعة هارفارد ريتشارد إ. والتون لقياس جودة الحياة الوظيفية للموظفين. الأبعاد الثمانية تشمل:

- الأمان الوظيفي
- التعويض العادل والكافي
- فرص النمو المستمر والأمن
- تكامل العمل والحياة
- ظروف العمل
- أهمية العمل
- المشاركة في اتخاذ القرارات
- العلاقات الاجتماعية في العمل

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على مراجعة الأدبيات السابقة التي تناولت جودة الحياة الوظيفية والعوامل المرتبطة بها.

نتائج الدراسة:

كشفت المراجعة أن تم استخدام الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كعوامل ارتباط رئيسية مع جودة الحياة الوظيفية، يليها العوامل الديموغرافية، نية الاستقالة، أداء الموظف، التورط الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، التفاعل مع العمل، والعدالة التنظيمية. واستنتجت الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية تتأثر بعوامل الموظفين/المنظمة. كما أن مستوى جودة الحياة الوظيفية يؤثر على نتائج الموظف/الوظيفة سواء كانت إيجابية أو سلبية، ويعمل أيضا كوسيط ومعدل في العلاقة بين عوامل الموظفين/المنظمة ونتائج الموظف/الوظيفة.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

- توضح هذه الدراسة أهمية استخدام الأبعاد الثمانية لقياس جودة الحياة الوظيفية، مما يمكن أن يكون دليلاً للدراسات المستقبلية التي تهتم بتحسين بيئة العمل.
- يمكن الاستفادة من معرفة العوامل المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لتطوير استراتيجيات تهدف إلى تعزيز هذه العوامل وبالتالي تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- الدراسة تؤكد على دور جودة الحياة الوظيفية كوسيط ومعدل في العلاقة بين العوامل التنظيمية ونتائج الموظف، مما يشير إلى أهمية التركيز على تحسين جودة الحياة الوظيفية لتحقيق نتائج أفضل للموظفين والمنظمات.

❖ دراسة (Ayesha Tbassum, 2012) عنوانها: فهم العلاقة بين أبعاد الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة في بنغلادش.

الفصل الأول: مشكلة وإعباراتها

الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى فهم العلاقة بين أبعاد الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة في بنغلادش.

أبعاد الدراسة:

تمحورت الدراسة حول التحليل الدقيق للعلاقات الداخلية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة. كما استهدفت تحديد العوامل الحساسة التي تؤثر في جودة الحياة الوظيفية في هذا القطاع الأكاديمي.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة منهجاً نوعياً لجمع البيانات وتحليلها، بهدف فهم الأسباب والعلاقات المتبادلة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية ومؤثرة بين مستويات الرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة في بنغلادش.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

توصلت الدراسة إلى استنتاجات مهمة تساهم في تعزيز فهمنا لعوامل تحسين جودة الحياة الوظيفية وزيادة مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة. يمكن استخدام هذه النتائج لتطوير سياسات واستراتيجيات تحسين الظروف العملية والبيئة الوظيفية في المؤسسات التعليمية.

❖ دراسة (Neetu Munjal 2012)، بعنوان "جودة الحياة الوظيفية".

الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى فهم وتحليل جوانب جودة الحياة الوظيفية، وأساليب الرعاية بها، تأثيرها على الإنتاجية والأداء في بيئات العمل.

أبعاد الدراسة:

الدراسة استكشفت عدة أبعاد تتعلق بجودة الحياة الوظيفية، بما في ذلك العوامل التي تؤثر عليها والأساليب المختلفة لتعزيزها في سياق العمل.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة منهجاً استقرائياً لجمع البيانات وتحليلها، واستخدمت أدوات تحليل إحصائي لفهم العلاقات بين متغيرات جودة الحياة الوظيفية ومتغيرات الرضا والأداء الوظيفي.

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يترتب عليه فوائد ملموسة مثل زيادة الرضا الوظيفي، تحسين الأداء الوظيفي، وتقليل معدلات التغيب ودوران العمل.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في تحسين السياسات والممارسات الإدارية التي تهدف إلى تعزيز جودة الحياة الوظيفية في البيئات العملية، مما يعزز من رضا العاملين ويحسن من أدائهم وإنتاجيتهم بشكل عام.

الفصل الأول: مشكلة وإعتراراتها

- الدراسات العربية:

❖ دراسة د. نجوى متولي حسن كشكوشة (2022)، عنوانها : جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء السياقي في ظل الوظائف الحديثة لإدارة الموارد البشرية بالتطبيق على العاملين بالهيئة المصرية العامة للبتترول.

الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد طبيعة ومعنوية العلاقات بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الأداء السياقي للعاملين في الهيئة المصرية العامة للبتترول، في سياق الوظائف الحديثة لإدارة الموارد البشرية.

أبعاد الدراسة:

استكشفت الدراسة أبعاد مفهوم جودة الحياة الوظيفية للعاملين، وأبعاد الأداء السياقي كمتغيرات تابعة، بالإضافة إلى التأثيرات المحتملة للوظائف الحديثة لإدارة الموارد البشرية.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية، وتحليلها باستخدام المعادلات الإحصائية لفهم العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج وجود علاقات طردية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الأداء السياقي للعاملين في الهيئة المصرية العامة للبتترول، وتأثير إيجابي لتطبيق الوظائف الحديثة لإدارة الموارد البشرية كعامل وسيط في هذه العلاقات.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

يمكن للدراسة أن تساهم في تحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، خاصة فيما يتعلق بتعزيز جودة حياة العاملين وتحسين أدائهم السياقي. كما يمكن استخدام النتائج كأساس لتطوير سياسات وبرامج جديدة تستهدف تعزيز الجوانب المؤثرة في جودة

الفصل الأول: مشكلة وإعباراتها

الحياة الوظيفية والأداء السياقي للموظفين في القطاع العام بشكل عام، والهيئة المصرية العامة للبتروك بشكل خاص.

❖ دراسة (حمادنة، 2019)، عنوانها: تقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الأساتذة في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية.

الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، من خلال توزيع استبانة تتألف من 15 فقرة على عينة تضم 420 أستاذًا خلال الفصل الأول من سنة 2018.

أبعاد الدراسة:

تناولت الدراسة ستة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية، وهي: الراتب والمكافآت، والتطور المهني، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والعلاقات الاجتماعية في العمل، والاستقرار والأمان الوظيفي، والتقدير والاعتراف.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة منهج استقصائي حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة توزعت على الأساتذة المشاركين، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية لفهم العلاقات والفروق.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية كان مرتفعًا جدًا في جميع الأبعاد المدروسة. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين لصالح الإناث في جميع الجوانب باستثناء الاستقرار والأمان الوظيفي. كما وجدت الدراسة فروقًا أيضًا ذات دلالة إحصائية بسبب اختلاف الرتب العلمية لجميع أبعاد الدراسة.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

يمكن للدراسة أن تساهم في تحسين سياسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات وتعزيز بيئة العمل بما يحقق رضا الأساتذة ويعزز من فاعلية أدائهم وإنتاجيتهم. كما يمكن استخدام نتائج الدراسة كأساس لإجراءات تحسينية تستهدف تعزيز العناصر المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية لدى الأعضاء الأكاديميين.

❖ دراسة (د. سامر أحمد محمد طلبة النجار، 2020) عنوانها : أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي.

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي للمرأة العاملة بقطاع ريادة الأعمال بوصفه أحد روافد القطاع الخاص من خلال إجراء دراسة ميدانية على العاملات بقطاع ريادة الأعمال بمدينة عرعر بمنطقة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية.

أبعاد الدراسة:

تناولت الدراسة أبعاد جودة الحياة الوظيفية التالية:

- خصائص وظروف العمل
- الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية
- الاستقرار والأمان الوظيفي
- تطوير القدرات البشرية
- التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية
- المشاركة في اتخاذ القرار

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات. تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على 191 مبحوثة، وتم تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج SPSS V20.

نتائج الدراسة:

1. مستوى اتجاهات العاملات نحو جودة الحياة الوظيفية كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي 66.73%.
2. مستوى اتجاهات العاملات نحو بعد التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية كان مرتفعاً، حيث حصل على وزن نسبي 75.75%.
3. مستوى اتجاهات العاملات نحو بعد المشاركة في اتخاذ القرار كان منخفضاً، حيث حصل على وزن نسبي 50.23%.
4. مستوى اتجاهات العاملات نحو باقي الأبعاد (خصائص وظروف العمل، الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، الاستقرار والأمان الوظيفي، تطوير القدرات البشرية) كان متوسطاً، حيث تراوحت الأوزان النسبية بين 65.43% و 69.79%.
5. مستوى الرضا الوظيفي للمبحوثات كان متوسطاً، حيث حصل على وزن نسبي 68.94%.
6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي للمرأة العاملة بقطاع ريادة الأعمال بوصفه أحد روافد القطاع الخاص بمنطقة الحدود الشمالية.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

- تشير النتائج إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية يؤثر بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات، مما يؤكد أهمية تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل ملائمة لتحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية.

- الدراسة توضح الحاجة إلى تعزيز مشاركة العاملات في اتخاذ القرار، حيث كان هذا البعد من الأبعاد الأقل تحقيقاً للرضا.

- يمكن للإدارات في قطاع ريادة الأعمال أن تستفيد من هذه النتائج من خلال تحسين برامج التدريب وتطوير القدرات البشرية وتعزيز الأمان والاستقرار الوظيفي لزيادة الرضا الوظيفي.

- التركيز على التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية يمكن أن يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء العام للموظفات.

- هذه النتائج تعزز الفهم الشامل لأهمية جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الرضا الوظيفي، مما يساعد في وضع سياسات وبرامج تستهدف تحسين بيئة العمل وزيادة مشاركة العاملات في صنع القرار.

- الدراسات المحلية:

❖ دراسة (شايب الساسي، عمار حمامة، 2017)، عنوانها: التعرف على مدى تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية على جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي.

الهدف من الدراسة:

دراسة حمامة و الساسي (2017) هدفت إلى التعرف على مدى تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية على جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في جامعة الوادي.

الفصل الأول : مشكلة وإعتراراتها

أبعاد الدراسة:

استكملت الدراسة تحليلاً لمتغيرات جودة الحياة الوظيفية، مثل الراتب والتقدير الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وذلك من خلال استخدام منهج وصفي تحليلي لتحليل بيانات الدراسة.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في الدراسة على منهج وصفي تحليلي، حيث استخدمت بيانات من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي كمجتمع للدراسة.

نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة تأثير متغيرات ديمغرافية معينة على جودة الحياة الوظيفية لدى الأساتذة، وأوضحت علاقات محددة بين هذه المتغيرات ومختلف جوانب الحياة الوظيفية.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

يمكن لنتائج الدراسة أن تساعد في تحديد المعوقات والفرص التي يمكن أن تؤثر على جودة حياة الأساتذة الجامعيين، وبالتالي تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الأساتذة وأدائهم في الجامعات. كما يمكن استخدام الدراسة كمرجع في إعداد أدوات البحث الأخرى أو الاستبانات ذات الصلة بالأساتذة الجامعيين في الجزائر وفهم تحدياتهم واحتياجاتهم الخاصة.

❖ دراسة (نجيمي، 2020)، عنوانها : أثر جودة الحياة الوظيفية في التشارك المعرفي على عينة.

الهدف من الدراسة:

هدفت إلى اختبار طبيعة أثر جودة الحياة الوظيفية في التشارك المعرفي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

الفصل الأول: مشكلة وإعباراتها

أبعاد الدراسة:

استقرت الدراسة علاقة جودة الحياة الوظيفية بالتشارك المعرفي، وركزت على تأثير التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية كعنصر أساسي، وفحصت أيضًا العدالة التنظيمية والتمكين والأمن الوظيفي كعوامل إضافية.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة تتألف من 35 أستاذًا في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وتم اختيار العينة بطريقة العينة غير العشوائية الهدفية.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي significant لجودة الحياة الوظيفية على التشارك المعرفي لدى أساتذة الكلية، وتحديدًا بسبب التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

تسلط الدراسة الضوء على أهمية إدارة جودة الحياة الوظيفية كمحفز للتشارك المعرفي لدى أساتذة الجامعات، مما يمكن أن يساهم في تحسين بيئة العمل الأكاديمية وزيادة الإنتاجية العلمية والبحثية. يمكن استخدام النتائج في تطوير سياسات وبرامج تعزز من عوامل الجودة الحياتية الوظيفية المؤثرة على التشارك المعرفي في الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى.

❖ دراسة (عطية أمال، العيفة محمد، 2023) عنوانها : أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى عاملي مؤسسة سوميفوس بتبسة.

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة سوميفوس - تبسة، حيث تم اتباع المنهج الوصفي من خلال وصف

الفصل الأول: مشكلة وإعتماداتها

الظاهرة بالرجوع إلى المقالات، الكتب، والأطروحات، ومنهج دراسة الحالة في الجانب الميداني بإسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة سوميفوس - تبسة.

أبعاد الدراسة:

الأبعاد تشمل العوامل النفسية (مثل الاتصال، الإشراف، النمو والتطور الوظيفي، والضغط) والعوامل المادية (مثل الراتب والمكافآت، البيئة وظروف العمل)، والعوامل الاجتماعية (مثل التوازن بين حياة الفرد الخاصة والمهنية).

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واستخدام برنامج SPSS لمعالجة البيانات وتحليلها إحصائياً.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. كما وجدت أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة عند مستوى معنوية 5%، حيث بلغ مستوى الدلالة 0.000، وبلغ معامل الارتباط 0.883 وهو موجب وقوي.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية كونها تربط المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي).
- نتائج الدراسة تشير إلى أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية لتعزيز الرضا الوظيفي، مما يمكن الاستفادة منه في وضع استراتيجيات لتحسين بيئة العمل في المؤسسات الأخرى.
- الدراسة تؤكد على ضرورة الاهتمام بالعوامل المادية والنفسية والاجتماعية لتعزيز جودة الحياة الوظيفية وبالتالي رفع مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين.

❖ دراسة (بوخالفة فايزة، 2017) عنوانها : أثر جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسكرة، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، ومدى تأثير جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

أبعاد الدراسة:

تناولت الدراسة أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والتي شملت:

- بيئة عمل صحية وأمنة
- أسلوب الرئيس في الإشراف
- الأجور والمكافآت
- خصائص الوظيفة
- جماعة العمل
- المشاركة في اتخاذ القرار

منهج الدراسة:

تم صياغة ثلاث فرضيات أساسية ومجموعة من التساؤلات لتغطية كافة جوانب البحث. ولتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تم تطوير استبيان خاص لجمع البيانات من عينة البحث المكونة من 70 عامل تنفيذي، وتم توزيع 59 استبيان عليهم، منها 49 استبيان مقبولة وخاضعة للتحليل، أي ما نسبته 83.05%. تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS.

نتائج الدراسة:

1. مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسكرة كان متوسطاً، وكذلك مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها.

2. هناك علاقة خطية بين متغيرات الدراسة، حيث بلغت قوة العلاقة 0.723، مما يوضح القدرة التفسيرية لنموذج الدراسة المعتمد وجودته الإحصائية. كما تفسر جودة الحياة الوظيفية ما مقداره 45.8% من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

3. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 5%.

4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% لأبعاد (بيئة عمل صحية وآمنة، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأجور والمكافآت) على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسكرة.

5. عدم وجود أثر لأبعاد (خصائص الوظيفة، جماعة العمل، المشاركة في اتخاذ القرار) على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 5% في المؤسسة محل الدراسة.

6. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في مستوى كل من جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات التالية: السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الجنس.

التعقيب على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

- توضح هذه الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسكرة هما في مستوى متوسط، مما يشير إلى الحاجة لتحسين هذه الجوانب لتحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي.

- الدراسة تؤكد على أهمية بعض الأبعاد مثل بيئة العمل الصحية والأمن، أسلوب الرئيس في الإشراف، والأجور والمكافآت، حيث لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي، مما يمكن أن يكون دليلاً لتحسين سياسات الإدارة في المؤسسات المشابهة.

الفصل الأول: مشكلة وإعباراتها

- النتائج تشير إلى عدم تأثير بعض الأبعاد مثل خصائص الوظيفة وجماعة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار، مما يستدعي المزيد من البحث لفهم الأسباب وكيفية تحسين هذه الجوانب.

- تأكيد الدراسة على عدم وجود فروق دالة إحصائية بناءً على السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، والجنس يشير إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون شاملاً ومستهدفاً لجميع الموظفين بغض النظر عن هذه المتغيرات.

❖ دراسة (سباعي سناء، قلادي سمية، 2023) عنوانها : أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي.

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة على الرضا الوظيفي. تم تطبيق الدراسة على موظفي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، مع التركيز على العوامل التالية:

- بيئة العمل الآمنة وظروف العمل المادية
- الاستقرار والأمان الوظيفي
- الأجور والمكافآت والتعويضات
- المشاركة في اتخاذ القرار
- برامج التدريب وتطوير الموارد البشرية
- التوازن بين الحياة الشخصية والعمل
- أسلوب الإشراف

أبعاد الدراسة:

ركزت الدراسة على سبعة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية:

- بيئة العمل الآمنة وظروف العمل المادية

الفصل الأول: مشكلة وإعباراتها

- الاستقرار والأمان الوظيفي
- الأجور والمكافآت والتعويضات
- المشاركة في اتخاذ القرار
- برامج التدريب وتطوير الموارد البشرية
- التوازن بين الحياة الشخصية والعمل
- أسلوب الإشراف

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي. تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة من 80 موظفًا في الجامعة. استردت الدراسة 70 استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة 87.5%. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. تم صياغة فرضية رئيسية واحدة وسبع فرضيات فرعية لتغطية كافة جوانب الدراسة.

نتائج الدراسة:

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.
2. جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية المذكورة لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي بنسب متفاوتة.

التعليق على الدراسة، وما يمكن الاستفادة منها:

- الدراسة تشير إلى أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية لتعزيز الرضا الوظيفي بين موظفي الجامعات، مما يعزز الأداء والإنتاجية.

- يمكن للإدارات الجامعية والمؤسسات التعليمية الأخرى الاستفادة من نتائج الدراسة لوضع سياسات وبرامج تركز على تحسين بيئة العمل، تعزيز الأمان الوظيفي، وتحسين برامج التدريب وتطوير الموارد البشرية.

- تعزيز المشاركة في اتخاذ القرار والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل يمكن أن يكون له تأثير كبير على الرضا الوظيفي، مما يستدعي تبني استراتيجيات وسياسات تدعم هذه الجوانب.

- النتائج تدعم الحاجة إلى بيئة عمل آمنة ومستقرة مع أسلوب إشراف فعال لزيادة مستوى الرضا الوظيفي، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي العام وتقليل معدلات الدوران الوظيفي.

7. أوجه الاختلاف والاتفاق بين دراستي والدراسات السابقة :

سنقوم باستعراض أوجه الاختلاف والاتفاق بين دراستي والدراسات السابقة كالآتي :

تعقيب على الدراسات السابقة :

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا - أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي على عينة من عمال إتصالات الجزائر بالأغواط، و البالغ عددها 12 أجريت بين الاعوام (2012 الى غاية 2023)، و التي تم تقسيمها الى ثلاث أقسام، تناولنا في القسم الاول الدراسات الأجنبية و القسم الثاني فتناولنا الدراسات العربية أما القسم الثالث فخصصناه للدراسات المحلية

1. من حيث الهدف:

- Hammond, et al. (2023) هدفت إلى معرفة كيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عمال في مصنع للغاز.
- Cecily Shibi Netto (2019) هدفت إلى فحص أبعاد جودة الحياة الوظيفية والعوامل المرتبطة بها من خلال مراجعة الأدبيات.

- **Ayesha Tbassum (2012)** هدفت إلى فهم العلاقة بين أبعاد الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة في بنغلادش.
- **Neetu Munjal (2012)** هدفت إلى فهم وتحليل جوانب جودة الحياة الوظيفية وأساليب تعزيزها وتأثيرها على الإنتاجية والأداء في بيئات العمل.
- **نجوى متولي حسن كشكوشة 2022** :هدفت إلى تحديد طبيعة ومعنوية العلاقات بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء السياقي للعاملين في الهيئة المصرية العامة للبرترول.
- **حمادنة (2019)** :هدفت إلى تقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية.
- **سامر أحمد محمد طلبه النجار (2020)** :هدفت إلى تحليل أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في قطاع ريادة الأعمال.

أوجه الاتفاق:

- جميع الدراسات، بما فيها دراستنا ، تهدف إلى فهم العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.
- ركزت الدراسات على تحديد الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الرضا الوظيفي.
- تسعى الدراسات لفهم العوامل المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي في بيئات عمل مختلفة.
- الاهتمام بمختلف القطاعات مثل التعليم، الصناعة، الاتصالات، والهيئات الحكومية.

أوجه الاختلاف:

- تركز دراستنا على قطاع الاتصالات في الجزائر، بينما الدراسات الأخرى تناولت قطاعات مختلفة (مصنع للغاز، جامعات خاصة، التعليم في بنغلادش، الصناعة في دول أخرى، والهيئات الحكومية في مصر. إلخ).

الفصل الأول: مشكلة وإعباراتها

- دراسة (Cecily Shibi Netto 2019) كانت مراجعة أدبية، بينما دراستك وباقي الدراسات كانت دراسات ميدانية.

- ركزت دراستنا على عدة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية، بينما بعض الدراسات الأخرى ركزت على أبعاد محددة (مثل دراسة Hammond et al., 2023 التي ركزت على أربعة أبعاد فقط).

2. من حيث المنهج:

أوجه الاتفاق:

- معظم الدراسات، بما فيها دراستنا، استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بينما دراسات الأخرى اعتمدت مناهج نوعية أو استقرائية الى غير ذلك .
- استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات في معظم الدراسات.
- استخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي في بعض الدراسات، بما فيها دراستنا.
- بعض الدراسات لم تحدد بشكل واضح استخدام أدوات إحصائية معينة، بينما دراستنا ذكرت بوضوح استخدام SPSS .

أوجه الاختلاف:

- حجم العينة: دراستنا استخدمت عينة من 100 عامل، بينما دراسة (Hammond et al. (2023 استخدمت عينة من 200 عامل حيث ان هناك اختلاف في حجم العينة ومجتمع الدراسة، حيث تتفاوت بين 100 إلى 420 مشاركاً في دراسات مختلفة.
- بعض الدراسات استخدمت منهجيات مختلفة، مثل دراسة (Ayesha Tbasum (2012 التي استخدمت منهجاً نوعياً.

- دراسة (Cecily Shibi Netto 2019) اعتمدت على مراجعة الأدبيات السابقة بدلاً من الدراسة الميدانية.

في الختام، تتميز دراستنا بتركيزها على قطاع الاتصالات في الجزائر، مما يضيف قيمة فريدة للأدبيات الحالية حول جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي في سياق محدد. كما أن استخدامنا لعدة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية يوفر نظرة شاملة للموضوع.

الفصل الثاني :

مفهوم من أجور الحياة

الحياة البرطيفية

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تمهيد:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث تلعب دوراً حيوياً في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين. يُعد هذا الفصل أساساً نظرياً لفهم هذا المفهوم بشكل معمق، إذ نستعرض فيه تطور مفهوم الجودة بشكل عام، ومن ثم نتوسع لشرح جودة الحياة، وصولاً إلى التركيز على جودة الحياة الوظيفية. كما سنتناول نشأة وتطور هذا المفهوم عبر الزمن، ومدى تأثيره على بيئات العمل المختلفة. كما يُعتبر هذا الفصل مقدمة أساسية لفهم الأبعاد والمبادئ التي يقوم عليها مفهوم جودة الحياة الوظيفية وكيفية تطبيقها بشكل فعال في المؤسسات.

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

1. مفهوم وتطور جودة الحياة الوظيفية:

سنستعرض في البداية، الأسس النظرية لمفهوم جودة الحياة الوظيفية وكيف تطور عبر الزمن. ولهذا سنقوم بتوضيح مفهوم الجودة بشكل عام، ثم ننتقل إلى جودة الحياة بشكل أوسع، ليتم التركيز في نهاية المطاف على جودة الحياة الوظيفية تحديداً. بالتطرق إلى نشأة وتطور هذا المفهوم وكيف أصبح محورياً أساسياً في الدراسات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل.

1.1 مفهوم الجودة:

يُعد مفهوم الجودة أحد التطورات الحديثة في موضوع شغل البشرية منذ العصور القديمة تحت مسميات مختلفة (الدليمي وآخرون، 2012، ص20). كما أنه لم يظهر هذا المفهوم فجأة، بل جاء نتيجة تطور زمني وامتداد لجهود سابقة في مجالات أخرى غير علم النفس. حيث أشار لامبيري وآخرون إلى تزايد الاهتمام بمفهوم الجودة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، لا سيما في البحث النظري والميداني في علم الاجتماع والاقتصاد الحضري، نظراً لتأثير الجودة على التنافسية ومعدلات الرفاهية (المالكي وآخرون، 2011، ص 244-248).

وقد ازداد اهتمام الباحثين بمفهوم الجودة منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين. ففي دراسة استكشافية اعتمدت على المنهج التاريخي أجراها كل من بيشوب، شين، وميلر في عام 2008، والتي استعرضت الأبحاث المنشورة حول موضوع الجودة خلال الـ 25 سنة السابقة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 20 بحثاً في الفترة من 1980-1990.

- 158 بحثاً في الفترة من 1990-1995.

- 360 بحثاً في الفترة من 1995-2000، وهي الفترة التي شهدت تضاعف الأعمال.

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

- 627 بحثاً خلال الفترة من 2000-2005 (الهنداوي وآخرون، 2011، ص33).

وبناءً على هذا التطور، يتضح أن الجودة أصبحت ضرورة ومطلباً أساسياً في عالم اليوم. ومن هذا المنطلق، اكتسبت دراسة مفهوم الجودة من المنظور النفسي أهمية كبيرة، نتيجة إدراك علماء الاقتصاد والاجتماع وصانعي القرار أن الحياة لا تُقاس بالأرقام والإحصائيات فقط، بل هي في جوهرها استجابات ومشاعر. فالزيادة في معدلات النمو الاقتصادي وارتفاع متوسط دخل الفرد وتحسن مستوى الخدمات والرفاهية المقدمة له لا يؤدي بالضرورة إلى إشباع حاجاته المتنوعة وإرضاء طموحاته الشخصية، وكذلك تأكيد قيمه الإنسانية.

ومن الناحية اللغوية يرتبط مفهوم الجودة Quality بالكلمة اللاتينية Qualities وهي تعني طبيعة الفرد أو طبيعة الشيء، وتعني الدقة والإتقان.

كما تُعبر الجودة -حسب قاموس اكسفورد- عن الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، حيث تعتبر مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء الممتاز التي لا تقبل المناقشة أو الجدل. يشير هذا إلى أن الأفراد يتعلمون من خلال تجاربهم وخبراتهم كيفية التمييز بين الجودة العالية والجودة المنخفضة وذلك باستخدام مجموعة من المعايير التي تُحدد الاختلاف بين النوعين من الجودة. (بخيت و آخرون، 2012، ص13-33)

بنفس المعنى ووفقاً لابن منظور، فإن أصل كلمة "الجودة" يعود إلى الفعل الثلاثي "جود"، حيث يُعبر "الجيد" عن نقيض "الرديء"، و"جاد بالشيء" تعني جعله جيداً، و"جودة" تعني أصبح جيداً. يرتبط مفهوم الجودة بالتميز (excellence) والاتساق (consistency) وتحقيق معايير (criteria) ومستويات (standards) محددة مسبقاً. ببساطة، تعني الجودة المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة (كاظم وآخرون، 2006، ص 1-21).

وعلى الرغم من أن مفهوم الجودة أُطلق أساساً على الجانب المادي والتكنولوجي، إلا أنه يمكن استخدامه للإشارة إلى بناء الإنسان ووظيفته ووجدانه. فالمتبع للدراسات النفسية الحديثة يلاحظ اهتماماً متزايداً بمفهوم الجودة بشكل عام، وجودة الحياة لدى الفرد بشكل

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

خاص. وقد زاد اهتمام الباحثين بمفهوم جودة الحياة منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين، باعتباره مفهوماً مرتبطاً بعلم النفس الإيجابي (نعيسة وآخرون، 2012، ص 145-181).

وترى المالكي أن هذا الاهتمام بالجودة لن يتوقف بل سيزداد بصورة ملحوظة. فقد انتقل هذا المفهوم من العمومية إلى الدراسة العلمية الدقيقة، وانتقل من كونه مرتبطاً بالرفاهية والتكامل للظروف المعيشية في حياة الإنسان إلى كونه مفهوماً يعبر عن التكامل في حياة الإنسان المادية والمعنوية، مما يؤدي إلى السعادة والرضا في الحياة (محمد عصام، 2008، ص 93-138).

2.1. مفهوم جودة الحياة:

مصطلح "جودة الحياة" هو من المصطلحات الحديثة التي بدأت تُتناول على المستوى العلمي. ونظراً لحدائته، فإنه يفتقر إلى النظريات والمقاربات الواضحة التي يعتمد عليها الخبراء والباحثون لتقديم مفهوم محدد وواضح. لهذا السبب، يواجه هذا المفهوم إشكالية في تقديم تعريف موحد، حيث يقوم كل باحث بتفسيره بناءً على وجهة نظره وتخصصه والثقافة التي ينتمي إليها. يُعتبر هذا المفهوم نسبياً، حيث يتغير مع تغير الزمن، ومع التغيرات في الحالة النفسية والجسدية للأفراد، وكذلك يتأثر بالمرحلة العمرية التي يمر بها الفرد. (مرجع سابق، الهنداوي، 2011، ص30)

يُستخدم مصطلح "جودة الحياة" أحياناً للتعبير عن الرقي في مستوى الخدمات، سواء كانت مادية أو اجتماعية، المقدمة للأفراد، أو للتعبير عن إدراكهم لمدى قدرة هذه الخدمات على تلبية احتياجاتهم المختلفة. فالسعادة، باعتبارها من أهم المصطلحات المرتبطة بجودة الحياة، نجد أن المريض يربطها بالصحة، والفقير يربطها بالمال، وهكذا. وتعكس جودة الحياة كيفية تقييم الأفراد لمختلف جوانب حياتهم ومدى رضاهم عنها، ولهذا، فهي مفهوم متعدد الأبعاد يتأثر بالعديد من العوامل الشخصية والاجتماعية والاقتصادية. (عبد المحسن عبد الحميد، 2018، ص152).

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

1.2.1 مجموعة مفاهيم جودة الحياة :

من هنا سيتم عرض مجموعة من المفاهيم حول جودة الحياة:

- **تعريف منظمة اليونسكو:** تُعتبر جودة الحياة مفهوماً شاملاً يضم كل جوانب الحياة كما يدركها الفرد. يتسع هذا المفهوم ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية، والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد من خلال تحقيقه لذاته. بناءً على ذلك، فإن جودة الحياة، من هذا المنظور، تتضمن ظروفاً موضوعية ومكونات ذاتية. تعكس الظروف الموضوعية البيئة والمجتمع والموارد المتاحة، بينما تتعلق المكونات الذاتية بتجارب الفرد الشخصية ومشاعره ومدى رضاه عن حياته. (عزب، 2005، ص 581)
 - **تعريف منظمة الصحة العالمية (1994)** يُعد مفهوم جودة الحياة تصور الفرد لمكانته في الوجود ضمن سياق الثقافة ونظام القيم الذي يعيش فيه، بالإضافة إلى علاقته بأهدافه وتوقعاته ومعايير واهتماماته. إنه مفهوم واسع يشمل عدة جوانب، منها: الصحة الجسدية للفرد، حالته النفسية، مستوى استقلاليته، علاقاته الاجتماعية، معتقداته الشخصية، وعلاقته بالعناصر الأساسية في بيئته. كل هذه العوامل تتفاعل معاً لتشكل تصور الفرد لجودة حياته ومدى رضاه عنها. (Feron 2011,p6)
 - **تعريف (Verter et al 1981) :** جودة الحياة هي درجة الرضا التي يشعر بها الفرد فيما يتعلق بحياته وما يحيط به. كما أنها تعبر عن الدرجة التي يقيم بها الشخص بشكل إيجابي حياته ككل. تشمل هذه التقييمات الجوانب المختلفة للحياة مثل الصحة الجسدية والنفسية، العلاقات الاجتماعية، ومستوى الاستقلالية، مما يؤدي إلى شعور شامل بالرفاهية والرضا. (Boudouda, 2013,p 57)
- من خلال ما سبق يتضح لنا أن تقديم تعريف محدد لجودة الحياة من المهام الصعبة، فمن الصعب تحديد مفهوم واحد ومطلق نظراً لاختلاف التوجهات الفكرية، فمنهم من ينسبها إلى مواضيع ذاتية ومنهم من ينسبها إلى مواضيع وأشياء موضوعية لكن يبقى التعريف الشائع المتفق عليه هو الدرجة التي يتحصل عليها الفرد من خلال الإجابة على مقياس جودة الحياة.

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

3.1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

تم تقديم مصطلح "جودة الحياة الوظيفية" لأول مرة في عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، وشهد اهتماماً متزايداً ببرامج جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الأمريكية والعالمية منذ منتصف الثمانينات حتى منتصف التسعينات، نتيجة التركيز على احتياجات العملاء الداخليين والخارجيين (فلاق صليحة، 2020، ص 8). تُعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها حالة من التوافق بين عمل الفرد وأهدافه الشخصية المتغيرة، حيث يساهم هذا التوافق في تقليل الفجوة بين الفرد وتحقيق أهدافه، مما ينعكس بشكل إيجابي على حياة الفرد والأداء التنظيمي (برسي، 2011، ص 126-128).

ينبغي أن يكون مفهوم جودة الحياة الوظيفية شاملاً، يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المنظمة، والتي تعكس بدورها أهداف رأس المال. إن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين، الناتجة عن مستويات عالية من جودة الحياة الوظيفية، تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتلبية مطالب العملاء والمجتمع (ماضي، 2014، ص 60).

وعرّف سرجي وزملاؤه جودة الحياة الوظيفية بأنها رضا الموظفين عن مجموعة متنوعة من الاحتياجات من خلال الموارد والأنشطة والنتائج الناجمة عن المشاركة في العمل. إشباع هذه الاحتياجات الناتجة عن التجارب في مكان العمل يساهم في الرضا الوظيفي والرضا في مجالات الحياة الأخرى (أحمد فواتيح، 2021، ص 163).

كما يعرف (Werther et Davis) جودة الحياة الوظيفية بأنها تتضمن ظروف العمل الجيدة، والإشراف الجيد، والرواتب، والمزايا، والمكافآت الجيدة. تحقيق هذه الجودة يتم من خلال نظم علاقات العمل التي تشجع على استخدام وسائل جودة حياة العمل، مما يتيح للعاملين فرصة التأثير على الأعمال التي يقومون بها وزيادة فاعلية مساهمتهم في الأداء التنظيمي الكلي (أحمد محمد، 2018، ص 9).

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

ومن جهة أخرى، يعرفها (Ruzeuicuis) بأنها تشمل جميع الاستراتيجيات الخاصة بمكان العمل والعمليات البيئية التي تحفز الرضا الوظيفي لدى الموظف، بالاعتماد على ظروف العمل وكفاءة المنظمة (Muhammed Ali Abdullah, 2022, p 225).

ويعرفها البلبيسي بأنها مجموعة من السياسات والإجراءات والعمليات التي تتفدها المنظمة بهدف تطوير وتحسين جودة الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها. هذا التحسين ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة والأفراد، مما يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبية وإشباع رغبات العاملين، مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وحصانتها ضد الكثير من الأزمات (عبد الرحمن الشطي، 2016، ص 18).

وفي الأخير نستعرض تعريف Balaram Bore وآخرون والذين أكدوا بأنها الظروف والبيئات المواتية لمكان العمل التي تدعم وتعزز رضا الموظفين من خلال تزويدهم بالمكافآت والأمن الوظيفي، وفرص العمل (Ahmed Tei, 2021, p 106).

مما سبق يتضح، أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة الظروف والعوامل كالأجور المكافآت، الترقية، المشاركة في اتخاذ القرارات وغيرها التي توفرها المنظمة في بيئة العمل بشكل مخطط والتي من شأنها تعزيز الشعور بالرضا لدى العاملين بما يضمن تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

4.1. نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعود جذور دراسة جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة، والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية (Mayo) وازدهرت مع مدرسة علم السلوك (McGregor). وقد لخص الباحث Bergeron أن هناك خمسة محاور تعالجها جودة الحياة في العمل، وهي: فلسفة الإدارة، الوسائل والطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني، المظاهر البيئية التي يراد تغييرها، الوضعية الجديدة المراد إنشاؤها، والأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي. يتم ذلك عن طريق إدراج نماذج المشاركة

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

التي تهدف إلى تعديل أحد أو مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني لخلق بيئة عمل أكثر إرضاءً للعاملين في المؤسسة (Tremblay-Barrette، 1990، ص 07).

أما الحركة الثانية، فقد ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية، مستندة إلى المرجعيات والنظريات الاجتماعية التي تدعو إلى إنسانية المحيط المهني. نتج عن ذلك الدعوة إلى تبني أسلوب التعاون في تسيير بيئة العمل وإنشاء لجان مختلطة على جميع الأصعدة والمستويات لتشخيص المشاكل وإيجاد حلول لها. ومن الأمثلة على ذلك إنشاء برامج المشاركة في إطار عقود التفاوض بين شركة جنرال موتورز واتحاد عمال السيارات، حيث ظهر مفهوم جودة الحياة في العمل. هذا المفهوم يهدف إلى إرضاء طموح العاملين وتطويرهم ضمن محيط عملهم من خلال توفير المعلومات والمعارف اللازمة لاتخاذ القرارات (عبد الكريم خالد، 2015، ص 119).

و مع بداية سنة 1970 و التي تعتبر الفترة الخصبة في البحث ومحاولة اعطاء تعريف واضح الجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت الذروة و بدون شك في الاجتماع الدولي حول الحياة الوظيفية في المنعقد سبتمبر في الولايات المتحدة الامريكية و الذي خرج بتوصيات حول تنسيق جهود الباحثين و المنظمات المعنية و ذاك لبناء اطار نظري قوي حول هذا المجال، وكانت مهمة هذا المجلس الدولي الجودة الحياة الوظيفية هي الاشراف وتشجيع البحث و تبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل و الذي له علاقة وثيقة بجودة حياة العمل و لهذا اخذ مفهومها اهتماما كبيرا في اوساط المؤسسات لتحسين و اصلاح العمل و طرح برامج تستند الى اهمية المورد البشري في المؤسسة. (Gilles *Dupuis ET Jean Pierre Martel, Juillet 2009, p15*)

ويضيف Andersson أن ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية في نهاية الستينات وبداية السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية كان نتيجة لزيادة السلوكيات السلبية في بيئة العمل الأمريكية، مثل زيادة معدلات الغياب، التخريب المتعمد للآلات، وزيادة الشعور السلبي من العاملين تجاه المشرفين، حيث كان الإضراب هو السمة السائدة، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج (Carol, R, Anderson, 1998، ص 373-374).

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

في أواخر السبعينات من القرن العشرين، توقفت برامج جودة الحياة الوظيفية وانخفض الاهتمام بها. كان ذلك راجعاً إلى عوامل عديدة منها زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة، مما جعل الشركات والمؤسسات الصناعية تتمسك بالقوانين الفيدرالية وتتزعج من فواتير الطاقة المرتفعة التكاليف، بالإضافة إلى حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية. لذا، زاد حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة، وانخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية ليأتي في المرتبة الثانوية. لا يمكن الجزم بتوقف برامج جودة الحياة الوظيفية تماماً في نهاية السبعينات، وذلك لأن أحد مصانع شركة جنرال موتورز في مدينة (Tarrytown) استمر في تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية خلال الفترة من 1971-1978. بعدما كان هذا المصنع الأسوأ بين مصانع جنرال موتورز، أصبح يحتل مرتبة متقدمة، كما لوحظ في انخفاض نسبة الغياب ونسبة شكاوى العملاء (د. سيد محمد، 2009، ص 309).

ومنذ منتصف الثمانينات زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية ويرجع ذلك إلى ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي خاصة امام الشركات اليابانية، وكذلك التأكد من ان ولاء و التزام العاملين في امريكا الخفض بكثير عن غيره في باقي دول العالم، انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الامريكي .

كما ركزت برامج جودة الحياة الوظيفية في بداية هذه الفترة سواء على مستوى المنظمات على العلاقة بين هذه البرامج المطبقة و انتاجية العاملين .

وترتيباً على ما سبق، يرى كل من Bowditch و Buono أن جودة الحياة الوظيفية برزت كقضية إدارية في نهاية الثمانينات، وأنها تحتاج إلى الكثير من البحوث والدراسات لفك الغموض الذي يحيط بها. لهذا السبب، تنوعت البرامج والمجهودات التي قامت بها الشركات لتوفير هذا المفهوم (James, L., Bowditch and Anthony, F., Buono, 1994، ص 365-370).

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

وبحلول التسعينات من القرن العشرين فان شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول متعددة قامت بتطبيق شكل او آخر من اشكال برامج جودة الحياة الوظيفية منها : جنرال فورد , ايم , واستينغ هاوس , فورد

ويتضح لنا من خلال التعريفات السابقة بأنه يمكن صياغة التعريف التالي لجودة الحياة الوظيفية وهو بأنها توفير بيئة تنظيمية ملائمة عن طريق مجموعة من البرامج الغاية منها تحقيق رضا الموظف والتمكين من إشباع حاجاته الأساسية مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة ورفع مستوى الأداء وهذا ما يكسبها ميزة تنافسية.

2. مبادئ وأهداف جودة الحياة الوظيفية:

نهدف إلى تسليط الضوء على المبادئ الأساسية التي تقوم عليها جودة الحياة الوظيفية، والأهداف التي تسعى لتحقيقها في بيئة العمل. سنبدأ بعرض المبادئ الأساسية التي توجه تطبيقات جودة الحياة الوظيفية، ومن ثم نتناول الأهداف المختلفة التي تسعى هذه البرامج لتحقيقها مثل تحسين رضا الموظفين، زيادة الإنتاجية، وتعزيز الرفاهية العامة للعاملين.

1.2. مبادئ جودة الحياة الوظيفية:

أصبحت جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحيوية في عالم العمل الحديث، حيث تسعى المؤسسات إلى خلق بيئة عمل تعزز من رضا وإنتاجية الموظفين. يعتبر نموذج Maccoby و Herrick لجودة الحياة الوظيفية من النماذج الرائدة في هذا المجال، حيث يركز على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وجعلها أكثر أماناً، عدالة، وشمولية. من خلال التركيز على الأمن الوظيفي، الإنصاف، الفردانية، والديمقراطية في مكان العمل، تسعى المؤسسات إلى توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والإبداع، وتعزز من التزام الموظفين وولائهم. في هذا السياق، سنتناول بالتفصيل هذه المبادئ وكيفية تطبيقها بشكل فعال لتحقيق أقصى استفادة ممكنة للمؤسسات وموظفيها: (Nora P. Reilly, 2012)

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

أ. الأمن الوظيفي:

الأمن الوظيفي يعد أحد أهم العوامل في جودة الحياة الوظيفية. يشعر الموظفون بالاستقرار والثقة عندما يعلمون أنهم لن يفقدوا وظائفهم بشكل غير متوقع أو تعسفي. لتحقيق ذلك، يجب أن توفر المؤسسة حماية من الفصل التعسفي من خلال سياسات واضحة تمنع الفصل غير المبرر. بالإضافة إلى ذلك، يجب التأكد من أن بيئة العمل تتوافق مع معايير السلامة والصحة المهنية لتجنب الحوادث والأمراض المهنية. الاستمرارية في العمل تأتي من خلال برامج تدريب وتطوير مستمر للموظفين لضمان قدرتهم على التكيف مع التغيرات التكنولوجية والتحديات في مجال العمل. كما أن الاستقرار المالي عبر توفير رواتب ومزايا ثابتة يلعب دورًا كبيرًا في تعزيز شعور الموظفين بالأمان الوظيفي.

ب. الإنصاف:

الإنصاف في مكان العمل يتعلق بالعدالة والمساواة في التعامل مع جميع الموظفين فيما يتعلق بتوزيع المهام، الفرص، والمكافآت. يجب أن تكون الرواتب عادلة وتعكس مساهمات الموظفين ومؤهلاتهم. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي توفير فرص متساوية للترقية والنمو المهني لجميع الموظفين بغض النظر عن الجنس، العرق، أو الخلفية. التقييم العادل للموظفين يتم من خلال أنظمة تقييم أداء شفافة وموضوعية، مما يضمن تقدير جهودهم بشكل صحيح. كما يجب تطبيق سياسات وإجراءات تضمن التعامل النزيه مع جميع الموظفين، مما يعزز من الشعور بالعدالة في بيئة العمل.

ج. الفردانية:

الفردانية تعني تقدير واحترام الفروق الفردية بين الموظفين، والسماح لهم بالتعبير عن شخصياتهم واهتماماتهم في بيئة العمل. لتحقيق هذا المبدأ، يجب تصميم وظائف وتلائم مهارات واهتمامات كل موظف على حدة. توفير فرص للتطوير الشخصي والمهني بما يتناسب مع أهداف وتطلعات كل موظف يعزز من شعورهم بالرضا والإنجاز. الاعتراف بالفروق الشخصية في أسلوب العمل والتواصل هو أمر ضروري، حيث يجب على الإدارة

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

قبول واحترام هذه الفروق. دعم الإبداع والابتكار من خلال تشجيع الموظفين على التفكير الإبداعي وتقديم أفكار جديدة ومبتكرة يعزز من شعورهم بالفردانية والتمكين.

د. الديمقراطية في مكان العمل:

الديمقراطية في مكان العمل تعني إشراك الموظفين في عملية صنع القرار وإعطائهم صوتاً في الأمور التي تؤثر على عملهم وبيئة العمل. يمكن تحقيق هذا المبدأ من خلال تشجيع الموظفين على المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، وذلك عبر الاجتماعات الدورية واللجان الاستشارية. الشفافية تعتبر عنصراً حيوياً، حيث يجب توفير معلومات واضحة وشفافة حول سياسات الشركة، القرارات، والأداء المالي. التواصل المفتوح بين الإدارة والموظفين يتيح لهم التعبير عن آرائهم ومخاوفهم بحرية، مما يعزز من الشعور بالمشاركة والانتماء. تمكين الموظفين من خلال إعطائهم السلطة والصلاحيات اللازمة للقيام بعملهم بكفاءة واتخاذ القرارات التي تؤثر على أدائهم هو خطوة مهمة نحو تحقيق الديمقراطية في مكان العمل.

و. تطبيق المبادئ في بيئة العمل:

لتطبيق هذه المبادئ بشكل فعال، يجب على المؤسسات إجراء استبيانات دورية لقياس رضا الموظفين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. بناءً على نتائج التقييمات، يمكن تطوير خطط عمل مع تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس. التنفيذ الفعال للخطط والمتابعة المستمرة لضمان تحقيق الأهداف المنشودة هو أمر حيوي. الحفاظ على قنوات تواصل شفافة بين الموظفين والإدارة لضمان معالجة أية قضايا أو تحديات بشكل فوري يساهم في تحسين بيئة العمل. وأخيراً، التحسين المستمر للسياسات والإجراءات بناءً على الملاحظات والتغذية الراجعة من الموظفين يضمن تحقيق أفضل مستويات جودة الحياة الوظيفية.

تطبيق هذه المبادئ يساعد في خلق بيئة عمل إيجابية تزيد من رضا الموظفين، وتحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم، وتساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية.

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

2.2 أهداف جودة الحياة الوظيفية:

أشار العنزي إلى أهمية التركيز على الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها من وراء توفير جودة الحياة الوظيفية. وقد ظهر هذا المفهوم لأول مرة من خلال انعقاد مؤتمر دولي عنه عام 1972، بحضور أكثر من 55 متخصصًا، أغلبهم من الأكاديميين. تلاه مؤتمر ثانٍ في عام 1982، حضره ما يقارب 150 متخصصًا. وكانت نتيجة هذه المؤتمرات تعزيز الدعم المتزايد، لاسيما من الأجهزة الحكومية والنقابات والإدارات، لبرامج جودة الحياة الوظيفية. وقد تمت دراسة هذه البرامج من قبل العديد من الباحثين، الذين توصلوا إلى عدة نقاط توضح أهداف جودة الحياة الوظيفية (سعد علي العنزي، 2009، ص 90).

- حل المشكلات جميعا سواء التي تواجه العاملين او المنظمة بأسلوب المشاركة
- تصميم أنظمة اجور ومكافئات تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعاتالعمل والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة.
- اعادة هيكلة الانشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- العمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة.
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون وتبنى فيه علاقات تسعى الزيادة الإنتاجية
- تحفيز القوى البشرية على العمل، ومنتمية لأعمالها وعلى درجة عالية من الاستعداد للإبداع وتحقيق ميزة تنافسية.
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة المدراء البشرية مثل: التدريب والانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.
- توفير قوه عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية بزيادة الفاعلية التنظيمية.

وتسعى المنظمة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن إبرازها فيما يلي:(**منتهي هميم محمد، 2022، ص 426**).

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

أ- الأهداف الفردية:

تحقق جودة الحياة الوظيفية أهداف شخصية للفرد مثل إشباع حاجاته ورغباته ومستوى رضاه الوظيفي.

ب- الأهداف التنظيمية : حيث تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها والتي تتلخص في:

- إعداد وتدريب الموظفين لمواكبة التطورات المهنية السريعة في العمل والمؤسسة لمواجهة الحاضر والمستقبل.
- نقل المهارات والخبرات للموظفين ذوي الخبرة الذين يحتاجون إلى أداء أفضل للوظيفة.
- تهيئة الموظف للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي
- التأثير من الناتج الاقتصادي من خلال الجودة المطلوبة.

ج - الأهداف المهنية: التي تمكننا من الحفاظ على مستوى مناسب لاحتياجات المؤسسة.

د- الأهداف الاجتماعية: فهي مسؤولية أخلاقية اجتماعية تضمنها المؤسسة من أجل مواجهة الاحتياجات والتحديات المتلاحقة.

3. مؤشرات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية:

في هذا المبحث، سنقوم بتحديد المؤشرات التي تعكس مستوى جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات، والأبعاد المختلفة التي تتأثر بها. سنناقش المؤشرات النوعية والكمية التي يمكن استخدامها لقياس جودة الحياة الوظيفية، ثم نستعرض الأبعاد الرئيسية مثل الأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة العملية والشخصية، وفرص التطور المهني، والتي تسهم جميعها في تشكيل تجربة العمل للموظفين.

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

1.3 مؤشرات جودة الحياة الوظيفية:

هناك الكثير من الدراسات الإدارية والتنظيمية التي تناولت مفهوم جودة الحياة الوظيفية، إلا أنها اختلفت فيما يحتويه هذا المفهوم من أبعاد، حيث تبين بأنه بنية متعددة الأبعاد. وفي هذا الصدد ولغايات هذه الدراسة فقد تم التركيز على ثلاثة أبعاد أو مؤشرات رئيسية هي:

الراحة في العمل: وتشير إلى العملية الإدراكية التي تعكس المشاعر الداخلية للموظفين وتعطي لمكان العمل معنى، وتتعاكس على ارتباطهم نفسياً وسلوكياً بالمنظمة. ويشمل مؤشر الراحة في العمل ثلاثة أبعاد هي:

- **الراحة الوظيفية:** تعني فعالية مكان العمل في دعم الأفراد لأداء مهامهم بكفاءة، وتشمل تقييم البيئة العملية من قبل الموظفين (Vischer, 2006, ص 65).
- **الراحة الجسدية:** تشير إلى الراحة الناتجة عن الظروف الداخلية والخارجية لمكان العمل، والتي يعتبرها الأفراد مقبولة ومرتبطة بالرضا والراحة، وتشمل الاحتياجات الأساسية مثل السلامة والنظافة (Psychology Wiki, 2018).
- **الراحة النفسية والاجتماعية:** تتعلق بالجوانب النفسية والاجتماعية التي تربط الموظف ببيئة العمل، مثل الشعور بالانتماء والتواصل مع زملاء العمل والجوانب النفسية الأخرى المتعلقة بالبيئة الاجتماعية في مكان العمل (Vischer, 2006, ص 65).

2.3 أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

لم يكتف الباحثون بالاختلاف حول ترجمة أو تعريف مفهوم جودة الحياة الوظيفية فحسب، بل توسعوا لتحديد الأبعاد الأساسية المرتبطة بها. حيث يعتبر بعض الباحثين أن جودة الحياة الوظيفية ترتبط بالقضايا الداخلية في المنظمة وتركز على المشاكل التي تواجه إنشاء بيئة عمل إنسانية تشجع الموظفين على الأداء الفعال. وهكذا، تتفاوت الأبعاد من دراسة لأخرى. يؤكد محمد صديق (2005) أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في توفير بيئة عمل صحية وآمنة لدعم أداء الموظفين وتحقيق الاستقرار والأمان الوظيفي، بالإضافة إلى إعادة تصميم الوظائف لتحقيق طموحات الموظفين والمشاركة في صنع القرارات. ويؤكد

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

Repa (2010) على أهمية التوازن بين الحياة المهنية والشخصية كجزء أساسي من جودة الحياة الوظيفية، بينما يشدد Kaiser Ringlstetter (2011) على أهمية التوازن بين العمل والحياة الشخصية كأحد العناصر الرئيسية، حيث يسهم هذا التوازن في زيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء الموظفين، وبالتالي يؤدي إلى تعزيز الإنتاجية وتحسين الحالة الاقتصادية للمنظمة.

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة يرى الباحثون أن أكثر الاتجاهات تشابهت أو اتفقت على مجموعة من الأبعاد تتمثل في التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية، والمشاركة في اتخاذ القرار وخصائص وظروف العمل، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وتطوير القدرات البشرية. وعليه يمكن حصر هذه الأبعاد التي تحدد جودة الحياة الوظيفية في العناصر التالية:

أ. الاستقرار والأمان الوظيفي :

يعبر مفهوم الأمن والاستقرار الوظيفي عن بقاء العامل موظفًا في نفس المؤسسة بدون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو المعاش. يعتبر الاستقرار الوظيفي أحد أهم أبعاد جودة الحياة في العمل، إذ يؤثر بشكل مباشر على صحة العاملين ورفاهيتهم الجسدية والنفسية. يساهم هذا الاستقرار في رفع درجة الطمأنينة لدى العامل بشأن مستقبله الوظيفي، مما يزيل جميع صور القلق المتعلق بهذا المستقبل. هذا الشعور بالراحة والاستقرار النفسي يعزز من معنويات العامل وينعكس إيجابًا على أدائه.

الإحساس بالأمان يعد من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والانتماء إلى بيئة العمل والاطمئنان. يعرف الأمن الوظيفي بأنه مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون، مثل الأمان من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، والأمان من الإجراءات الإدارية التعسفية. يساهم ذلك في تحقيق الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وتوثيق الولاء للمنظمة (المغربي، 1995، ص 304).

الفصل الثاني: مفهوم جورة الحياة الوظيفية

ب. الأجور والمكافآت:

المقابل الذي يحصل عليه الفرد لقاء الجهد الذي يبذله هو نظام الأجور والحوافز، وعليه فإن نظام الأجور والحوافز العادل يخلق شعوراً بالرضا لدى الفرد، مما يولد حافزاً لزيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف بها. يظهر ذلك من خلال المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي، عدم التأخر، الالتزام بوقت الانصراف، والحرص على إنجاز العمل دون تأخير. في المقابل، إذا شعر الفرد بضالة وعدم كفاية الأجر أو الحافز لتلبية احتياجاته الأساسية، يؤدي ذلك إلى عدم الالتزام بوقت الدوام، إهمال العمل، واللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد. عدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل إزاء ما يبذله من مجهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يؤدي إلى انخفاض الالتزام الوظيفي (البياري، 2018، ص 16-17).

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد. أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح (شوقي، 2000، ص 221). يعتبر نظام الأجور والمكافآت من أولى اهتمامات الموظف داخل المؤسسة، حيث إذا كان أجر الموظف يلبي كل احتياجاته الضرورية، يمكنه ذلك من تحقيق رضا عالٍ تجاه وظيفته، وبالتالي العمل على إتقان واجبه المهني.

ج. العلاقات الاجتماعية :

تعرف العلاقات الاجتماعية داخل العمل بأنها تهدف إلى بناء وتعزيز علاقات مترابطة بين الأفراد داخل المنظمة، بهدف تطوير منظمة متكاملة تتمتع ببيئة عمل تشجع على الحرية في العمل وتعزيز التعاون والثقة المتبادلة. تلعب هذه العلاقات دوراً هاماً في تحفيز الموظفين على إنجاز مهامهم وتعزيز شعورهم بأهمية إنجازاتهم.

تم إنشاء لجان العمل ومجالس الإدارة المشتركة بهدف تعزيز وتأمين العلاقات الودية بين أصحاب العمل والموظفين. تساهم هذه اللجان في خلق شعور بالمشاركة بين الموظفين

الفصل الثاني: مفهوم جورة الحياة الوظيفية

وتشجيعهم على تقديم اقتراحاتهم، كما ترسخ مفهوم الديمقراطية الصناعية داخل المنظمة، مما يعزز التكامل والتعاون بين جميع أطراف العمل. (M.Lokanadha & Mohan 2014 p16)

د. بيئة عمل صحية وآمنة:

يعتبر الشعور بالأمان أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تعزيز الراحة والاستقرار في بيئة العمل، حيث يشمل الأمن الوظيفي مجموعة من الضمانات والفوائد التي يحتاجها الموظفون. يشمل ذلك الحماية من فقدان الوظيفة بلا أسباب مشروعة والحماية من القرارات الإدارية التعسفية التي يمكن أن تؤثر على الاستقرار النفسي وترفع من روح المعنويات. بشكل ناتج عن ذلك، يساهم الأمن الوظيفي في تعزيز الأداء وتعزيز الولاء للمنظمة. (المغربي ، 1995، صفحة (304)

هـ. المشاركة في اتخاذ القرار :

اهتم علماء الإدارة والمختصين في الموارد البشرية بموضوع إشراك العمال في صنع واتخاذ القرارات نظراً لتأثيره على المخرجات التنظيمية على المستوى الفردي والجماعي. أظهرت نتائج العديد من الأبحاث والدراسات الآثار الإيجابية لتبني النمط التشاركي في العمل. فبعد مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، يزداد الالتزام والمسؤولية لديهم، مما يساهم في بناء منظمات ناجحة وفعالة. يساهم هذا النمط في تعزيز الاتصالات الفعالة وإحداث التغييرات المطلوبة، وتحسين الأداء والإنتاجية، ورفع مستويات الرضا وتقدير الذات، بالإضافة إلى تعزيز الالتزام لدى الفرد وتقليل التغيب ودوران العمل.

وفقاً لـ (الشنطي 2016)، الذي يعد من المهتمين بموضوع المشاركة في اتخاذ القرار، يُظهر بعد مراجعته للعديد من الدراسات والأبحاث ذات الصلة بهذا الموضوع أن عملية اتخاذ القرارات تعد نتيجة لمجهود مشترك من آراء وأفكار واتصالات وتحليلات وتقييمات يقوم بها العديد من الأفراد العاملين بالمنظمة. كما يشير إلى تعقد الأدوار التي يقوم بها المديرون في المنظمات المعاصرة، مما يجعل من الصعب إدارة تلك المنظمات من قبل فرد واحد، مما يبرز ضرورة التعاون بين المدير ومرؤوسيه في مختلف المهام.

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

ويُظهر أن المشاركة بصورة عامة تُعزز الشعور بالانتماء للمنظمة وتحسن حياة العمل والصحة العقلية، من خلال تحقيق حاجات الاستقلالية والمسؤولية والجوانب المادية للفرد. تبين الدراسات أن المشاركة تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الدوران الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي. وهي أيضًا تتضمن إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية، مما يعكس العلاقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين في المنشأة، مما يساهم في تحقيق التعاون وتقليل حدة الصراع بينهما وبالتالي تحسين إنتاجية المنشأة بشكل مستمر.

وفقًا لجاد الرب، كلما زادت مشاركة العاملين، تزداد فرص تطبيق جودة الحياة الوظيفية. فالمشاركة تحمل آثارًا ونتائج إيجابية، وتعتبر أساسًا لنجاح مبادرات وبرامج جودة الحياة الوظيفية في بيئات العمل التشغيلية والإدارية والإشرافية. من أهم النتائج التي تشير إليها زهرة بختاوي (2020، ص 88-89):

- الثقة التنظيمية بين العاملين وأصحاب العمل والنقابات العمالية.
- الأمان الوظيفي في بيئة العمل وعدم الخوف من الطرد أو الاستغناء عن العاملين.
- الأمان الوظيفي في بيئة العمل مما يجعل هذه البيئة صحية وآمنة وخالية من الأمراض والحوادث والأخطار المهنية.
- حصول العاملين على حقوقهم المالية والوظيفية.
- و. التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الأسرية:

بعض المؤسسات تعمل جاهدة على تحقيق توازن لموظفيها بين التزامات العمل وحياتهم الشخصية عبر تعزيز صحتهم وتمكينهم من الاستمتاع بجوانب متعددة من الحياة، سواء كانت اجتماعية أو دينية أو ثقافية أو ترفيهية. تعتقد هذه المؤسسات بأن تحقيق توازن بين الحياة الشخصية والعملية يضمن استمرارية موظفيها ذوي المهارات المميزة ويقلل من احتمالية رغبتهم في مغادرة العمل، مما يسهل عليهم الوصول إلى فرص الترقية بشكل أسرع. (شيماء مسفر، 2021، ص 14)

تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية يشكل تحديًا كبيرًا يواجهه كل من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء. يتطلب ذلك اعتماد استراتيجيات مميزة تركز على

الفصل الثاني: مفهوم جورة الحياة الوظيفية

التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات الحياة الشخصية. يواجه أصحاب العمل تحدياً في تطوير ثقافة تنظيمية تشجع الموظفين على التركيز على مهامهم العملية خلال ساعات العمل، بينما يواجه الموظفون تحدياً في تلبية احتياجاتهم الشخصية دون التأثير السلبي على أدائهم في العمل. (مرجع سبق ذكره، ماضي، 2014، ص 28).

ز. الخصائص الوظيفية:

تعرف خصائص الوظيفة بأنها "الهيكل الواعية لجهود الأفراد وفرق العمل في مكان العمل، حيث تساعد على تحديد المهام الواجب تنفيذها، وكيفية التنفيذ. هدف التصميم الوظيفي هو تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة والتكنولوجيا، وفي نفس الوقت أيضاً تحقيق احتياجات وطلبات الأفراد" (مرجع سبق ذكره، جغلبو، 2020، ص 425).

من أجل ضمان الفعالية وسهولة العمل داخل المؤسسة، يجب توافر كل الشروط الملائمة لتحسين ديناميكية العمل السريع. يمكن تحقيق ذلك من خلال خلق روح العمل التعاوني لتحقيق مصالح الجميع. على سبيل المثال، يتطلب مساعدة الأستاذ الجامعي في أداء مهامه البيداغوجية توفير كل الفرص المتاحة له من أجل الإبداع والابتكار العلمي والتكنولوجي. لتحقيق ذلك، يجب توفير بيئة عمل تدعم التعاون والتفاعل الإيجابي بين جميع أعضاء المؤسسة، مما يساهم في تعزيز الإنتاجية وتحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر فعالية.

ح. التمثيل النقابي:

التمثيل النقابي يشكل جزءاً أساسياً من أبعاد الرضا الوظيفي، حيث يعمل على تمثيل ودعم الموظفين في بيئة العمل من خلال تشكيل النقابات والجمعيات المهنية. يقوم التمثيل النقابي بدفع النقابات إلى الدفاع عن حقوق الموظفين، وتحسين الظروف العملية من خلال المفاوضات الجماعية مع إدارة الشركات، مما يساهم في تعزيز الشفافية والعدالة داخل المنظمة. بالإضافة إلى ذلك، يلعب التمثيل النقابي دوراً هاماً في تعزيز الروح المعنوية للموظفين وزيادة الولاء للمنظمة، من خلال تحقيق تحسينات ملموسة في الظروف العملية والمكافآت المتاحة لهم. (جونز، ف. (2010)، ص 328-345).

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

ط. تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ومعوقاتها

يعرف (Ozly et Judith) برامج جودة حياة العمل بأنها أي نشاط يمارس في أي مستوى من مستويات المؤسسة بهدف زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال التركيز على القضايا التي تهتم باحترام الإنسان وتقديره، وتحقيق حاجياته المختلفة ورضاه عن العمل. تطبيق برامج جودة حياة العمل يؤدي إلى تكاتف وتكامل وتعاون أصحاب المصالح في المؤسسة من إدارة وعاملين ونقابات عمالية لتحقيق أداء أفضل. هذه البرامج تساعد على تحديد الأفعال والتغييرات والتحسينات المطلوبة لتحقيق الأهداف المشتركة لجميع أصحاب المصالح في المؤسسة.

4. تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية:

سنقوم بتقديم أهمية برامج جودة الحياة الوظيفية في الفروع التالية:

1.4 تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية:

هناك نوعين من البرامج التي يمكن أن تصنعها المؤسسات في سبيل تطبيق جودة حياة العمل وهي (شبلي إسماعيل، 2016، ص 62):

❖ أولاً. البرامج التقليدية:

وتستهدف هذه البرامج إحداث تأثير بالسلوك الإنساني بما يضمن مزيداً من الرضا لهؤلاء الموظفين وبالتالي يدفعهم ذلك لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال مجموعة من الأمور التي تشمل ظروف العمل العادية والتي تشمل البرامج الآتية: (حدة سلطاني، 2022، ص 39)

1 برنامج تحسين بيئة العمل وظروفه:

إن الاهتمام بعملية التحسين المستمر في بيئة العمل وظروفه لها تأثيرات كبيرة في سلوك العاملين فضلاً عن أهميتها في زيادة الإنتاجية وتحقيق حالات الرضا الوظيفي.

الفصل الثاني: مفهوم جورة الحياة الوظيفية

2 برنامج للصيانة البشرية:

ويقصد بها مجموعة من الإجراءات والخدمات المقدمة للعاملين منها الإجراءات الوقائية الاجتماعية، خدمات التقاعد ..) ولها آثار إيجابية في درجة التزام العاملين

3 برنامج إعادة النظر في ساعات العمل المطلوبة:

ويقصد بها الاستخدام الأمثل للوقت والإمكانيات المتوفرة بطريقه تؤدي إلى الاستفادة منها بشكل فعال وبما يساهم في تحقيق أهداف العمل.

4 برنامج للرفاهية الاجتماعية:

وهي أحد المداخل الفاعلة والمهمة في تحقيق التطوير المنظمي، وهذه العناية تكون في التعرف على حاجات العاملين ورغباتهم، وتحديد مشكلاتهم ومن ثم معالجتها في إطار العناية بتحسين بيئة العمل المادية والمعنوية، فضلا عن تحقيق حالات الرضا والانتماء الوظيفي لهم.

5 برنامج الرعاية الصحية:

وتعرف الرعاية الصحية على أنها تلك النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من مخاطر العمل التي قد تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث، وهي من بين الحقوق التي لا بد من توفيرها للعاملين في المنظمات لتحقيق الأهداف الاجتماعية المتمثلة في صيانة العاملين وتلبية حاجياتهم في العمل.

6 برنامج الأمن والسلامة المهنية:

إن الهدف من تطبيق الأمن والسلامة المهنية يمنع الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العاملون أثناء تأديتهم للمهام الوظيفية.

الفصل الثاني: مفهوم جورة الحياة الوظيفية

7 برنامج الاهتمام بالعلاقة الإنسانية في العمل:

ونقصد بها مجموعة من الأنشطة تتضمن قواعد وأسس تم وضعها من خلال دراسات نظرية وميدانية وعلمية والغاية من وراء استخدامها جعل العاملين في المنظمة راضيين عن عملهم فيها ومرتبطين بها ويساهمون إسهاما منتجا في تحقيق أهدافها.

❖ ثانيا. البرامج الحديثة:

يقصد بتلك البرامج النشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتناسب مع طبيعة التغيرات في أعمالها وخصائص العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها الوحدات. وقد أولت هذه المنظمات اهتماما خاصا بالبرامج الحديثة، متجاوزة مجرد العناية بالرضا والدافعية لدى العاملين والانتماء الحالي للوحدات، بهدف تحقيق الشراكة الاستراتيجية بين المؤسسة والعاملين. ولتحقيق هذا الهدف، اتجهت المؤسسات نحو الآتي: (سرمد غانم، 2019، ص 31-33)

1 برنامج الإثراء الوظيفي: يقصد به أسلوب تحفيزي يهدف إلى زيادة درجة رضا العاملين من خلال تطوير العمل وتحسينه بالحرية والاستقلالية والتميز والتنوع في المهام وبما يجعل المهام أكثر تحديا واقتناء للعاملين ويتيح لهم فرص معرفة نتائج أدائهم.

2 برنامج الإدارة بالمشاركة : المقصود بالمشاركة ممارسة العاملين لاتخاذ القرارات التي لها ارتباط مباشر بالعمل في المنظمة مهما كان مستوى وجودة مواضيعها وتتصل اتصالا غير مباشر بمصالح العاملين، والمشاركة في القرارات أيضا وترتبط مباشرة بالمصالح الشخصية للعاملين ومن خلالها تتحقق المصالح الوظيفية في المنظمة بدءا من زيادة الأجر وانتهاء بالإجازة في العطل أثناء العمل.

3 برنامج فرق العمل المدارة ذاتيا: وتعرف فرق العمل المدارة ذاتيا بأنها مجموعة صغيرة متمكنة من اتخاذ القرارات اللازمة لها لإدارة العمل اليومي، وتعد أحد الأساليب المهمة لتنفيذ التمكين في المنظمات وهي فرق تتصف بامتلاك حرية عالية في اتخاذ القرارات.

4 برنامج جداول العمل البديلة: (سرمد غانم، 2010، ص 11)

لقد تبنت العديد من الدول المتقدمة استراتيجيات عمل حديثة تهدف إلى تحفيز المنظمات وموظفيها. تستند هذه الاستراتيجيات إلى مفهوم يسمى "ساعات العمل المرنة"، حيث تتحدى المواصفات التقليدية للعمل التي تتم في ثمان ساعات ثابتة خلال اليوم. تواجه العمل تحديات عديدة، منها تغير دوافع العمل والغيابات المتراكمة، لذا انتقل المدراء إلى جدول أعمال أقل صرامة وابتكاري.

الغرض من هذه الابتكارات ليس تقليل ساعات العمل، بل منح العاملين حرية أكبر في جدولة ساعات عملهم بما يتناسب مع نشاطاتهم. وعليه، يمكن تعريف جداول العمل البديلة، أو ساعات العمل المرنة، كنظام يسمح للأفراد باختيار أوقات العمل التي تلائم نشاطاتهم واحتياجاتهم الشخصية.

5 برنامج حلقات الجودة: (قاسم نايف علوان، 2000، ص 128)

تعتبر حلقات الجودة واحدة من الأساليب المهمة التي من خلالها تألقت العديد من الشركات اليابانية وحلقات الجودة التي كانت تعرف في اليابان باسم فريق حل المشاكل وتعرف حلقات الجودة بأنها مجموعة صغيرة من العاملين يؤدون عملاً متشابهاً ويجتمعون بشكل دوري بهدف تحديد وتحليل المشاكل المختلفة التي تواجه بيئة العمل.

6 برنامج إدارة الجودة الشاملة: (بهجة عطية، 2016 ص 25)

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة والمتكاملة، حيث تُعتبر فلسفة إدارية عصرية. وعلى الرغم من ذلك، لا يوجد تعريف محدد وشامل لهذا المفهوم، مما أدى إلى تعدد تعريفاته. إذ تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها مجموعة من المبادئ والأساليب والمهارات التي تهدف إلى التحسين المستمر للأداء في العمليات والوظائف والمنتجات والخدمات والأفراد. يتم ذلك باستخدام الموارد المالية والبشرية، مع التركيز على الالتزام والانضباط والاستمرارية لمواجهة احتياجات وتوقعات العملاء الحالية والمستقبلية وتحقيق رضاهم الكامل.

2.4 أهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية:

أظهرت بعض الدراسات الأهمية العلمية لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، حيث بينت التأثيرات الإيجابية البناءة لتوفير وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية. ومن أهم هذه التأثيرات ما يلي: (خليل إسماعيل، 2014، ص 67)

- تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة: يتم ذلك من خلال تطوير مناخ العلاقات العمل إلى أكثر إنتاجية، وتسوية العديد من المطالب الكامنة بفضل بيئة عمل تساعد على حل المشاكل.
- مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل: تتجلى في الأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.
- زيادة انتماء العاملين وولائهم: تحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع: بفضل بيئة العمل الداعمة.
- زيادة درجة الرضا الوظيفي: وهو أحد الأهداف الأساسية لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية.
- تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المنظمة: مما يعزز من التعاون والتفاهم بين الموظفين.
- انخفاض معدلات الغيابات في المنظمة: نتيجة لتحسين ظروف العمل والرضا الوظيفي.
- تدني معدل دوران العمل في منظمات الأعمال: مما يحافظ على استمرارية العمل وتراكم الخبرات.
- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية للمنظمة: من خلال تحسين أداء الموظفين واستثمار مهاراتهم بشكل أفضل.
- استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المنظمة: مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة بشكل أكثر فعالية.

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

الشكل (01): يوضح برامج جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعطيات السابقة

3.4 معوقات تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية:

على الرغم من الأثر الإيجابي لتطبيق برامج ومعايير جودة الحياة الوظيفية وأهميتها، إلا أن هناك العديد من الأطراف داخل المنظمة وخارجها تحاول عرقلة تنفيذها، حيث تعتبر ذلك جزءًا من مقاومة التغيير. وبالتالي، قد تتجح الإدارة في التغلب على هذه المقاومة وتطبيق المعايير، أو قد تواجه معارضة من هذه الأطراف بالإضافة إلى أسباب أخرى نذكر منها:

أ- موقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برامج ومعايير جودة الحياة الوظيفية تبني ممارسات ديمقراطية في مكان العمل، حيث يجب أن يكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحيات اتخاذ القرارات مع موظفيهم ومنحهم الفرصة للتعبير عن آرائهم والمشاركة الفعالة في جميع أنشطة المؤسسة. ومع ذلك، فإن هذا الأمر يمثل تحديًا كبيرًا لأن العديد من المدراء والمسؤولين يرون في التخلي عن جزء من صلاحياتهم تهديدًا لمكانتهم. لهذا السبب، يقاومون فكرة منح موظفيهم صلاحية اتخاذ القرارات.

بالإضافة إلى ذلك، تعتقد بعض الإدارات أن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة كافية ولا تحتاج إلى مزيد من التحسينات. هذا الاعتقاد يعود إلى عدم قدرتهم على قياس أثر تطوير جودة الحياة الوظيفية على نفسية العاملين. ومع ذلك، يطمح الموظفون للوصول إلى مرحلة الرضا الوظيفي والرفاهية في العمل، مما يستدعي ضرورة إعادة النظر في هذه التصورات وإدراك أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية لتحقيق هذه الأهداف. (محمد بن غربي، 2020، جامعة تلمسان الجزائر، ص 120)

ب- موقف الاتحادات والنقابات العمالية:

قد يكون لدى الاتحادات والنقابات العمالية شعور حقيقي بأن برنامج جودة الحياة الوظيفية يهدف أساسًا إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون تقديم عوائد مناسبة للعاملين. بمعنى آخر، قد يُنظر إلى برنامج جودة الحياة الوظيفية كوسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من العاملين دون تقديم مقابل يستحقونه. لإزالة هذه المخاوف، يجب

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

على المديرين القيام بحملة ترويجية فعّالة لبرامج جودة الحياة الوظيفية، يوضحون فيها أهداف هذه البرامج والفوائد المرجوة التي ستعود على العاملين من جراء تطبيقها.

من خلال هذه الحملة، يمكن للمديرين توضيح أن الهدف من برامج جودة الحياة الوظيفية ليس فقط تحسين الإنتاجية، بل أيضاً تحسين رفاهية العاملين وتحقيق توازن أفضل بين الحياة العملية والشخصية. يجب أن تشمل التفسيرات كيفية تحسين بيئة العمل، وزيادة الرضا الوظيفي، وتعزيز الصحة النفسية والجسدية للعاملين. بهذه الطريقة، يمكن للمديرين بناء الثقة والتفاهم بين الإدارة والموظفين، مما يساهم في تبني هذه البرامج بشكل أكثر فعالية وتحقيق نتائج إيجابية للجميع. (لقمان بوخزوني 2022، ص 61)

ج- التكلفة المادية:

ترى الإدارة أن التكلفة الرأسمالية والمصاريف التشغيلية اليومية لبرامج جودة الحياة الوظيفية قد تكون ضخمة وتتجاوز قدرة المؤسسات، خاصةً في ظل شح مصادر التمويل. هذا الوضع يجعل المديرين يترددون في توفير ظروف عمل جيدة ومنح أجور مرتفعة وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، لعدم وجود ضمانات كافية لفعالية هذه البرامج.

للرد على هذه المخاوف، يجب أن تُطبق برامج جودة الحياة الوظيفية بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقاً. يمكن للإدارة البدء بتجارب صغيرة على نطاق محدود لتقييم الفوائد المحتملة قبل التوسع الكامل. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي التركيز على البرامج التي تُظهر فوائد واضحة وسريعة يمكن قياسها بسهولة. يمكن أيضاً تعزيز الشفافية والتواصل المستمر مع العاملين لشرح الأهداف والفوائد المتوقعة من هذه البرامج.

بهذه الطريقة، يمكن تحقيق التوازن بين تحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين والحفاظ على التكاليف ضمن حدود معقولة، مما يساهم في الوصول إلى النتائج المرجوة دون تحميل المؤسسة أعباء مالية تفوق طاقتها. (رجاء محمد نصار، 2017، ص 33)

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

د- النظر إلى برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية:

تعمل على تحقيق الأهداف قصيرة الأجل فقط، ولا تعمل على تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمستدامة للمنظمة.

هـ- عدم الإدراك الصحيح من قبل العاملين:

لأهداف وأهمية برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والعاملين.

و- غياب التدريب اللازم للإداريين في المستويات الإدارية المختلفة :

على التعامل مع مجموعات العمل والتفاعل مع برامج التحسين بالشكل الذي يسهل تطبيقها وتحقيق أهدافها.

ي- صعوبة قياس أثر تطبيق برامج التحسين في جودة الحياة الوظيفية:

على نفسيات العاملين وصعوبة تحديد درجة نجاحها .(سميرة عبد الصمد، 2022، ص107)

الفصل الثاني: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

خلاصة الفصل:

في خاتمة هذا الفصل، يظهر أن فهم وتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية يعد أمرًا أساسيًا لنجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة. تطور هذا المفهوم عبر السنوات يؤكد أهمية التكيف مع احتياجات العمل المتغيرة وضرورة تحقيق توازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية للموظفين. بالتزامن مع تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا والإنتاجية، يتطلب هذا النهج التقني من الإدارة في اعتماد سياسات شاملة تعكس القيم الأساسية لجودة الحياة الوظيفية وتحقيق أهدافها بشكل فعال ومستدام.

في الفصل القادم، سيتم استكشاف مفهوم الرضا الوظيفي بمزيد من التفصيل، مع التركيز على العوامل التي تؤثر فيه والأساليب المستخدمة لقياسه وتحسينه في بيئات العمل المتنوعة. مما يساهم في توفير رؤية قيمة وتوجيهات عملية للإدارة العليا ومسؤولي الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة.



الفصل الثالث:

البرصنا العرطيفي

تمهيد:

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام كبير من الباحثين في مجالات الإدارة وعلم الاجتماع وعلم النفس، نظراً لصعوبة قياسه كحالة انفعالية وتأثره بعوامل متعددة مثل الراتب، النظام المزدوج، المكافآت، هيكل السلطة، ونظام اتخاذ القرارات. يعد الرضا الوظيفي مؤشراً على شعور العامل تجاه بيئة عمله، وارتباطه الوثيق بتطور المؤسسة وتحقيق أهدافها. في هذا الفصل، سنستعرض مفاهيم الرضا الوظيفي، نظرياته، وطرق قياسه وتحسينه من خلال العناصر التالية:

1. مفاهيم حول الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو شعور الموظف بالارتياح والسعادة تجاه عمله وبيئة العمل، ويشمل جوانب مثل الأجر، العلاقات المهنية، وفرص النمو. يعتبر عاملاً حيوياً في تعزيز إنتاجية الموظفين وولائهم.

2. نظريات الرضا الوظيفي:

تشمل نظريات الرضا الوظيفي نظرية هيرزبرغ التي تميز بين العوامل الدافعة والوقائية، ونظرية ماسلو التي تربط الرضا بإشباع الحاجات، ونظرية التوقعات التي تربط الرضا بالمكافآت المتوقعة، ونظرية العدالة التي تركز على العدالة في توزيع الموارد.

3. قياس وتحسين الرضا الوظيفي:

لقياس الرضا الوظيفي، تُستخدم أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات والاجتماعات النقاشية. ولتحسينه، يمكن اتباع استراتيجيات تشمل تحسين بيئة العمل، تقدير جهود الموظفين، ضمان عدالة الأجور، توفير فرص التطور المهني، وتعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

1. مفاهيم حول الرضا الوظيفي:

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي في الدراسات والبحوث الأكاديمية خصوصاً ما تعلق منها بعلم النفس، حيث قام الباحثون بتقديم تفسيرات متنوعة بناءً على مجالات تخصصاتهم. يُعتبر الرضا الوظيفي من أهم العوامل المتعلقة بالعمل، مما أدى إلى تنوع التعريفات وانتشار مفاهيمه. فهو من المفاهيم المعقدة التي يصعب تحديدها بدقة بسبب تنوع جوانبه والتغيرات السريعة التي تطرأ عليه.

1.1 ماهية الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتناول شعور الموظف بالراحة والسعادة في بيئة العمل، كما يُعبر عن مدى إيجابية تقييم الموظف لوظيفته وما يرتبط بها من جوانب، مثل طبيعة المهام، بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء والرؤساء، وفرص النمو والتطور المهني. ويُعد أيضاً من أبرز المؤشرات على صحة البيئة التنظيمية وأداء الأفراد داخل المؤسسات. (الحيدر، 2005، ص 24)

1.1.1 مفهوم الرضا الوظيفي:

يشير العديد من المؤلفين العرب إلى أن مفهوم الرضا قديم ومتأصل في التراث العربي الإسلامي، حيث تم التطرق إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات المسلمين عبر العصور. يذكر المشعان أن الرضا يمثل ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، ويُعتبر من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل والمكافآت. إن الرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق يُعد الفوز العظيم، ولا يُعتبر هذا الرضا أمرين متضادين أو منفصلين، بل تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب للآخر، وتحقيقهما يُعتبر قمة المقامات. (الشمعان عويد، 1993، ص 31)

أ. مفهوم الرضا في اللغة العربية:

الرضا عند العرب هو ضد السخط، يقال ارتضاه بمعنى رآه له أهلاً ورضي عنه أحبه وأقبل عليه رضي، رضا، رضواناً، مرضاة عنه وعليه راض عن الشيء : أختاره وقنع به.

وهناك من يكتب الكلمة بالشكل رضي لأنه من فعل رضي التي منها رضا. (عبد العزيز 2005 ص 18)

ب. المفهوم الاصطلاحي للرضا الوظيفي :

مفهوم الرضا الوظيفي يعبر عن حالة الراحة والرضا التي يشعر بها الموظف تجاه عمله وبيئته الوظيفية. يقترب هذا المفهوم من مصطلحات أخرى مثل المرونة الروحية والسعادة في العمل، حيث تتشابه هذه المفاهيم في النقاط التي تؤثر على تجربة الموظف في العمل.

بسبب هذا التقارب، يكون من الصعب تحديد تعريف دقيق للرضا الوظيفي وذلك لتعدد الأبعاد والمتغيرات التي تؤثر عليه. يعتمد الرضا الوظيفي على عوامل متعددة مثل طبيعة العمل نفسها، وديناميكيات الفريق، والبيئة التنظيمية بشكل عام. فمثلاً، قد يتأثر مستوى رضا الموظف بطريقة إدارة الفريق، وكذلك بالفرص التي يحصل عليها للتطوير المهني والتقدم في الوظيفة. (ظاهر أحمد، 2011، ص 93-82)

قد يرجع الاختلاف في التعريفات أيضاً إلى تباين التخصصات لدى الباحثين. فكل تخصص قد ينظر إلى الرضا الوظيفي من منظور مختلف، مما يؤدي إلى صياغات متنوعة ومتعددة لهذا المفهوم. على سبيل المثال، يمكن للباحثين في علم النفس التنظيمي أن يدرسوا الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر على سلوك العمل، في حين يمكن للباحثين في إدارة الموارد البشرية أن ينظروا إليه كمتغير تابع يتأثر بظروف العمل وسياسات المؤسسة.

لا يمكن أن يفهم الرضا الوظيفي على أنه مفهوم مطلق، بل هو قضية نسبية تتأثر بتجربة كل فرد في بيئته الوظيفية. يعني ذلك أن الأفراد قد يكونون راضين عن جوانب معينة من عملهم، مثل مستوى الرواتب أو جودة البيئة المهنية، في حين أنهم قد لا يكونون راضين تماماً عن جوانب أخرى مثل نظام التقييم السنوي أو فرص الترقية.

لذا، يتطلب دراسة الرضا الوظيفي أن نلقي نظرة شاملة على مجموعة متنوعة من الجوانب والعوامل التي تؤثر على تجربة الفرد في بيئته العملية. يشمل ذلك العوامل الداخلية

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

كالعلاقات العملية والدعم الإداري، والعوامل الخارجية كالظروف الاقتصادية العامة والسياسات الشركات. (الحيدر، 2005، ص 22)

من وجهة نظر هيرزبيرج، فإن مصطلح الرضا الوظيفي لا يمكن أن يُعادل بمصطلح آخر على النقيض منه، حتى في حالة عدم الرضا التام بالعمل. كما يرى هيرزبيرج أن الرضا الوظيفي وعدم الرضا بهما مفاهيم متباينة ويتأثر كل منهما بعوامل مختلفة.

الرضا الوظيفي وعدم الرضا ليسا حالتين متناقضتين بل يمكن أن يتواجدا معاً في نفس الوقت بناءً على تجربة وتفاعل الموظف مع عوامل بيئة العمل. فالموظف قد يكون راضياً عن بعض جوانب العمل مثل المستوى الراتب الذي يتلقاه أو جودة البيئة المهنية التي يعمل فيها، بينما يكون غير راضي عن جوانب أخرى مثل نظام الترقيات أو كيفية التواصل مع الإدارة.

هذه الرؤية تعزز فهمنا بأن الرضا الوظيفي هو مفهوم شامل يتأثر بعدة جوانب مختلفة في بيئة العمل. فهو يعكس تجربة شخصية فردية تعتمد على تفاعل الموظف مع عوامل متعددة مثل العلاقات العملية، والفرص التطويرية، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وغيرها من الجوانب التي تؤثر على مدى استجابته لمتطلبات وتحديات العمل.

بالتالي، فإن فهم هذه الديناميكيات يساعد القادة والمنظمات على تحسين بيئات العمل وتوفير ظروف تعزز من مستوى رضا وسعادة الموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء العام والنجاح المؤسسي. (محمد الصيرفي، 2007، ص 13)

ويمكن تحليل هذه الفكرة على اعتبار انما يسبب الرضا ويزيد منه مجموعة عوامل يمكن تسميتها بالدافعة في حين أن العوامل التي تسبب الشعور بالاستياء الشديد من العمل فهي العوامل الصحية). وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يصل الشعور بالاستياء إلى درجة الحياد أو الصفر ، وقد أشار كل من لاندي (Landy) وترامبو (Trumbo) عام 1980 أن عبارة الرضا الوظيفي المستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل .

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

2.1.1 أنواع الرضا الوظيفي:

يقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين هما:

أ. الرضا العام:

الاتجاه العام للفرد نحو عمله يمكن أن يتجلى في درجة رضاه الشاملة عن العمل ككيان، حيث يُعتبر الرضا العام نتيجة متراكمة لمختلف الجوانب والعوامل التي تؤثر في رضا الفرد عن عمله. يعكس هذا الرضا العام مجموع درجات رضا الفرد عن جوانب متعددة من العمل، مثل البيئة العملية التي يعمل فيها وجودة العلاقات الاجتماعية داخل الفريق، والفرص التطويرية المتاحة له، وشروط العمل بشكل عام، وغيرها من العوامل التي تؤثر على تجربة الفرد في محيط عمله. (جلال عبد العليم ، 2016، ص177).

ويمكننا تصوير العلاقة بين عامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية كما يلي: الرضا العام الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + رضا عن فرص الترقية + الرضا عن نمط الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل الفيزيائية. (احمد صفر عاشور ، 1982، ص 140).

ب. الرضا النوعي:

هو رضا الفرد عن جانب معين من جوانب عمله كأن يرضى عن عائد المادي في حين يكون غير راض عن نوعية الإشراف أو ظروف العمل الرعاية الصحية، أساليب الاتصال داخل المنظمة (عثمان محادين ، 2015، ص100)

على الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي إلى نوعين، هناك دراسات تثبت وجود ارتباط بين الرضا العام والرضا النوعي، مما يعني أن رضا الموظف عن جوانب معينة من العمل يؤثر على رضاه عن الجوانب الأخرى. بحسب فروم، يمكن أن يعزى ارتباط درجات الرضا بالجوانب المختلفة للعمل إلى طبيعة الوظيفة نفسها؛ فالوظائف التي تتيح ميزات معينة مثل الأجور العالية والظروف المثالية ومحتوى العمل المثير، غالبًا ما توفر مزايا مماثلة في جوانب أخرى من العمل.

من هنا، يظهر أن درجة رضا الأفراد العاملين في مستويات وظيفية مختلفة على جوانب معينة من العمل تتجانس مع درجة رضاهم عن الجوانب الأخرى. هذا يؤكد على

أهمية دراسة وتحسين كافة جوانب بيئة العمل بشكل متكامل، لأن تحقيق رضا الموظفين على مختلف الأصعدة يساهم في تعزيز الرضا العام والاستقرار داخل المنظمة بشكل كبير.

3.1.1 أهمية الرضا الوظيفي:

يعد موضوع الرضا الوظيفي واحدًا من أبرز الموضوعات التي تمت دراستها وبحثها في مجال علم النفس الإداري. حتى عام 1976، تجاوز عدد البحوث المنجزة في هذا المجال ثلاثة آلاف بحث، ويعود هذا الاهتمام إلى الاعتقاد السائد بأن الرضا عن العمل يساهم في زيادة الإنتاجية (عادل عبد الرزاق، 2010، ص88).

يتمتع موضوع الرضا الوظيفي بأهمية كبيرة لكل من العاملين في المؤسسات والمؤسسات نفسها والمجتمع بشكل عام، ويمكن توضيح هذه الأهمية كما يلي (جلال عبد الحليم، 2016، ص177):

أ. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين: (نفس المرجع، جلال عبد الحليم، ص179)

- زيادة الثقة بالنفس والطموح لدى الفرد العامل في المنظمة.
- إشباع الحاجات الشخصية للعامل وذلك من خلال وصوله لمستوى الطموح له.
- التقليل من الضغوطات المتراكمة على العامل.
- رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وبالتالي انخفاض مستوى الصراعات.
- القدرة على التكيف مع بيئة العمل مما يؤدي إلى ارتفاع الرغبة في الإبداع والابتكار.
- الشعور باحترام الذات.

ب. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة كلما شعر العامل بأن الوظيفة أشبعت حاجاته المادية والمعنوية يزيد تعلقه بالمؤسسة.
- تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ومغالبة أي تحديات والمنافسات التي تواجهها.
- استثمار كافة طاقات ومواهب العاملين بالمؤسسة لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهدافها.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

- تحسين وتطوير منتجات المؤسسة وبالتالي تتحسن سمعتها وتزيد أرباحها.
- وقوف العاملين بجانب المؤسسة أوقات الأزمات ومنه انخفاض معدلات التغيب عن العمل، الاضطراب، الشكاوي ... إلخ.
- ج. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:
 - ارتفاع معدلات الخدمات والكفاءة الاقتصادية.
 - انخفاض معدلات ترك العمل مما يؤدي إلى الاستقرار الأسري وتماسك المجتمع وتقدمه.
 - ارتفاع معدلات التنمية والتطوير للمجتمع.

2.1 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يمكن أن يعتبر نتيجة لتفضيلات شخصية متنوعة بين الأفراد، إلا أن هناك اتفاق على وجود مجالات رئيسية يجب أن يتوفر فيها الرضا الوظيفي. تُعرف هذه المجالات الأساسية بأنها عوامل الرضا الوظيفي، وتشمل البيئة العملية، والعلاقات الاجتماعية داخل العمل، والفرص التطويرية، وشروط العمل، على سبيل المثال. إدراك هذه العوامل الأساسية يساعد في فهم كيفية تأثيرها على تجربة الفرد في محيط العمل، وإدارتها بشكل فعال يمكن أن يعزز من مستويات الرضا الوظيفي لدى الأفراد. (الشرايدة، 2001 ص 98). وتحدد أهم هذه العوامل فيما يلي:

أ. الأجر:

الدخل يُعتبر وسيلة هامة لتلبية الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل. يشير هرتزبيرج في نظريته إلى أن الأجور تُعد جزءاً من الحاجات الأساسية التي إذا توافرت تمنع عدم الرضا، ولكنها لا تضمن الرضا بحد ذاته. (مرجع سابق، سهيلة محمد عباس: ص 176)

الأجر يُعتبر عاملاً مهماً يوفر الشعور بالأمان ويمثل المكانة الاجتماعية. ويُنظر إليه أيضاً من قبل الأفراد كرمز للتقدير والاحترام، كما أنه يمكن أن يكون وسيلة لتلبية الحاجات الاجتماعية والمعنوية المتعددة. (أحمد صفر ، 1983 ، ص 21)

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

ب. محتوى العمل:

طبيعة ومهام العمل تلعب دورًا حاسمًا في تحديد مستوى رضا الأفراد عن العمل. فبعض الوظائف تتطلب دقة عالية وسرعة في التنفيذ، مما قد يؤدي إلى رضا أقل للعاملين في تلك الوظائف مقارنة بالوظائف التي تتيح للفرد تنويع المهام وتحقيق الإثراء الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، يعتمد الرضا الوظيفي على قدرة الفرد على استخدام قدراته وإمكانياته بشكل يسمح له بالأداء بشكل ممتاز.

لهذا السبب، تعتمد بعض المنظمات على توسيع مهام وأنشطة موظفيها ومنحهم مسؤوليات جديدة، بهدف تحسين معنوياتهم وتوسيع خبراتهم. هذا التوجه يساهم بشكل كبير في زيادة مستوى رضاهم الوظيفي، وبالتالي يعزز مساهمتهم الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة وتعزيز الأداء العام للفريق والمنظمة بأكملها. (زين الدين، 2000، ص 52)

يعتبر محتوى العمل تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها العامل في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد:

- طبيعة أنشطة العمل.
- فرص الإنجاز التي يوفرها العمل.
- فرص النمو التي يوفرها العمل . (أحمد صقر، 2005، ص144)

ج. فرص الترقية:

إن تأثير الترقية على الرضا الوظيفي يعتمد بشكل كبير على طموحات وتوقعات الفرد بشأن فرص الترقية. كلما كانت طموحات وتوقعات الفرد بشأن الترقية أكبر من الفرص المتاحة فعليًا، كلما زاد رضاه عن العمل. يمكن القول أن تأثير الترقية الفعلية على رضا الفرد يتوقف على مدى توقعه لها؛ حيث أن حصول الفرد على ترقية غير متوقعة يحقق له سعادة أكبر، بينما قد يؤدي عدم تحقيق توقعاته بشأن الترقية إلى انخفاض في مستوى رضاه. (فاروق، 2005، ص262)

يجب أن تكون ترقية الموظفين جزءًا من استراتيجية مؤسسية تهدف إلى زيادة الفعالية وتحسين الأداء، بدلاً من أن تكون على حساب أهداف المؤسسة. ينبغي أن تستند الترقية إلى معايير الكفاءة والجدارة، مما يضمن نقل الخبرات إلى مستويات أعلى بطريقة ديمقراطية

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

ومنصفة. هذا النهج يساهم في تعزيز أداء المؤسسة وتحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر فعالية. (اصلاح بيومي، 1982 ص 27)

ر. نمط الإشراف:

عندما يكون المدير حساسًا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم، فإنه يكسب ولائهم ويرتاحون إلى العمل بشكل أكبر. بالتالي، يعتمد أثر المدير على رضا الأفراد على عدة عوامل مهمة، بما في ذلك الخصائص الشخصية للمدير والمرؤوسين، وقدرة المدير على إدارة الحوافز وتلبية احتياجاتهم، وكذلك درجة التفويض التي يمنحها المدير للمرؤوسين وحياتهم، مع مراعاة قدراتهم واستعدادهم لتحمل المسؤولية.

يُعتبر النمط القيادي الديمقراطي فعالاً في تحفيز المرؤوسين وتعزيز رضاهم عن العمل. يتميز هذا النمط بقدرته على توفير التوازن بين أهداف المؤسسة واحتياجات وطموحات الأفراد الفردية. من خلال تشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات وتعزيز الشفافية، يساعد النمط القيادي الديمقراطي على تعزيز المشاعر الإيجابية نحو العمل، مما يساهم في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الفريق وتحسين أدائهم العام. (مرجع سابق، عثمان محادين، ص 93)

ك. جماعة العمل:

تلعب جماعة العمل دورًا بارزًا في تأثيرها على رضا الموظف، سواء سلبًا أو إيجابًا. تعتبر العوامل النفسية والعلاقات المتبادلة بين العامل وزملائه من العوامل المهمة في تحديد سلوكه واتجاهه نحو المواظبة على الحضور في العمل أو عدمه. تساهم العلاقات الإيجابية بين الموظفين في إشباع حاجاتهم الاجتماعية داخل بيئة العمل. كلما أتاحت المنظمة للعاملين فيها فرص الاتصال والتفاعل مع بعضهم البعض، ارتفع رضاهم عن العمل. تعتمد قوة هذه العلاقة على مدى تفضيل الفرد للانتماء والحاجات الاجتماعية لديه، مما يعني أن تفاعل الموظفين بشكل إيجابي يمكن أن يعزز من مستوى الرضا الوظيفي بشكل كبير. (عبد المنعم، 1989، ص 273)

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

ن. الاتصالات في العمل:

يقصد به تبادل الأفكار والآراء والمعاني بهدف إحداث تصرفات معينة لإتمام العمل، فهو وظيفة إدارية تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط، تنظيم توجيه ورقابة. فكلما كان الاتصال سهلاً كلما دل ذلك على تماسك أعضاء التنظيم وساهم في خلق جو من المودة خاصة الاتصال بين الإدارة والعمال، الذي يساهم في إطلاع العمال بكل ما يحدث داخل المنظمة من مستجدات ومشاركة في اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى ارتفاع درجة رضاهم الوظيفي. (Hackman, J. R., (1976).

هـ. الشعور بالأمن الوظيفي:

وهي درجة شعور الموظف بأمان وظيفي وانخفاض احتمالية أن يفصل من عمله في الحاضر والمستقبل، وهو يرتبط إيجاباً مع الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء. (Hackman, J. R., (1976).

و. الظروف الفيزيائية:

كلما كان المكان الذي يؤدي فيه العامل عمله، والأثاث المكتبي، والآلات، ووسائل التهوية والإضاءة مناسباً، كلما زاد رضا الموظف عن عمله. تؤثر جودة أو سوء الظروف الفيزيائية للعمل بشكل مباشر على مدى ارتباط العامل بعمله ودرجة رضاه. ترتفع معدلات دوران العمل وترك الخدمة وكذلك معدلات الغياب في بيئات العمل ذات الظروف الفيزيائية السيئة، بينما تنخفض هذه المعدلات في بيئات العمل التي تتميز بظروف فيزيائية جيدة. (بن خروف، 2013، ص37)

ي. ساعات العمل:

يعد الحجم الساعي للعمل اليومي من أبرز المواضيع التي تمت مناقشتها منذ ظهور الثورة الصناعية، حيث تركز المناقشات على كيفية استغلال الموارد البشرية بأفضل شكل ممكن. تشتمل المشكلة الرئيسية في هذا النقاش على كيفية توفير الحرية في استخدام الوقت للفرد عندما يتمتع بساعات عمل مرنة، حيث يتزايد الرضا عن العمل بناءً على هذه الحرية. بالمقابل، فإن تعارض ساعات العمل مع وقت الراحة ينخفض الرضا عن العمل. تكون

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

أوقات الراحة ذات فعالية عندما يتمكن الفرد من تحقيق الفوائد والاحتياجات المرتبطة بحياته الشخصية خلال هذا الوقت. (Hackman, J. R., (1976)). علاوة على ذلك، تؤثر ساعات العمل الطويلة أو العمل الليلي بشكل سلبي على مستوى الإجهاد، مما ينعكس على حالة الشعور العامة للفرد تجاه عمله ويقلل من مستوى رضاه.

3.1 خصائص الرضا الوظيفي :

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

1.3.1 تعدد المفاهيم:

يُعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من بين أكثر المفاهيم غموضًا في مجال علم النفس التنظيمي، نظرًا لطبيعته الانفعالية التي تصعب قياسها ودراستها بشكل موضوعي. هذا الغموض قد أدى إلى ظهور مئات الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع، حيث أشارت دراسة لوك (1976) إلى وجود أكثر من 3350 دراسة تتعلق بالرضا الوظيفي في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها.

تُعد أسباب هذا التعدد في الدراسات إلى اعتبار الرضا الوظيفي في بعض الأحيان كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال مثل الأداء والتغيب والاتصالات الرسمية وغير الرسمية. وأحيانًا يُعتبر كمتغير تابع يتأثر بالأجور والرواتب وأنظمة المنح والمكافآت، بالإضافة إلى هيكل السلطة وأنظمة اتخاذ القرارات والمتغيرات النفسية والاجتماعية والبيئية الأخرى.

من بين أسباب تعدد الدراسات أيضًا عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا الوظيفي، مما أدى إلى ظهور تعريفات متعددة وإجراءات متنوعة لقياسه. ويتداخل هذا المفهوم أحيانًا مع مفاهيم سيكولوجية أخرى مثل الروح المعنوية والدافعية، مما يعزز من تعقيد دراسة هذا الموضوع ويحفز على المزيد من الأبحاث والدراسات في هذا المجال. (عبد الخالق، 1986 ، ص 81)

2.3.1 تعدد طرق القياس :

نظرًا للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي كمتغير يعد غاية ووسيلة في نفس الوقت، فقد ظهرت حاجة ملحة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة في هذا المجال. الهدف من ذلك هو جعل عمليات القياس أكثر ثباتًا وصدقًا لتعكس بشكل أدق المشاعر الحقيقية للرضا الوظيفي. كما أن فهم النتائج المترتبة على الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يعزز من أهمية عمليات القياس ويبرر تكاليفها.

على الرغم من أن العديد من أساليب قياس الرضا الوظيفي تُعتبر ذات بنية صادقة إلى حد كبير، إلا أنها ليست خالية تمامًا من العيوب. ومع ذلك، فإن القياسات التي تم تطويرها واستخدمت عبر السنوات تُعتبر دليلًا على قبول واسع لمقاييس الرضا الوظيفي واستخدامها في الأبحاث والتطبيقات العملية. تقنيات قياس الرضا الوظيفي تعزز فهمنا وقدرتنا على تقييم تأثيراته على الأفراد والمؤسسات بشكل أكثر دقة وفاعلية. (شوقي، 1993، ص 224-225)

3.3.1 الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرًا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني، فإن أنماط السلوك يتفاوتون من فرد إلى آخر ومن دراسة إلى أخرى. هذا التباين يؤدي إلى ظهور نتائج متناقضة ومتضاربة في الدراسات التي تتناول موضوع الرضا الوظيفي، حيث تعكس هذه الدراسات الظروف المتنوعة التي أُجريت فيها. اختلاف السياقات والعوامل المؤثرة في كل دراسة يجعل من الصعب الوصول إلى استنتاجات موحدة بشأن الرضا الوظيفي. (ثابت، 2005، ص 489-490)

4.3.1 رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلًا على رضاه عن العناصر الأخرى:

رضا الفرد عن عنصر معين في العمل لا يُعتبر دليلًا كافيًا على رضاه عن العناصر الأخرى. قد يؤدي ما يُرضي فردًا معينًا إلى عدم إحساس فرد آخر بنفس الرضا، وحتى إذا حدث هذا، قد يختلف تأثيره من شخص لآخر. هذا التباين يعود إلى اختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم، مما يعني أن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي تختلف بناءً على السياق الشخصي لكل موظف. (محمد، 2011، ص 139-138).

2. نظريات الرضا الوظيفي:

سنحاول التطرق إلى أهم النظريات التي درست الرضا الوظيفي وسنقوم بتقسيمها إلى مجموعتين. المجموعة الأولى وتسمى بنظريات المحتوى والمجموعة الثانية تسمى بالنظريات العلمية، كما سنقدم مجموعة من البرامج الداعمة والمساندة للرضا الوظيفي.

1.2 نظريات المحتوى:

سنعرض في هذا العنصر مجموعة من نظريات المحتوى للرضا الوظيفي نذكر منها:

1.1.2 نظرية تدرج الحاجات إبراهيم ماسلو (Maslow, 1943, 370-396):

اعتمد فيها على تحديد مجموعة الحاجات الإنسانية والأهمية النسبية لكل منها في تدرج الإشباع وعلاقة هذا بالدافعية للقيام بسلوك معين ويوضح هذه الحاجات في:

- **الحاجات الفسيولوجية:** هي الحاجات الجسدية الأساسية للحياة مثل: الحاجة إلى الطعام والماء والنوم والدفء، وهي حاجات أساسية يشترك فيها البشر لذلك فهي تأتي في قاعدة هرم الحاجات.

- **حاجات الأمن:** تعبر عن حاجات الفرد ليكون بمأمن من الأخطار، وأن يشعر بقدر من الاطمئنان والتأكد فيما يتعلق بالبيئة المحيطة به، ولا يقتصر الشعور بالأمن والاطمئنان على الكيان المادي فقط وإنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي.

- **الحاجات الاجتماعية:** هي احتياج التقدير والفرد يريد أن يشعر بأن الآخرين يبادلونه الود والحب، وأن ينتمي إلى جماعة، وأن يكون له أصدقاء وأن يتصل ويتفاعل مع الآخرين.

- **حاجات التقدير:** هي حاجة الفرد أن يشعر بأنه محل تقدير، فعندما ينبع هذا التقدير من الفرد يكون ذاتياً، أما عند يكون مصدر الآخرين من حيث المكانة الاجتماعية والاحترام الذي يعطونه إياه يكون تقديراً خارجياً.

- **حاجات تحقيق الذات:** هي حاجة الفرد إلى تحقيق الذات والأهداف والطموحات التي يرغب بها في الحياة.

الشكل رقم (02): سلم الحاجات الماسلو



المصدر: (موفق ، 2020، ص 207- 211)

وقد جزأ ماسلو الحاجات الخمس إلى تلك التي تقع في المستويات العليا في الهرم، وتلك التي في المستويات الدنيا. الحاجات البدنية والأمان وضعها على أنها حاجات المستوى الأدنى الحاجات الاجتماعية والاحترام وتحقيق الذات حاجات المستوى الأعلى. وقد جاء التمييز بين المستويين على افتراض أن الحاجات العليا تشبع داخليا داخل الشخص بينما أن الحاجات في المستوى الأدنى تشبع بشكل عام خارجيا (مثل الأجور تقاعد، مدة الخدمة).

2.1.2 نظرية الحاجات الثلاثة الماكيلاند: (Alderfer, (1972), Free Press)

اقترح ماكيلاند سنة 1976 نظريته التي شملت ثلاث حاجات أساسية للفرد هي:

- **الحاجة إلى الإنجاز** : تجعل الأفراد يبحثون عن فرص حل مشكلات التحدي والتفوق، ويتجلون بالعديد من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية في حل المشكلات واتخاذ القرارات ووضع الأهداف.

- **الحاجة إلى القوة**: رغبة الأفراد وحاجاتهم إلى السيطرة والتحكم في سلوك الآخرين وممارسة السلطة عليهم، وبذلك نجد اندفاعهم نحو المهام التي توفر لهم فرص كسب القوة.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

-الحاجة إلى الانتماء : رغبة الأفراد عن تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين بمحيط العمل ، فيشعرون بالارتياح ومن ثم تحقيق رضاهم الوظيفي. وتقوم هذه النظرية على مجموعة من الافتراضات تذكر منها:

- الموارد البشرية التي تتميز بدافع قوي للإنجاز يرتفع لديها الشعور بالسعادة والرضا من تحقيق نتائج جيدة عكس التي تتميز بدافع إنجاز ضعيف.
- الشخص الذي يتميز بدافع الانتماء العالي لا يصلح أن يكون مديرا جيدا، وأن سعيه لتعزيز علاقاته الاجتماعية يؤدي إلى عدم الفعالية والفاعلية في اتخاذ القرارات حيث سيتم تغليب في هذه الحالة الاعتبارات الاجتماعية والشخصية على الاعتبارات الموضوعية.

3.1.2 نظرية ألدرفير: (Alderfer, (1969, 142-175)

تعد هذه النظرية تطور لنظرية ماسلو . إذ تصنع الحاجات التي جاء بها ماسلو في ثلاث مجموعات بدلا من خمس. وهذه المجموعات هي:

• حاجة البقاء EXISTENCE

• حاجات الانتماء RELATEDNESS

• حاجات النمو GROWTH

حيث تعتبر حاجات الوجود من الحاجات الفسيولوجية في نظرية ماسلو تعكس حاجات الإنتماء الحاجة إلى التقدير أما الحاجة إلى النمو فهي تقابل الحاجة إلى تحقيق الذات الذي عبر عنه ماسلو.

إن استخدام هذه النظرية في تشخيص الدوافع وإيجاد الوسائل لتقليل الدافعية المنخفضة الضعيفة لابد أن يتم من خلال محاولة المديرين الإجابة على الأسئلة التالية :

- ما هي الحاجات الفعلية للأفراد؛
- ما هي الحاجات المشبعة؛
- كيف يتم إشباعها؛
- أي من الجهات الغير مشبعة من المستوى الأدنى من السلم؛
- هل هناك حاجات عليا مازالت غير مدركة أو واضحة؛
- كيف يمكن إشباع الحاجات الغير مشبعة.

4.1.2 نظرية القيمة لوك :

وضعها لوك عام 1976م لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي، تفسر هذه النظرية أن الرضا الوظيفي ما هو إلا حالة عاطفية سارة سببها مدى إدراك الفرد أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له ممارسة القيمة الوظيفية التي تتسجم مع حاجاته، حيث ميز "لوك" بين القيمة والحاجة فاعتبر أن الحاجات عنصر أساسي لاستمرارية الحياة وأنها موجودة بمعزل عن رغباته، بينما القيم لها صفة الفردية وتتمثل في رغبات الفرد أيا كان وصفه. فالرضا الوظيفي لا يعتبر مجموع حالات الرضا للفرد من العناصر الفردية التي تحتويها وظيفته جيل الأهم هو الأهمية النسبية لكل العوامل في تحديد المستوى الكلي للرضا الوظيفي، لذلك يسعى الفرد دوماً إلى تحقيق نتائج ذات قيم عالية، فتحقيق القيم تشبع له حاجاته ورغباته وبالتالي تنعكس إيجاباً على الوضع النفسي له وعليه تحقيق الرضا الوظيفي. (سالم تيسير، 2008، ص90)

5.1.2 نظرية العاملين هيرزبيرغ:

تعود هذه النظرية إلى عام 1959، عندما قام هذا العالم بدراسة الخصائص الوظيفية التي تؤدي إلى رضا العاملين أو عدم رضاهم وتوصل إلى تحديد نوعين من هذه الخصائص تتمثل في العوامل الصحية والعوامل الدافعة فوجود هذه العوامل وفقاً لرأيه يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي: (شكري، 1991، ص124)

❖ العوامل الصحية :

يؤدي وجودها إلى الوقاية من عدم الرضا وهي متعلقة بالبيئة المحيطة بالوظيفة وترتبط بمتغيرات خارجية بالنسبة للفرد أهمها: الراتب والمكافآت تشمل مجموع العوائد المادية من أجور ومكافآت تدفعها الشركة إلى العاملين مقابل جهودهم.

- توقيتات العمل: تتضمن ساعات العمل الرسمية التي يقضيها الفرد في الشركة.

❖ فرق العمل:

هي مجاميع العمل الرسمية وغير الرسمية وطبيعة العلاقات القائمة بين أفرادها. ظروف العمل المادية تتضمن نوعية الإضاءة التهوية التدفئة النظافة الضوضاء

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

والتسهيلات التي تسهم في خفض حوادث العمل. - نمط الإشراف : أسلوب الإشراف الذي يتبعه الرئيس، وعملية اتخاذ القرارات و التصرف في حل معوقات العمل.

❖ العوامل الدافعة :

هي العوامل التي تعكس طبيعة المهام التي يؤديها الفرد العامل في وظيفة وتسهم في تحقيق ذاته أهمها :

- المسؤولية والتقدير : هي حجم مهام الفرد في العمل المساهمة في اتخاذ بعض القرارات وتقديم الاقتراحات المتعلقة بالعمل.
- الإنجاز والوظيفة ذاتها رغبة الفرد في إتمام المهام المكلف بها بنجاح، ومعرفة نتائج عمله، مدى امتلاكه حرية اختيار أسلوب إنجاز العمل ومدى أهمية إنجازاته بالنسبة لأهداف الشركة.
- فرص الترقية والتقدم إمكانية تطوير مهارات الفرد وأدائه، وتحقيق التقدم على مستوى مركزه الوظيفي.
- التدريب تغيير سلوك الفرد من خلال زيادة معارفه وتنمية قدراته وتطوير مفاهيمه لأداء عمله.

2.2 النظريات العلمية:

سنتناول في هذا العنصر مجموعة من العناصر العلمية للرضا الوظيفي نذكر منها :

1.2.2 نظرية التوقع:

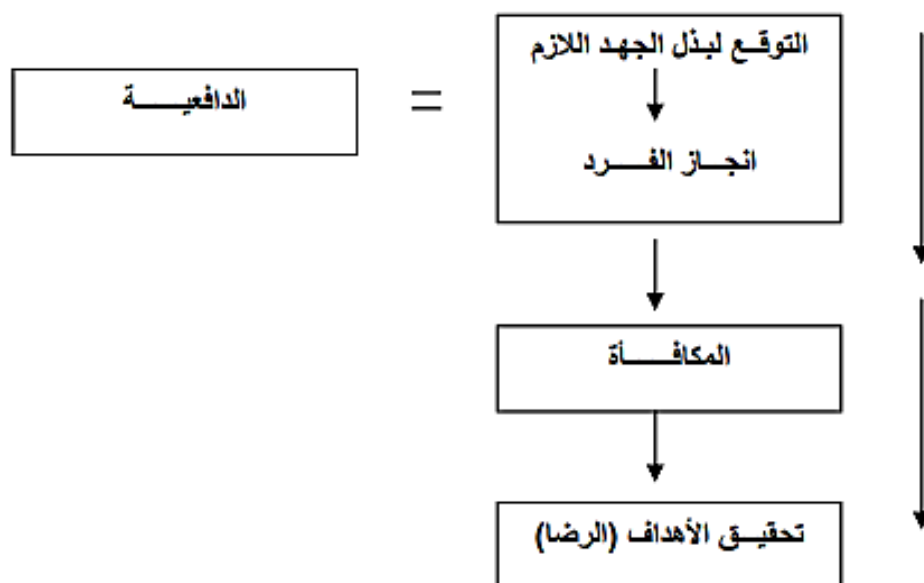
صاحب هذه النظرية فيكتور فروم ويستند جوهر هذه النظرية إلى أن الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل ستنبه نتائج معينة كمل يعتمد على رغبة الفرد في تلك النتائج، أي أن الدافعية هي تتابع الرغبة الإنسان في شيء وتقديره لاحتمال أن سلوك ما سيحقق له ما يريد ويمكن وضع ذلك في معادلة:

$$\text{الدافعية} = \text{التوقع} \times \text{الرغبة} \times \text{الوسيلة}$$

وبكلمات أخرى فإن قوة الدافعية عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول إلى ذلك الإنجاز وهذا هو التوقع الأول. إذا حقق الفرد إنجازاً فإنه سيتساءل هل سيكافئ على هذا الإنجاز أم لا وهذا هو التوقع الثاني ويعتبر

أن الإنجاز هو المستوى الأول للتوقع ووسيلة لتحقيق التوقع الثاني وهو المكافأة أي أن الفرد ينظر إلى الإنجاز كوسيلة في تحقيق المنفعة أو الهدف الذي يطمح إليه.

الشكل رقم (03): نظرية التوقع عند فروم



المصدر: (محمد حسن، 2008، ص 141)

2.2.2 نظرية العدالة: (عبدالرحمن، 1996، ص 148)

النظرية التي وضعها "أدمز" عام 1965 تركز على علاقة العامل بالمؤسسة وزملائه، وتوضح كيفية تأثير هذه العلاقات على رضا الفرد عن عمله. تعتمد النظرية على مدى الجهد المبذول من قبل العامل وكيفية معاملته من قبل المؤسسة داخل الإطار الإداري. تشمل النظرية مفهوم العدالة التنظيمية، حيث تتصح المشرفين بالتعامل بشكل عادل ومنصف مع العمال، خاصة فيما يتعلق بالمكافآت المادية وفرص الترقية والتقدير المعنوي. تتكون النظرية من ثلاث خطوات أساسية:

- **التقييم:** يشتمل على قياس بعض المدخلات مثل جدارة الفرد، العمر، المهارة، مقدار الجهد المبذول وقياس المكافآت التي يحصل عليها الفرد، مثل: الراتب، الترقية، التقدير.
- **المقارنة:** تشتمل على مقارنة مكافآت الفرد بما يبذله من جهد في العمل ومقارنة ذلك بما يحصل عليه أقرانه في المؤسسة وما يبذلونه من جهد.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

- السلوك: هو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة، فعندما يدرك الفرد بأن الوضع يتصف بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي، أما إذا كان الوضع غير عادل فيستجيب بشكل سلبي، ويقلل من إنتاجيته وجهده.

3.2 البرامج الداعمة للرضا الوظيفي:

ويقصد بها المحافظة على المستوى المطلوب للرضا الوظيفي وهناك الكثير من البرامج الداعمة للرضا الوظيفي ولكننا سنتطرق إلى أهم هذه البرامج وليس كلها: (محمد الصيرفي ، 2007، ص 138 - ص 139)

1.3.2. برامج صيانة القوى العاملة :

تهدف هذه الجهود إلى الحفاظ على المهارات والخبرات، وتعزيزها من خلال تطوير بيئة العمل التي تعزز الإبداع والابتكار. يشمل ذلك برامج لتحسين بيئة العمل مثل الإضاءة والتهوية، ومعالجة حالات التعب والإرهاق، والنظر في ساعات العمل واحتياجات الموظفين للراحة، مثل استخدام ساعات العمل المرنة أو التفاوض على أوقات العمل، وتقليل مصادر الضوضاء.

2.3.2. برامج الرفاهية الاجتماعية :

وذلك بالاهتمام بزيادة الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنادي والأسواق ودور الحضانة وتوفير وسائل مريحة للمواصلات وأبنية سكنية مميزة للعاملين فهذه الإجراءات تدفع العمال إلى الأداء أكثر وتكون هذه الحوافز مستمرة وشاملة من العمال.

3.3.2. برامج الأمن والسلامة المهنية:

وتكون المنظمات شاملة على عدد من الأنظمة بهدف حماية عناصر الإنتاج في مقدمتها العنصر البشري وردود الأفعال تجاه بيئة العمل.

4.3.2. برامج الرعاية الصحية :

وتفرض على المنظمة الأمن الصحي للعمال، وتتمم بالناحية المعنوية والنفسية والعقلية للعاملين ووقوف المنظمة إلى جانب الفرد العامل المريض وتباين نوع وطبيعة أعمال المنظمة.

5.3.2. برنامج زيادة التغذية الراجعة في العمل:

يشير مفهوم التغذية الراجعة في سياق العمل إلى حصول الموظف على معلومات حول أدائه وآراء الآخرين حول كيفية تنفيذه للمهام المطلوبة. تتنوع مصادر التغذية الراجعة وتنقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسية: الأولى هي التغذية الراجعة من العمل ذاته، حيث يتم تصميم المهام بطريقة تسمح للفرد بمراقبة أدائه بنفسه. الثانية هي التغذية الراجعة من المدير أو المشرف المباشر، حيث يقدمون ملاحظات حول أداء الموظف وأدائه المهني. الثالثة وأخيراً هي التغذية الراجعة من الزملاء أو عملاء الشركة، حيث يتلقى الموظف آراء من الأشخاص الذين يعمل معهم أو يخدمهم. (مروان طاهر الزغبى، مرجع سابق، ص 96)

3. قياس وتحسين الرضا الوظيفي:

سنتناول في هذا العنصر كيفية قياس مستوى الرضا بين الموظفين وأهمية هذه العملية في بيئة العمل. كما سنستعرض مؤشرات الرضا الوظيفي التي تُستخدم لتحديد مدى رضا الموظفين عن جوانب مختلفة من وظائفهم، مثل طبيعة العمل، ظروف العمل، العلاقات المهنية، وفرص التطور. بالإضافة إلى ذلك، سنناقش استراتيجيات فعالة لتحسين الرضا الوظيفي داخل المؤسسات.

1.3 قياس الرضا الوظيفي:

يعد قياس الرضا الوظيفي جزءاً حيوياً في فهم مدى رضا الموظفين عن مختلف جوانب عملهم. كما يُعتبر هذا النوع من القياس أداة أساسية لتحديد نقاط القوة والضعف داخل بيئة العمل وتطوير استراتيجيات لتحسينها. عندما يكون الرضا الوظيفي هدفاً رئيسياً لإدارة الموارد البشرية، فإن قياسه يصبح ضرورياً لتقييم فعالية البرامج المصممة لتحقيق هذا الهدف. وتشمل أهم الطرق لقياس الرضا الوظيفي: (محمد هاني، 2015، ص 262)

- طريقة تحليل الظواهر:

وهي أشهر طرق القياس تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره اتجاه عمله، ومن بين هذه الظواهر التي تساعد على معرفة درجة الرضا هي معدل درجات العمل التغيب والتمارض فقد أظهر تحليل الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، كما أن انخفاض معدل

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

دوران العمل بينهم بصورة لا يجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة عن العمل، ومن مزايا هذه الطريقة سهولة جمع البيانات ودقتها سهولة تصنيفها والابتعاد عن التحيز، لكن مشكلتها تكمن في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة تفسير بعض البيانات.

- طريقة "هرز بيرغ":

اعتمدت قياس الرضا الوظيفي على مجموعة من المهندسين والمحاسبين من فئة الإدارة الوسطى، وتقوم هذه الطريقة على توجيه سؤالين للمفحوصين حيث يطلب منهم: محاولة تذكر الفترات التي شعرت فيها بالسعادة في عملك خلال الستة أشهر الماضية مع إعطاء وصف ما يحدث بدقة في كل مرة يعاود هذا الشعور، وبالتالي يقدم الأسباب التي تسببت في وجود هذه المشاعر لديه.

محاولة تذكر الفترات التي شعرت فيها باليأس الشديد في عملك خلال الستة أشهر الماضية مع إعطاء وصف ما حدث له ومحاولة تذكر كل الأسباب التي جعلته يشعر بهذا الإحساس، وقد أدى استخدام هذه الطريقة إلى استنتاج أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الشعور بالرضا لا يؤدي غيابها إلى الاستياء، بالمقابل فإن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الاستياء لا يؤدي غيابها إلى حدوث الرضا الوظيفي.

- طريقة الاستقصاءات :

تعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدفة قياس رضاها من خلال نماذج استطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم، وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة مثل: نموذج فروم، نموذج بوتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي الحاجة إلى الأمن الحاجة إلى الانتساب الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبرى، وقلة التكلفة. أي تقصي آراء الأفراد بمجموعة من الأسئلة، وهذه الأسئلة تحتوي على عدة عوامل مثل: طبيعة العمل، نوعه، محتواه، ساعات العمل، ظروفه، زملاء العمل، الأجور والإشراف.

الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

- طريقة الملاحظة:

نعتمد على ملاحظة السلوك الملموس للعمال في أدائهم للعمل وانتظامهم به، كمصدر للتعرف على اتجاهاتهم ورضاهم عن مختلف جوانب العمل، ومن مظاهر السلوك التي تكشف عن الاتجاهات التباطؤ في إنجاز العمل، ارتفاع معدل الغياب، الهروب من العمل قبل الأوقات المحددة ، هذه المظاهر تعبر فعلا عن سلوك العاملين اتجاه وظائفهم.

- طريقة المقابلات الشخصية :

تعتمد على مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة بنظام معين لتسجيل إجاباتهم، وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل. وهناك نوعين من المقابلات: المقابلة الموجهة والتي تشمل أسئلة محددة يجيب عليها العامل وهي في معظمها غير مباشرة والمقابلة الغير موجهة التي تترك الحرية للعامل أن يتحدث في أي موضوع يتعين له، ويستريح له، وبالتالي القدرة على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم وحققهم في الخصوصية.

- طريقة (Minnesota Satisfaction Questionnaire) M.S.Q :

تُستخدم قائمة استقصاء جامعة منيسوتا لقياس الرضا بشكل شائع لتقييم رضا الموظفين عن جوانب مختلفة من وظائفهم. ويُكمل المشاركون هذه القائمة التي تضم عشرين بندًا، حيث يقيمون مدى رضاهم من خلال خمسة خيارات للإجابة: "غير راض تمامًا"، "غير راض"، "محايد"، "راض"، و"راض تمامًا". كما تشمل الجوانب المُقيَّمة في القائمة الأجر، فرص التقدم، العلاقات الإنسانية، الإشراف، وظروف العمل. (جبارة سامية. 2008، ص 35).

- طريقة مقياس ليكرث أو طريقة التدرج التجميعي :

نشرها في أرشيف علم النفس سنة 1932، وتتخلص هذه الطريقة في أنها تركز على مقاييس الفئات المتساوية حيث توضع مجموعة من العبارات تصف مختلف الخصائص المرتبطة بالعمل وكل عبارة تتبع بخمسة آراء وذلك على الشكل التالي : موافق جدا، موافق، بدون رأي، معارض، معارض جدا. فإذا كانت مثلا درجة:

موافق جدا = 5 موافق = 4 ، بدون رأي = 3 ، معارض = 2 معارض جدا = 1 ،

ويقوم الباحث بحساب معامل الارتباط لكل درجة يحصل عليها من كل عبارة بالدرجة الكلية من المقياس، وتتبع هذه الطريقة الخطوات التالية: جمع المعلومات عن العبارات التي تدور حول موضوع الاتجاه التي تتراوح بين الاتجاه والمعارضة مع حذف العبارات المحايدة، تقدم هذه العبارات إلى مجموعة من الأفراد يطلب منهم الإجابة اتجاه كل عبارة. (مجيدر بلال، 2010، ص 20).

2.3 مؤشرات عدم الرضا:

للرضا الوظيفي مؤشرات تنعكس مباشرة على سلوك الأفراد ولا تظهر هذه السلوكيات عادة إلا عندما يكونون غير راضين عن حالة معينة وتترجم هذه السلوكيات في أغلب الأحيان في مجموعة من العناصر نذكر منها مثلا: التغيب، التمارض، الإضراب، اللامبالاة والتخريب.

1.2.3 التغيب:

هناك فرق بين مصطلحي التغيب والغياب، فالتغيب مفهوم يحوي الإرادة الفردية في الانقطاع عن العمل، أي عدم حضور الشخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جدول العمل، أما الغياب فهو مصطلح يحوي معنى الغياب بسبب خارجي عن إرادة الفرد. كما تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله، أو بعبارة أخرى نسبة أو معدل غيابه مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله. وفي حالات التغيب الكثيرة للعمل داخل المنظمة لأبد عليها من معرفة الأسباب التي جعلته يكثر من التغيب سواء كانت هذه الأسباب راجعة إلى طبيعة العمل في حد ذاته داخل المنظمة أو أسباب تتعلق بحياته الاجتماعية وكل هذا من أجل معرفة ما إذا كان العامل راض عن عمله الذي يقوم به أم لا. (حنان عبد الجبار، 2011، ص 183).

2.2.3 التمارض:

ويعني إدعاء شخص بأنه مريض، ويلجأ إليها العامل هربا من أداء مهمة هو لا يرغب في القيام بها من أجل التعبير عن عدم رضاه داخل المنظمة التي يعمل فيها، أو من

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

أجل التقليل من الآثار السلبية (التهميش، أجر غير كافٍ نمط الإشراف الخ) التي يعيشها داخل المنظمة.

3.2.3 الإضراب:

يُعتبر الإضراب من بين أقوى مؤشرات عدم الرضا، حيث يعكس حالة من التذمر والفوضى التي يمكن أن يعيشها العمال داخل المنظمة. ويلجأ العمال إلى الإضراب، سواء كانوا في مجموعات صغيرة أو كبيرة، كاستجابة للوضعيات التي يعتبرونها غير ملائمة مثل الأجور المنخفضة والنقص في فرص الترقية. هذا ينعكس على طموحاتهم وتطلعاتهم نحو تحسين الأجور وتحسين ظروف العمل والمطالبة بالتغييرات اللازمة. تُظهر الإضرابات قوة النقابات العمالية ووعيتها بحقوق العمال، وقد تؤدي إلى عدم استقرار الاقتصاديات الوطنية، لا سيما إذا كانت تلك النقابات قوية ومؤثرة. (عبد الحفيظ، 2012 ص 91).

4.2.3 التخريب واللامبالاة:

عادةً ما يولي المسؤولون اهتماماً كبيراً لصيانة الآلات لتجنب تأثيراتها على سلامة المنتجات وفعاليات المنظمة. لكنهم قد لا يدركون أن العامل نفسه هو الحجر الأساسي في بنية المنظمة. عندما ينخفض مستوى رضا العاملين، يمكن أن يؤثر ذلك سلباً على انتباههم وانضباطهم أثناء أداء واجباتهم، مما قد يؤدي في بعض الأحيان إلى حالات من الإهمال واللامبالاة. هذه السلوكيات قد تتسبب في تخريب الأدوات أو حتى إلحاق الضرر بالمنتجات، كما تتجم عنها تأثيرات سلبية على كفاءة المنظمة بشكل عام. (نفس المرجع، عبد الحفيظ، ص92).

5.2.3 ترك العمل:

عندما يقرر العامل ترك عمله تلقائياً، فإن ذلك يعكس عدم رضاه الشامل عن بيئة العمل. أسباب هذا الانسحاب يمكن كشفها من خلال مقابلات شخصية مع العاملين الذين اختاروا ترك وظائفهم. غالباً ما تكشف هذه المقابلات أسباباً غير متوقعة وغير قابلة للاكتشاف بوسائل أخرى. على سبيل المثال، أظهرت دراسة أجريت على عمال في مصنع للطائرات الأمريكي خلال الحرب العالمية الثانية، أن الأسباب التي تم اكتشافها تتضمن عدم رضا العمال عن موقع عملهم ورغبتهم في العمل في مكان آخر وعدم رضاهم العام عن

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

العمل. بينما تتعلق الأسباب الشخصية بأمور مثل الصحة، ورعاية الأطفال، ومشاكل المواصلات، وتأثيراتها على الحياة المنزلية. (شهرزة الصور، مرجع سابق، ص87)

3.3 تحسين الرضا الوظيفي :

تحسين الرضا الوظيفي هو أمر أساسي تسعى إليه كل منظمة تهتم بأداء موظفيها واستمرارية نجاحها. يعكس الرضا الوظيفي مدى رضا الموظفين عن بيئتهم وظروف عملهم، وهو عامل أساسي يؤثر على الإنتاجية، ومستويات الالتزام، ومعدلات الدوران الوظيفي داخل المنظمة. ولتحقيق الرضا الوظيفي الأمثل، تلعب عدة عوامل مهمة دورًا حيويًا، بما في ذلك التعويضات والمزايا، فرص التطوير المهني، بيئة العمل الإيجابية، والتقدير والاعتراف بالجهود المبذولة من قبل الموظفين.

أ. التعويضات والمزايا:

تعتبر التعويضات والمزايا المالية من أبرز العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي. ويتضمن ذلك الرواتب التنافسية، العلاوات، المكافآت والحوافز التي تتناسب مع مستوى الأداء، بالإضافة إلى ذلك، تقديم مزايا غير مالية مثل التأمين الصحي، خطط التقاعد، والإجازات المدفوعة، كما يمكن أن يعزز ذلك الشعور بالأمان والرضا لدى الموظفين. وفقًا لدراسة أجرتها شركة Deloitte، فإن حزمة التعويضات المتكاملة تعتبر عاملاً حاسماً في جذب والاحتفاظ بالموظفين الموهوبين. (GES - Compensation and Benefits | Deloitte | Tax Services | Solution | Services)

ب. فرص التطوير:

تعتبر فرص التطوير والتقدم المهني من أهم عوامل الرضا الوظيفي. فتوفير برامج تدريبية وتطويرية تتيح للموظفين اكتساب مهارات جديدة والتقدم في مساهمهم المهني كما يعزز شعورهم بالرضا والالتزام تجاه المنظمة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتقديم مسارات وظيفية واضحة وفرص للترقية الداخلية أن يعزز الشعور بالأمان والإنجاز لدى الموظفين. وحسب تقرير من Gallup، الموظفون الذين يرون فرصًا للتطوير الشخصي والمهني في مكان عملهم يكونون أكثر رضا وإنتاجية. (State of the American Workplace (gallup.com))

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

ج. بيئة العمل الإيجابية:

تعد بيئة العمل الإيجابية من العوامل الجوهرية في تحسين الرضا الوظيفي. تشمل هذه البيئة العمل في مكان آمن ونظيف، توفير موارد وأدوات العمل اللازمة، وتعزيز ثقافة الشفافية والتعاون بين الفريق. كما تعزز بيئة العمل التي تشجع على التواصل المفتوح والاحترام المتبادل من شعور الموظفين بالانتماء والتحفيز. وفقاً لدراسة من Harvard Business Review، بيئة العمل الإيجابية يمكن أن تحسن من مستويات الرضا الوظيفي وتقلل من معدلات الدوران الوظيفي. ([Proof That Positive Work Cultures Are More Productive \(hbr.org\)](#))

د. التقدير والاعتراف:

يعد التقدير والاعتراف بمجهودات الموظفين ومساهماتهم أحد أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي. كما يمكن أن يكون التقدير من خلال الإشادة العلنية، الجوائز، أو حتى مجرد تعبير شخصي عن الشكر والتقدير. ووفقاً لدراسة أجرتها جمعية علم النفس الأمريكية، الموظفون الذين يشعرون بأن جهودهم معترف بها ومقدرة يكونون أكثر رضىً وحماساً تجاه عملهم. ([2023 Work in America Survey: Workplaces as engines of psychological health and well-being \(apa.org\)](#))

خلاصة الفصل:

من خلال ما تمت دراسته في هذا الفصل، يظهر أن الرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر الفرد تجاه عمله ومدى ارتباطه بالسعادة والقبول في الوظيفة، بالإضافة إلى إشباع احتياجاته الأساسية من العمل. يُعد رضا العامل عنصراً حاسماً لنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، حيث يمثل العامل المورد الأساسي الذي يسهم في تحقيق هذه الأهداف. بناءً على ذلك، فإن التركيز على رضا العامل يؤدي بشكل مباشر إلى تحسين أداء المؤسسة ورفع مستوى الإنتاجية.

في الفصل التالي، سننتقل إلى الجانب الميداني للدراسة حيث سنقوم بتقييم فرضيات الدراسة بدقة، من خلال استخدام أدوات البحث المناسبة وتحليل البيانات المجمعة.

الفصلك، إلى الأبد :

إلى الأبد، يا سيدي الملك أنت

تمهيد:

يُعنى الجانب الميداني في هذا البحث العلمي بتطبيق النظريات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي على واقع عمال اتصالات الجزائر بالأغواط. تم استخدام منهجية استقصائية تتضمن استخدام استبيانات مصممة خصيصًا لجمع البيانات اللازمة، وذلك لفهم عمق العوامل المؤثرة في حياتهم المهنية ومدى رضاهم عنها. كما تم التركيز على تحليل خصائص وتفاصيل مجتمع الدراسة، مع تعريف سمات السيكمترية المحددة لضمان دقة النتائج. كما تم التحقق من الفرضيات لفهم العلاقات المترابطة بين العوامل المختلفة، وتأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لعمال هذا القطاع الحيوي.

1. مجال الدراسة:

في هذه الدراسة، سأقوم بتحليل مختلف الجوانب المتعلقة بمؤسسة اتصالات الجزائر، مستعرضة تطورها وتأثيرها في السوق المحلي. سيتم تقسيم الدراسة إلى مجالات متعددة تشمل المجال المكاني والزمني، مما يوفر رؤية شاملة عن هذه المؤسسة الهامة.

1.1 المجال المكاني:

المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الأغواط و فروعها :

أ- فروع داخل الولاية:

- المديرية العامة حي المعمورة
- فرع الوثام
- فرع 450 سكن
- فرع القواطين
- فرع وسط المدينة القديم

ب- فروع في البلديات المجاورة:

- فرع بلدية عين ماضي
- فرع بلدية تاجموت
- فرع بلدية حاسي رمل

2.1 المجال الزمني:

أجريت الدراسة خلال أربع مراحل أساسية:

- المرحلة الأولى: مرحلة جمع المعلومات حول موضوع الدراسة وتم ذلك من 26 جانفي 2024 الى غاية 20 فيفري 2024.
- المرحلة الثانية: مرحلة بناء الإطار المنهجي والتراث النظري للدراسة وتم ذلك من 25 فيفري 2024 الى غاية 12 مارس 2024.

- المرحلة الثالثة: مرحلة تصميم أداة الدراسة والنزول الى الميدان (توزيع الاستبيانات) وتم ذلك من 20 أفريل 2024 إلى غاية 22 ماي 2024
- المرحلة الرابعة: مرحلة تفريغ الاستبيانات واستخراج النتائج وتحليلها وتم ذلك من 29 ماي إلى غاية 13 جوان 2024

3.1 التعريف بميدان الدراسة:

للحصول على فهم شامل لمؤسسة اتصالات الجزائر، من الضروري استعراض نشأتها وتاريخ تطورها. سأقدم في هذا القسم معلومات مفصلة حول الظروف التاريخية والاجتماعية والاقتصادية التي أدت إلى تأسيس المؤسسة، بالإضافة إلى التحديات والفرص التي واجهتها منذ نشأتها.

4.1 أهداف المؤسسة:

الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات، ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات.

2. منهج الدراسة:

تعتمد صحة أي بحث علمي على المنهج المتبع، ويجب على الباحث أن يتوخى الحذر والدقة في اختيار منهج الدراسة، ولا يرجع الاختيار إلى ذات الباحث، بل طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج المستخدم بحيث يرى (موريس أنجرس) بأن "هذا المنهج لا يتحدد بكيفية غامضة، ولكنه يكون قائما على اقتراحات تم التفكير فيها ومراجعتها جيدا والتي تسمح له بتنفيذ خطوات عمله بصفة صارمة بمساعدة الأدوات والوسائل التي تضمن له النجاح" (أنجرس، 2004، صفحة 37).

إنّ طبيعة موضوع دراستنا المعنونة "أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بولاية الأغواط" تفرض علينا إتباع المنهج الوصفي التحليلي لاعتباره المنهج الأمثل الذي يقودنا إلى الفهم والتأويل وتفسير النتائج على ضوء معطيات الدراسة.

3. أدوات الدراسة:

من الضروري الاعتماد على وسائل وتقنيات لجمع المعلومات والمعطيات، لكن حتى نتفق على التقنيات المناسبة يجب أن تكون الدقة والتجانس بين المنهج والتقنية، وليس بطريقة عشوائية، وهذا لدراسة مواضيع تحمل طابع التعقيد كما أن استخدام أكثر من وسيلة أو تقنية يساعد كثيرا على توضيح وتفسير الظاهرة المراد دراستها، لهذا استعملنا في هذه الدراسة إضافة إلى الملاحظة تقنية استمارة استبيان.

1.3 تقنية الملاحظة:

تعتبر من أهم الوسائل في جمع البيانات والمعلومات والحقائق من المجال العام للدراسة، ومعنى الملاحظة هي رؤية وتمحيص الظاهرة المراد دراستها، كما تتدرج تقنية الملاحظة عادة في الدراسة الاستكشافية، وتكون عادة ملازمة لتقنية المقابلة، ثم تأتي الاستمارة للتطبيق الثاني بعد الاختبار الأول لتدوين الملاحظات، ثم يأتي التقييم الذي تكون الملاحظة إحدى أدواته المهمة لتقييم ما حدث من تغير.

"ويمكن أن يتم ذلك بعد إنهاء البحث مباشرة أو بعد مدة، وذلك عن طريق ما يسمى بالدراسة المتعاقبة، إذ أن هناك عدة أنواع للملاحظة حيث يقسمها الباحثون حسب درجة مشاركة الباحث، وحسب درجة تنظيمها في الميدان" (بوحوش عمار، 1995، ص 95).

2.3 تقنية استمارة الاستبيان:

كونها تقنية من التقنيات المستخدمة في الدراسة، وأيضا باعتبارها وسيلة لجمع المعطيات، تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة المقننة (مغلقة أو مفتوحة أو متعددة الخيارات) التي توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات، وبيانات حول قضية معينة أو اتجاه معين (سعيد سبعون، 2012، ص 155)، وأيضا تعرف بأنها: "تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من أجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كمياً فيما بعد ونقارن بها ما تم اقتراحه في الفرضيات" (موريس أنجرس، 2004، ص 204)، وتعتبر أيضا الاستمارة أنها "تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على

الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك أن صيغ الإجابات تحدد مسبقاً، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية، وإقامة مقارنات كمية" (سعيد سبعون، 2012، ص 155). وعلى هذا الأساس تمّ تحديد البيانات الشخصية التي تخدم الدراسة، ثمّ الاستعانة بمقياسين للدراسة كالآتي:

أ. البيانات الشخصية:

(الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، المستوى العلمي، التخصص الوظيفي، الأقدمية في العمل).

ب. مقياس جودة الحياة الوظيفية:

يتكون من ثمانية أبعاد كل بعد يتكون من 5 عبارات:

- البعد الأول: الأمان والاستقرار الوظيفي
- البعد الثاني: الأجور والمكافآت المادية
- البعد الثالث: العلاقات الاجتماعية
- البعد الرابع: بيئة عمل صحية وآمنة
- البعد الخامس: المشاركة في اتخاذ القرارات
- البعد السادس: التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية
- البعد السابع: خصائص الوظيفة
- البعد الثامن: التمثيل النقابي.

ج. الرضا الوظيفي:

يتكون من 20 عبارة منقحة ومضبوطة بمّا يتوافق مع طبيعة الدراسة.

4. مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع البحث مجموع الحالات التي ينطبق عليها خصائص معينة تحدد وفقاً لموضوع الدراسة الذي يزعم الباحث على إجراء البحث على أفراد، أي أنه كل فرد أو وحدة أو عنصر يقع ضمن حدود ذلك المجتمع الذي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليه،

كما عُرِفَ مجتمع البحث بأنه تلك العناصر التي تعرف بأنها وحدة أساسية التي تشكل مجتمع الدراسة". بناءً على هذا التعريف النظري، فإن مجتمع دراستنا في هذا البحث العلمي هو عدد من عمال اتصالات الجزائر بولاية الأغواط، والذي يقدر مجموعه بـ 300 عامل.

1.4 عينة الدراسة:

تعتبر العينة من أهم مكونات البحث العلمي وذلك كونها محل الدراسة التي يمكننا من خلالها تطبيق أداة الدراسة وجمع المعلومات وتحليلها، فهي جزء لا يتجزأ من البحث العلمي، وتعني أنها: "مجموعة جزئية يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها ويجب أن تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي" (المنسي، 1999، صفحة 92)

2.4 نوع العينة:

وبناءً على معطيات الدراسة ومحتواها وطبيعتها تم اختيار عينة عشوائية، حيث تستخدم إذا كان عناصر المجتمع في القائمة المشار إليها في العينة عشوائياً، ففي هذه الحالة يمكن اختيار عناصر العينة بشكل عشوائي، كونهم مشار إليهم ويمثلون مجتمع الدراسة الأصلي.

3.4 حجم العينة:

تم اختيار العينة العشوائية والتي تشمل العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بفروع ولاية الأغواط، حيث كان عدد العمال الذي تمكنت الباحثة من توزيع الاستبيانات عليهم يقدر بـ 100 عامل، وقد تم استرجاع كل ما وزع على العمال في ظرف 4 أيام، حيث لجأت الباحثة لاختيارهم جميعاً بغرض الدراسة التي تهدف من خلالها إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الأغواط.

4.4 مواصفات العينة:

الجدول رقم 01 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

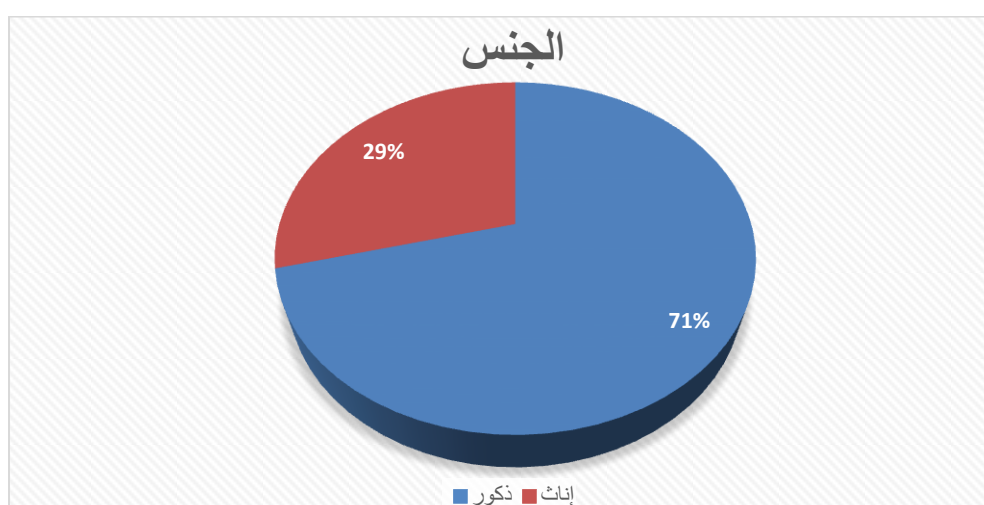
الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	71	71,0
أنثى	29	29,0
المجموع	100	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 71% تمثل أفراد العينة العاملين الذكور، في حين نجد أنّ نسبة 29% تشير إلى الإناث العاملات، من البديهي أن نجد تفاوت الذكور على الإناث بحكم طبيعة العمل التي تتطلب جهد عضلي ومهارة خاصة بالرجال دون النساء.

الشكل رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

الجدول رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

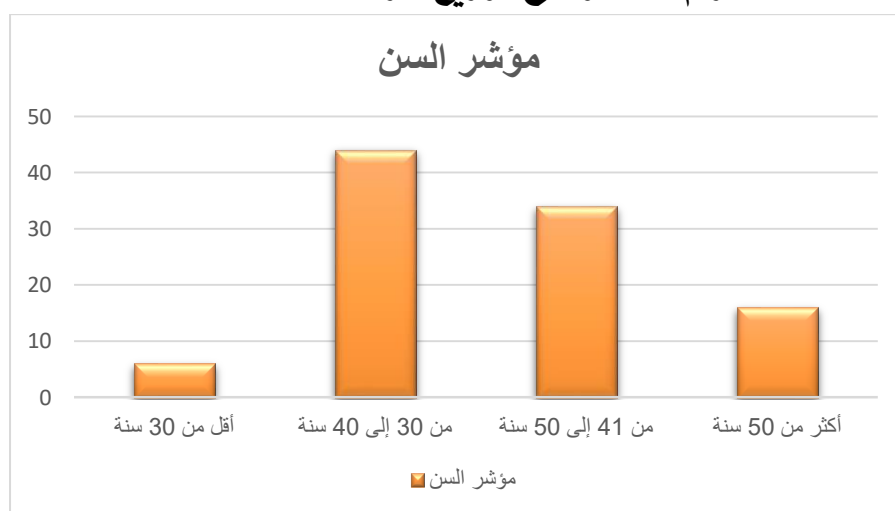
السن	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	6	6,0
من 30 إلى 40 سنة	44	44,0
من 41 سنة إلى 50 سنة	34	34,0
من 51 فما فوق	16	16,0
المجموع	100	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 44% تمثل أفراد العينة العاملين الذين أعمارهم من 30 إلى 40 سنة، بينما نجد نسبة 34% تشير إلى أفراد العينة العاملين الذين أعمارهم من 41 إلى 50 سنة، أما نسبة 16% فهي تشير إلى أفراد العينة الذين أعمارهم من 51 سنة فما فوق، في حين نجد أن نسبة 6% تشير إلى أفراد العينة العاملين الذين أعمارهم أقل من 30 سنة، وفي هذا إشارة إلى أن المؤسسة تمتلك طاقة بشرية لها مؤهلات علمية وخبرة مهنية عالية الكفاءة.

الشكل رقم 05 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

الجدول رقم 03 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

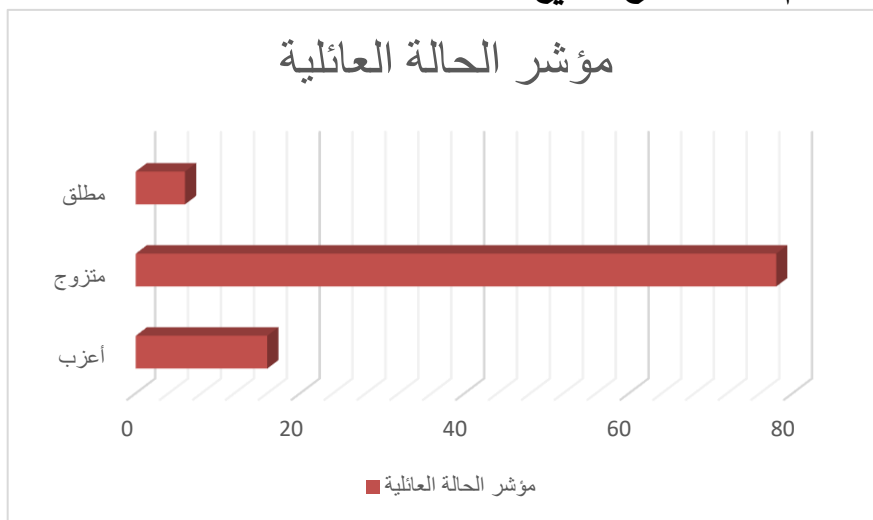
الحالة العائلية	التكرار	النسبة %
أعزب	16	16,0
متزوج	78	78,0
مطلق	6	6,0
المجموع	100	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الاحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 78% تمثل أفراد العينة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر المتزوجين، بينما تشير نسبة 16% إلى أفراد العينة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر العزاب (الغير متزوجين)، في حين تشير نسبة 6% إلى أفراد العينة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر المطلقين، وفي هذا إشارة إلى أنّ غالبية العاملين بالمؤسسة متزوجين وللزواج أثر على جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الرضا النفسي والاجتماعي الذي ينعكس على الأداء في المؤسسة وبالتالي تحقيق الرضا بالمؤسسة.

الشكل رقم 06 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

الجدول رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

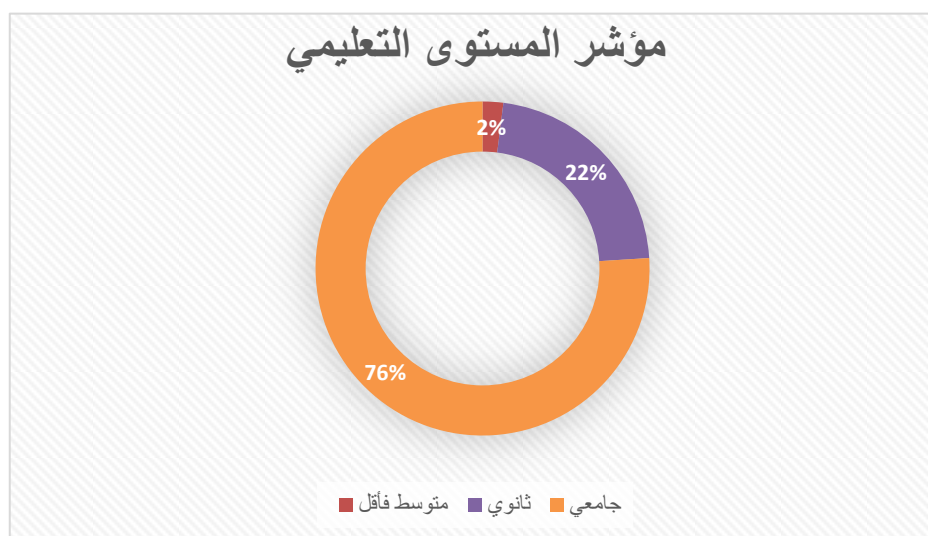
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
24,0	24	ثانوي أو أقل
76,0	76	جامعي فما فوق
100,0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 76% تمثل أفراد العينة من العاملين الذين مستواهم التعليمي جامعي، بينما تشير نسبة 22% إلى أفراد العينة من العاملين الذين مستواهم التعليمي ثانوي، في حين نجد أنّ نسبة 2% تشير إلى أفراد العينة من العاملين الذين مستواهم التعليمي متوسط أو أقل، ومنه يتضح أنّ غالبية أفراد العينة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر لديهم مؤهلات علمية عالية وكفاءة التي تحتاجها المؤسسة وتتطلبها لخصوصية المهنة والخدمة التي تقدمها.

الشكل رقم 07 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

الجدول رقم 05 يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي

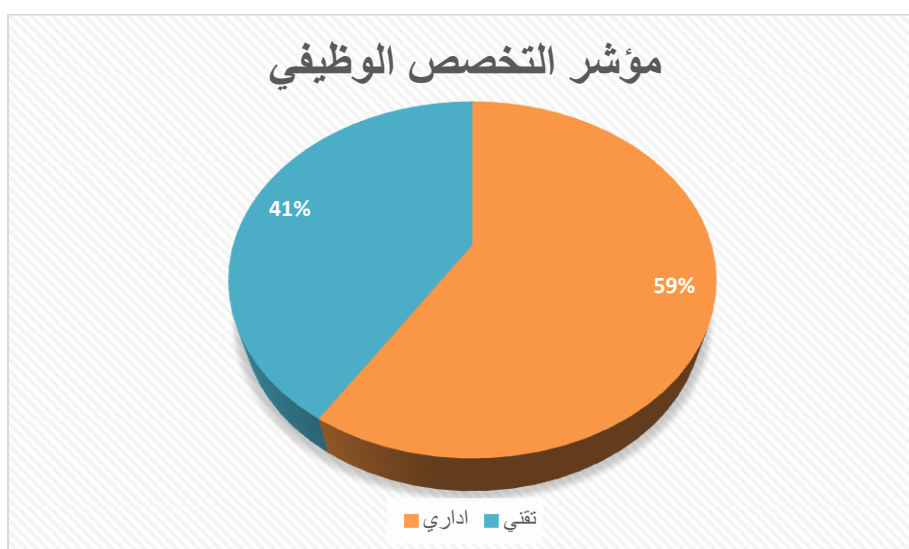
النسبة %	التكرار	التخصص الوظيفي
59,0	59	إداري
41,0	41	تقني
100,0	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أنّ نسبة 59% تمثل أفراد العينة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر الذين تخصصهم الوظيفي إداري، بينما نجد أنّ نسبة 41% تشير إلى أفراد العينة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر الذين تخصصهم الوظيفي تقني، وفي هذا إشارة إلى أنّ العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر متساويين في طبيعة العمل بين الإداريين الذين يقدمون خدمات تتعلق بالاتصالات وخدمة الزبائن، والعاملين التقنيين الذين يتتقلون لخدمة الشبكات والتركيب والتصليح أو الصيانة.

الشكل رقم 08 يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss

الجدول رقم 06 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

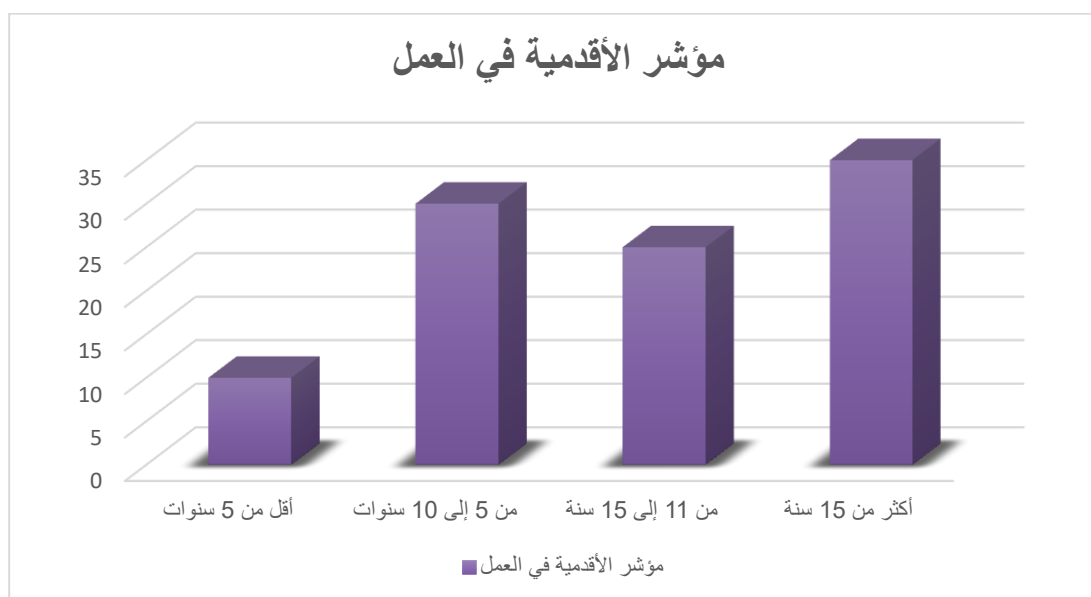
الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	10	10,0
من 6 إلى 10 سنوات	30	30,0
من 11 إلى 15 سنة	25	25,0
أكثر من 15 سنة	35	35,0
المجموع	100	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أنّ نسبة 35% تمثل أفراد العينة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر الذين لديهم أقدمية في العمل أكثر من 15 سنة، بينما نجد نسبة 30% تشير إلى أفراد العينة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر الذين لديهم أقدمية في العمل من 5 إلى 10 سنوات، أمّا نسبة 25% فهي تشير إلى أفراد العينة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر الذين لديهم أقدمية في العمل من 11 إلى 15 سنة، في حين نجد نسبة 10% تشير إلى أفراد العينة العاملين الذين لديهم أقدمية في العمل أقل من 5 سنوات. ويتضح من خلال القراءات الإحصائية أنّ المؤسسة تمتلك طاقات بشرية ذات خبرة مهنية عالية ممزوجة بكفاءات تكونت نظريا وميدانيا وفقا للتطورات التكنولوجية الحاصلة بقطاع النشاط.

الشكل رقم 09 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج Spss.

5. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

بعد الانتهاء من تصميم أداة الدراسة وضبط بنودها يتم إخضاع الأداة المستعملة لقياس الصدق والثبات قصد الكشف عنها والتأكد من سلامتها ومدى تجانسها وقابليتها للدراسة واستبعاد الفقرات الغير مناسبة واستبدالها بفقرات أكثر ثبات، وهذا بقياس:

1.5 الصدق التمييزي:

الجدول رقم (07) يوضح الصدق التمييزي بين الدرجات العليا والدنيا لمقياس جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمة T	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	الحكم
العليا	100	24,7	4,8	5,98	43	0,000	دال عند 0.05
الدنيا	100	20,9					

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج SPSS.

التحليل:

باستعمال اختبار T للفروق بين الدرجات العليا للمقياس والدرجات الدنيا بلغت قيمة T 5,98، وبما أن هناك فروق دالة احصائية بين متوسط الدرجات العليا والدرجات الدنيا للمقياس، فإنّ المقياس يتمتع بصدق تمييزي.

2.5 الصدق والثبات:

قامت الباحثة بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (alpha Cronbach)، بهدف معرفة مدى تجانس درجات المقياس، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (08): يوضح معامل ثبات استبيان بمعادلة ألفا كرونباخ α

محاور المقياس	عدد البنود	ثبات الأبعاد
جودة الحياة الوظيفية	40	,931
الرضا الوظيفي	25	,947

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي على ضوء مخرجات برنامج Spss

في الدراسة الحالية، تم التحقق من صدق المقياس عن طريق حساب العلاقات بين درجة كل مفردة في استبيان الخصائص السيكومترية والدرجة الكلية له، على عينة من الأفراد، قمنا باستخدام مقياس ألفا كرونباخ لحساب الثبات باستخدام برنامج (Spss)، وتجدر الإشارة إلى أن قيمة ثبات ألفا تتراوح ما بين 0-1، ولكي يتمتع الاستبيان بالثبات يجب أن يكون المعامل أكبر من 0,70 لكي يكون قابلاً للدراسة والمقياس.

إذن من خلال الجدول رقم 08 نرى أن قيمة ألفا كرونباخ لاستبيان جودة الحياة الوظيفية 0,931، واستبيان الرضا الوظيفي بلغت قيمة ألفا كرونباخ 0,947 وهي أعلى من 0,70 بالتالي فإن جميع هذه القيم مقبولة، لذلك فيمكن الوثوق بها، ومعنى ذلك أن الاستبيان مقبول لأغراض التحليل الاحصائي، ويتمتع بدرجة عالية من الثبات وهذا يدل

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

على وجود ترابط عالي بين العبارات. كما يمكن الاعتماد عليه، فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار الاستبيان ثابت.

3.5 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

جدول رقم (09): يوضح الأساليب الإحصائية المستخدمة

الأساليب الإحصائية	القانون الإحصائي	استخدام الأساليب الإحصائية
المتوسط الحسابي	$M = \Sigma X/N$	في حساب اختبار الفروق "ت"
الانحراف المعياري	[مجموع] $S^2 = \frac{\sum (X - \mu)^2}{N-1}$	هو متوسط انحراف القيم عن المتوسط الحسابي
اختبار T	برنامج SPSS نسخة 26	في حساب الصدق واختبار "ت"
درجة الحرية	$DF = 2N - 2$ $DF = N - 2$	في حساب درجة الحرية عند "ت" المحسوبة و "ت" المجدولة
النسب المئوية	مجموع التكرارات * 100 العدد الكلي للتكرارات	للإجابة على تساؤلات الدراسة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي على ضوء مخرجات برنامج Spss

6. إختبار فرضيات الدراسة:

تذكيراً بما صغناه في الفصل التمهيدي فلقد كانت فرضيات البحث التي سنحاول اختبار صحتها كالآتي :

1.6 الفرضية الرئيسية:

- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضى الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$

2.6 الفرضيات الجزئية:

- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعـد الأمان والاستقرار الوظيفي على الرضى الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعـد الأجور والمكافآت المادية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعـد العلاقات الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعـد البيئة الصحية والأمنـة على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعـد المشاركة في اتخاذ القرارات على الرضا الوظيفي لدى من عينة عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعـد التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعـد الخصائص الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد التمثيل النقابي على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط تعزى للاختلاف بالصفات الديموغرافية (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفي والأقدمية) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

3.6 عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات:

جدول (10): معاملي الارتباط والتحديد

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,865 ^a	,748	,746	,33360

Prédicteurs : (Constante), x8, x5, x2, x7, x4, x6, x1^a

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج SPSS

جدول (11): تحليل التباين الأحادي

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	42,860	7	6,123	.	.
	Résidu	,000	91	,000		
	Total	42,860	98			

a. Variable dépendante : y

b. Prédicteurs : (Constante), x8, x5, x2, x7, x4, x6, x1

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج SPSS

جدول (12): معاملات الانحدار

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	T	Sig.
1	(Constante)	-,745	,000	0,000		.
	البعد 01	-0,059	,000	0,000	-	0,000
	البعد 02	0,052	,000	0,000	-	0,000
	البعد 03	0,661	0,109	0.526	6.095	0,000
	البعد 04	-0,324	,000	0,000	-	0,000
	البعد 05	0,811	,000	0,000	-	0,000
	البعد 06	0,650	,000	0,000	-	0,000
	البعد 07	-0,080	,000	0,000	-	0,000
	البعد 08	0,313	,000	0,000	-	0,000

a. Variable dépendante : y

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج SPSS

معادلة الانحدار المتعدد تكون كما يلي:

$$Y = -0,745 - 0,059X_1 + 0,052X_2 + 0,661X_3 - 0,324X_4 + 0,811X_5 + 0,65X_6 - 0,08X_7 + 0,313X_8$$

التحليل:

من خلال الجدول المبين أعلاه (جدول (10))، نلاحظ أنَّ قيمة $R=0.86$ قيمة عالية، تشير إلى العلاقة القوية بين أبعاد جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الأغواط.

كما أنه من خلال الجدول (12) والذي يظهر معاملات الانحدار الخطي المتعدد، نلاحظ وجود علاقة عكسية بين المتغيرات التالية: x_1 و x_4 و x_7 (وهي الأمان والاستقرار الوظيفي، البيئة الصحية والأمنة و الخصائص الوظيفية) وبين المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، وعلاقة طردية بين باقي أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا والوظيفي.

4.6 اختبار الفرضيات:

لاختبار الفرضيات التي صغناها نستخدم الجدولين (11) و (12) لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الجزئية الثمانية الأولى:

5.6 الفرضية الرئيسية:

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضى الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية

$$\alpha = 0.05$$

- من خلال الجدول (11) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$

6.6 الفرضيات الجزئية:

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي على الرضى الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول (12) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ($\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$)، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والاستقرار على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد الأجور والمكافآت المادية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول (12) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ($\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$)، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد الأجور والمكافآت على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء العلاقات الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول (12) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ($\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$)، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء العلاقات الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء البيئة الصحية والأمانة على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول (12) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ($\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$)، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء البيئة الصحية والأمانة على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات على الرضا الوظيفي لدى من عينة عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول (12) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ($\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$)، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول (12) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ($\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$)، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء الخصائص الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول (12) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ($\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$)، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء الخصائص الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- H_0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء التمثيل النقابي على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول (12) يتم رفض H_0 وقبول H_1 ($\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$)، أي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء التمثيل النقابي على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

7.6 تحليل التباين:

هو من الطرق التي تستخدم لقياس الفروق بين متوسطات عدد من المجتمعات عندما يصعب أو يتعذر قياسها بواسطة اختبار T ، هذا الأخير يستخدم في حالة قياس بين متوسطين أو ثلاثة على الأكثر، أما إذا كان عدد المتوسطات أكثر من ذلك فإن اختبار فيشر F هو الأنسب في هذه الحالة، والذي يستخرج من جدول تحليل التباين ANOVA. عندما نستخدم عاملين في نفس الوقت نستخدم تحليل التباين المتعدد MANOVA.

جدول (13): تحليل التباين المتعدد MANOVA

Source		Somme des carrés de type III	ddl	Carré moyen	F	Signification	Eta-carré partiel	Paramètre de non-centralité
y * X	الجنس	0	0				0	0
	السن	0	0				0	0
	الحالة العائلية	0	0				0	0
	المستوى التعليمي	0	0				0	0
	التخصص الوظيفي	0	0				0	0
	الأقدمية في العمل	0	0				0	0
Erreur	الجنس	18,404	91	0,202				
	السن	61,953	91	0,681				
	الحالة العائلية	19,463	91	0,214				
	المستوى التعليمي	21,997	91	0,242				
	التخصص الوظيفي	22,378	91	0,246				
	الأقدمية في العمل	91,802	91	1,009				
Total	الجنس	183	99					
	السن	728	99					
	الحالة العائلية	378	99					
	المستوى التعليمي	770	99					
	التخصص الوظيفي	222	99					
	الأقدمية في العمل	899	99					
Total corrigé	الجنس	20,081	98					
	السن	66,02	98					
	الحالة العائلية	20,99	98					
	المستوى التعليمي	22,687	98					
	التخصص الوظيفي	24,02	98					
	الأقدمية في العمل	101,414	98					

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى مخرجات برنامج SPSS

ف تحليل التباين المتعدد يساعدنا في معرفة الفروق إن وجدت بين متغيري الدراسة (جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي) وبين المتغيرات الشخصية (السن، الحلة العائلية، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفي والأقدمية في العمل).

- الفرع 1: النموذج الجمعي: Le modèle additif

النموذج الجمعي هو نموذج انحدار المكون المنتظم، وهو عبارة عن المجموع الحسابي لتأثيرات المتغيرات المفسرة، لنعتبر حالة بسيطة من تجربة مع عاملين إذا كان Y هو متغير الاستجابة (هنا نجد الرضا الوظيفي) وكان X هو المتغير المفسر (جودة الحياة الوظيفية)، فإن النموذج الخطي الجمعي للعلاقة بين متغير الاستجابة والمتغيرين المفسرين هو:

$$\text{Plan : Constante} + Y + X + Y \times X$$

فاستخدامنا لأسلوب تحليل التباين المتعدد MANOVA يساهم في الكشف عن وجود فروق بين العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الأغواط بالنسبة لمتغيري جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية أو الديموغرافية السالفة الذكر (عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$).

فالفرضية الاحصائية تكون على النحو الاتي:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \dots$$

ويمكن صياغة H_1 ب: على الأقل متوسطين غير متساويين، أي $(\mu_3 \neq \mu_4 \text{ أو } \mu_4 \neq \mu_2 \text{ أو } \mu_3 \neq \mu_2 \text{ أو } \mu_1 \neq \mu_4 \text{ أو } \mu_1 \neq \mu_3 \text{ أو } \mu_1 \neq \mu_2)$.

- الفرع 2: التحليل الإحصائي للجدول (13) :

يمكن اختبار الفرضية الجزئية التاسعة، والتي تنص على:

- H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط تعزى للاختلاف بالصفات الديموغرافية

(الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفي والأقدمية) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

بالرجوع إلى الجدول (13) نقبل بالفرضية الصفرية H_0 أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بالأغواط تعزى للاختلاف بالصفات الديموغرافية (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفي والأقدمية) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

7. تحليل النتائج:

تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط. يتضح هذا من خلال معامل الارتباط البالغ 0.865، والذي يدل على قوة وإيجابية العلاقة بين المتغيرين. هذا الارتباط يؤكد أهمية الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية كوسيلة فعالة لزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين.

إضافة إلى ذلك، فإن معامل التحديد R^2 البالغ 0.748 يشير إلى أن 74.8% من التباين في الرضا الوظيفي يمكن تفسيره من خلال أبعاد جودة الحياة الوظيفية. هذه النسبة المرتفعة تؤكد الدور الحاسم الذي يلعبه هذا المفهوم في تشكيل مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين. ومع ذلك، فإن النسبة المتبقية البالغة 25.2% تشير إلى وجود عوامل أخرى تؤثر على الرضا لم يتم تناولها في هذه الدراسة، مما يفتح المجال لمزيد من البحث في هذا الصدد.

عند النظر إلى تأثير الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية، نجد أن هناك تبايناً في تأثير كل بعد على الرضا الوظيفي. فقد أظهرت النتائج أن بعد المشاركة في اتخاذ القرارات له التأثير الأقوى والأكثر إيجابية على الرضا الوظيفي، بمعامل انحدار قدره 0.811. هذا يؤكد أهمية إشراك العاملين في عملية صنع القرار وتأثيره الإيجابي على شعورهم بالرضا والانتماء للمؤسسة.

يليه في الأهمية بعد العلاقات الاجتماعية، بمعامل انحدار 0.661، مما يشير إلى الدور المهم الذي تلعبه العلاقات الإيجابية بين الزملاء والرؤساء في تعزيز الرضا الوظيفي. وهو ما يدعم أهمية خلق بيئة عمل تعاونية وداعمة لتحسين هذا الرضا.

من جهة أخرى، جاء بعد التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية في الترتيب الثالث من حيث التأثير الإيجابي، بمعامل انحدار 0.650. هذا يعكس أهمية توفير بيئة عمل تحترم الحياة الشخصية للعاملين وتساعد على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية.

أما بالنسبة للتمثيل النقابي، فقد أظهر تأثيراً إيجابياً متوسطاً على الرضا الوظيفي رغم الأهمية القصوى لوجود تمثيل للعاملين يعنى بالدفاع عن حقوقهم ومصالحهم، ما سيؤثره إيجاباً على شعورهم بالرضا والأمان الوظيفي.

وفي المقابل، لمسنا تأثيراً إيجابياً ولكن بدرجة أقل مقارنة بالأبعاد السابقة لبعد الأجور والمكافآت ما يشير إلى أن العوامل غير المادية قد تكون أكثر أهمية في تحديد الرضا الوظيفي لدى عمال هذه المؤسسة.

من ناحية أخرى، أظهرت بعض الأبعاد علاقة عكسية مع الرضا الوظيفي، وهو ما يعد نتيجة غير متوقعة وتستدعي مزيداً من البحث والتحليل. فقد أظهر بعد البيئة الصحية والأمنة علاقة عكسية متوسطة مع الرضا الوظيفي وهي نتيجة قد تكون بسبب زيادة القيود والإجراءات المتعلقة بالصحة والسلامة، والتي قد تقلل من المرونة في العمل وهو ما يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي.

كذلك أظهر بعد الأمان والاستقرار الوظيفي علاقة عكسية ضعيفة مع الرضا الوظيفي. وهي كذلك نتيجة غير منتظرة قد تعزى إلى أن زيادة الأمان الوظيفي قد تؤدي إلى الشعور بالركود وقلة التحدي، وهذا ما يقلل من الرضا الوظيفي.

وأخيراً، أظهر بعد الخصائص الوظيفية علاقة عكسية ضعيفة مع الرضا الوظيفي وهي تشير إلى عدم تناسب الخصائص الوظيفية الحالية مع توقعات العاملين أو قد تكون هناك حاجة لإعادة تصميم الوظائف قصد تلبية احتياجات العاملين بشكل أفضل.

كما أظهرت نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي تعزى للعوامل الديموغرافية (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفي، والأقدمية). وهي نتيجة تشير إلى أن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي يبدو متسقاً عبر مختلف الفئات الديموغرافية في المؤسسة، مما قد يسهل تطبيق استراتيجيات موحدة لتحسين جودة الحياة الوظيفية.

8. مناقشة النتائج:

تؤكد هذه النتائج على أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الأغواط. العلاقة القوية والإيجابية بين المتغيرين تتوافق مع نظريات الإدارة الحديثة التي تؤكد على أهمية تحسين بيئة العمل الشاملة لتحقيق الرضا الوظيفي.

كما يؤكد التأثير القوي لبعدي المشاركة في اتخاذ القرارات والعلاقات الاجتماعية أهمية الجوانب الاجتماعية والإدارية في بيئة العمل. وهذا يتوافق مع نظرية الحاجات لماسلو، حيث تلبي هذه الأبعاد حاجات الانتماء وتحقيق الذات. كما يشير إلى ضرورة تركيز المؤسسة على بناء ثقافة تنظيمية تشجع على التعاون والمشاركة.

وفي المقابل، يعكس التأثير الإيجابي القوي لبعد التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية التي تركز على رفاهية الموظف الشاملة. هذا يتوافق مع نظريات الصراع بين العمل والحياة الشخصية، مؤكداً أهمية تقليل هذا الصراع لتحسين الرضا الوظيفي.

أما عن التأثير الإيجابي للأجور والمكافآت المادية، فرغم كونه أقل من بعض الأبعاد الأخرى، إلا أنه يعكس تقييم العاملين لرضاهم جزئياً بناءً على التعويض المادي. ومع ذلك، فإن تأثيره الأقل نسبياً يشير إلى أن الجوانب غير المادية قد تكون أكثر أهمية في هذه المؤسسة.

النتائج غير المتوقعة المتعلقة بالأبعاد ذات العلاقة العكسية (الأمان الوظيفي، البيئة الصحية والأمنة، الخصائص الوظيفية) تستدعي مزيداً من البحث والتحليل. هذه النتائج قد تشير إلى وجود عوامل وسيطة أو معدلة تؤثر على هذه العلاقات. ويمكن تفسيرها جزئياً من خلال نظرية التوقعات لفروم، حيث قد تكون توقعات العاملين مرتفعة في هذه الجوانب.

وأخيراً، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية يشير إلى أن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي هو أمر شامل وليس مقتصرًا على فئة معينة من الموظفين. هذا قد يسهل تطبيق استراتيجيات موحدة لتحسين هذه جودة في المؤسسة. كما قد يشير أيضاً إلى وجود ثقافة تنظيمية قوية تتجاوز الاختلافات الفردية.

إذن تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي من خلال عدة آليات. ففي ما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية، فإنها تعزز الشعور بالانتماء والدعم داخل بيئة العمل، مما يساهم في خلق مناخ تنظيمي إيجابي يشجع على التعاون والإبداع. كما أنها تقلل من الضغوط النفسية وتزيد من الراحة في العمل.

أما عن المشاركة في اتخاذ القرارات فإنها تزيد من شعور العاملين بالأهمية والتمكين، مما يعزز الالتزام التنظيمي ويحفزهم على بذل جهود إضافية. كما تساهم في تحسين جودة القرارات من خلال الاستفادة من خبرات الموظفين المختلفة.

بدوره يساعد التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية في تقليل الضغوط وتحسين الرفاهية العامة للموظفين. كما يزيد من الإنتاجية من خلال تمكين العاملين من إدارة وقتهم بشكل أفضل، ويحسن صورة المؤسسة كجهة عمل مفضلة، مما يساعد في جذب واستبقاء المواهب.

وتجدر الإشارة أيضا إلى أن توفير الأجور والمكافآت العادلة سيزيد من شعور الموظفين بالتقدير والأمان المالي. كما يساهم في تلبية الاحتياجات الأساسية للموظفين، مما يسمح لهم بالتركيز على أداء عملهم. إضافة إلى ذلك، فإنه يعزز الشعور بالعدالة التنظيمية، مما يؤدي إلى زيادة الالتزام والولاء للمؤسسة.

ومن جهة التمثيل النقابي فسيؤدي إلى الشعور بالحماية والتمثيل ويساهم في تحسين ظروف العمل من خلال المفاوضات الجماعية، ويعزز الشعور بالأمان الوظيفي من خلال توفير آلية للدفاع عن حقوق العاملين.

وفيما يتعلق بالأبعاد التي أظهرت علاقة عكسية مع الرضا الوظيفي، فإن تفسيرها يتطلب مزيدا من التحليل والدراسة. فالأمان والاستقرار الوظيفي، على سبيل المثال، قد يؤدي في بعض الحالات إلى شعور الموظفين بالركود وعدم التحدي، مما قد يقلل من حماسهم ورضاهم الوظيفي. هذا قد يشير إلى الحاجة إلى إيجاد توازن بين الأمان الوظيفي وتوفير فرص للتطور والتحدي المهني.

من جانب آخر، فإن البيئة الصحية والأمنة، رغم أهميتها، قد تؤدي إلى نتائج عكسية إذا كانت الإجراءات والقيود المرتبطة بها مبالغاً فيها أو تؤثر سلباً على مرونة العمل. هذا يشير إلى ضرورة إيجاد توازن بين ضمان سلامة بيئة العمل وتوفير المرونة اللازمة للعاملين لأداء مهامهم بفعالية.

وما جلب الاهتمام أكثر هو الخصائص الوظيفية وعلاقتها العكسية بالرضا الوظيفي قد يكون مردّها إلى عدم تناسب هذه الخصائص مع توقعات وقدرات العاملين. ما يتطلب إعادة تصميم الوظائف بما يتناسب مع مهاراتهم وطموحاتهم، وتوفير فرص للتطور المهني والتنوع في المهام.

خلاصة فصل:

في هذا الفصل، قمنا بعرض الإطار المنهجي لدراستنا بشكل مفصل. بدأنا بتمهيد يوضح أهمية المنهجية في البحث العلمي، ثم انتقلنا إلى تحديد مجال الدراسة بدقة .

عرضنا منهج الدراسة المتبع، والذي تم اختياره بعناية ليتناسب مع طبيعة موضوعنا وأهدافنا البحثية. كما قمنا بتوضيح أدوات الدراسة المستخدمة لجمع البيانات، مبررين اختيارنا لهذه الأدوات وكيفية تطبيقها.

تطرقنا إلى مجتمع الدراسة، موضحين خصائصه وكيفية اختيار العينة. ثم ناقشنا الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، مما يعزز مصداقية وموثوقية نتائجنا.

إن هذا الإطار المنهجي المتكامل يشكل الأساس الصلب لدراستنا، ويضمن دقة وموضوعية النتائج التي توصلنا إليها. حيث تم الإعتماد على هذه المنهجية لتحليل البيانات ومناقشة النتائج، مما مكننا من الإجابة على أسئلة البحث وتحقيق أهداف الدراسة بشكل علمي ومنهجي.

خداوند

- خاتمة :

على ضوء النتائج المتوصل إليها، وتأكيدا على أهمية المورد البشري باعتباره ركيزة المنظمة لتحقيق أهدافها وجبت الإشارة إلى السعي الدائم لمحاولة فهم سلوك العامل وضبطه باعتباره غير ثابت نسبيا لتحقيق الرضا الوظيفي مرتبط بتوفير المناخ الملائم (من حيث الظروف البيئية و الراتب المناسب والحوافز المادية والمعنوية لإشباع رغباته) وبهذا الشعور بالرضا سيشعر العامل تلقائيا بانتمائه للمنظمة ويصبح أداءه عفوي يوازي الأداء المرتبط بالوصف الوظيفي وهو مكسب ثمين ومربح للجميع يتم من خلاله تحقيق أهداف المنظمة وقدرتها على المنافسة وضمان سيرورتها بصفة فعالة .

ومن خلال دراستنا هذه حاولنا معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي عن طريق الإجابة عن جملة من التساؤلات و من ثم التأكد من صحة الفرضيات التي تقابلها ما دفعنا إلى تقسيم دراستنا جانب نظري وآخر تطبيقي أوصلانا إلى الاستنتاج بأن لجودة الحياة الوظيفية الأثر الحاسم في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط. ومع ذلك، فإن تأثير بعض الأبعاد يختلف عما هو متوقع، مما يشير إلى تعقيد العلاقة بين المتغيرين المذكورين ما يستوجب ضرورة دراستها في سياق كل مؤسسة على حدى.

في الختام، تؤكد هذه الدراسة على أهمية الاستثمار في تحسين جودة الحياة الوظيفية كوسيلة فعالة لتعزيز الرضا الوظيفي. ومع ذلك، فإن التحدي يكمن في فهم وموازنة مختلف أبعاد جودة الحياة الوظيفية بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات الموظفين والمؤسسة على حد سواء. إن تبني نهج شامل ومتوازن في إدارة جودة الحياة الوظيفية سيساهم بشكل كبير في تحسين الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز أداء المؤسسة ككل.

التوصيات والمقترحات:

بناءً على هذه النتائج، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. **تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات:** ينبغي على المؤسسة تطوير آليات فعالة لإشراك العاملين في عملية صنع القرار، مثل إنشاء لجان استشارية للموظفين أو تنظيم اجتماعات دورية لمناقشة القرارات المهمة.
2. **تحسين العلاقات الاجتماعية:** يجب العمل على تعزيز التواصل وبناء الثقة بين الموظفين وبينهم وبين الإدارة، من خلال تنظيم أنشطة اجتماعية وبناء فرق عمل فعالة.
3. **دعم التوازن بين الحياة الشخصية والعمل:** يمكن للمؤسسة تطبيق سياسات مرنة للعمل، مثل ساعات العمل المرنة أو العمل عن بعد حيثما أمكن، مع ضمان عدم التأثير على الإنتاجية.
4. **مراجعة نظام الأجور والمكافآت:** رغم أن تأثيره كان أقل من الأبعاد الأخرى، إلا أنه من المهم ضمان عدالة وتنافسية نظام الأجور والمكافآت.
5. **إعادة تقييم وتحسين الأمان الوظيفي والبيئة الصحية:** يجب دراسة كيفية تحقيق التوازن بين توفير الأمان الوظيفي وضمان بيئة عمل صحية وآمنة، مع الحفاظ على التحدي والمرونة في العمل.
6. **إعادة تصميم الوظائف:** ينبغي مراجعة وتحسين الخصائص الوظيفية بما يتناسب مع قدرات وطموحات الموظفين، مع توفير فرص للتطور المهني.
7. **تعزيز دور التمثيل النقابي:** ضمان وجود قنوات فعالة للتواصل بين النقابات والإدارة، مع تشجيع المشاركة البناءة في تحسين ظروف العمل.
8. **تطوير برامج تدريب وتطوير مهني:** لتعزيز مهارات الموظفين وزيادة فرص التقدم الوظيفي.

- آفاق البحث المستقبلية:

سعيًا منا لإثراء هذا البحث ارتأينا اقتراح جملة من الآفاق التي تضمن التعمق في معاني ومفاهيم أطر الدراسة والتي نوجزها في التالي:

1. إجراء دراسات طويلة لتتبع تغيرات الرضا الوظيفي مع تحسينات جودة الحياة الوظيفية على مر الزمن.
2. استكشاف العوامل الوسيطة والمعدلة التي قد تؤثر على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.
3. دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.
4. مقارنة النتائج مع قطاعات وظيفية أخرى لتحديد الاختلافات القطاعية.
5. دراسة تأثير التكنولوجيا والعمل عن بعد على جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.
6. تحليل معمق للأبعاد التي أظهرت علاقة عكسية مع الرضا الوظيفي لفهم الأسباب الكامنة وراء هذه العلاقة.
7. دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على متغيرات تنظيمية أخرى مثل الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي.

فَتَائِمِي

الْمَلِصَاتُ جُتَّتِي وَهَاتِلِي أَخِي

قائمة المصادر والمراجع:

1. مصادر باللغة العربية :

❖ كتب:

1. العنزي، اسعد علي، وصالح، احمد علي. (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
2. الشمعان، عويد. (1993). دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي. الكويت: دار القلم.
3. محمد، عبد العزيز عبد المجيد. (2005). سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي. القاهرة: مركز كتاب النشر.
4. الصيرفي، محمد. (2007). السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية. الإسكندرية: دار وفاء الدنيا للطباعة والنشر.
5. عبد العليم، جلال. (2016). محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي. عمان، الأردن: دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع.
6. عاشور، احمد صفر. (1982). السلوك الإنساني للمنظمات. ط 2، لبنان: دار النهضة العربية.
7. محادين، عثمان. (2015). القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي. ط 1، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
8. ناصف، عبد الخالق. (1986). بحوث السلوك التنظيمي في البلاد العربية. الكويت: دار القلم.
9. شوقي، طريف. (1993). السلوك القيادي وفاعلية الإدارة. القاهرة: مكتبة غريب.
10. إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2005). إدارة الأعمال: النظريات والنماذج والتطبيقات. الإسكندرية: الدار الجامعية.
11. عاشور، احمد صفر. (1983). إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.

12. ضياف، زين الدين. (2000). السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي. رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
13. عاشور، أحمد صفر. (2005). السلوك الإنساني في المنظمات. مصر: دار المعرفة الجامعية.
14. محمد، فاروق عبده السيد محمد عبد المجيد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. ط 1، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
15. بيومي، اصلاح. (1982). حوافز الإنتاج في الصناعة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
16. عبد الحي، عبد المنعم. (1989). علم الاجتماع الصناعي: المصنع ومشكلاته الاجتماعية. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
17. محمد، محمد هاني. (2015). إدارة الموارد البشرية. ط 1، الأردن: دار المعتر للنشر والتوزيع.
18. سليمان، محمد أحمد، ووهب، سوسن عبد الفتاح. (2011). الرضا والولاء الوظيفي. ط 1، الأردن: زمزم ناشرون وموزعون.
19. الشرايدة، سالم تيسير. (2008). الرضا الوظيفي: نظرية وتطبيقات عملية. ط 1، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
20. عيسوي، عبد الرحمن. (1996). الكفاءة الإدارية. بيروت: دار الفكر العربي.

❖ مجلات:

1. عبد زيد، ناهد، ومخيل، حسن إيمان. (2012). تقدير الذات وعلاقته بجودة الحياة لطلّبات جامعة بابل. مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، 20(4)، 1126-1142.
2. المالكي، حنان عبد الرحيم عبد الله. (2011). الاكتئاب والمعنى الشخصي وجودة الحياة النفسية لدى عينة من طالبات كلية التربية جامعة أم القرى في ضوء بعض المتغيرات. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ج 3(145)، 244-248.

3. السيد، بخيت، خديجة أحمد. (2012). جودة الحياة لدى طالبات الدبلوم العام بكلية التربية جامعة الملك عبد العزيز وعلاقتها بمستوى الرضا عنها. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ج 1(27)، 13-33.
4. مهدي، كاظم علي، والبهادلي، عبد الخالق نجم. (2006). جودة الحياة لدى طلبة الجامعة العمانيين والليبيين: دراسة ثقافية مقارنة. المجلة العلمية للأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك، (3)، 1-21.
5. حجيف، فلاق صليحة، وزروخي، فيروز. (2020). جودة الحياة الوظيفية على أداء أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة: دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 07، العدد 01، 8.
6. نعيسة، رغداء. (2012). جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين. مجلة جامعة دمشق، 28(1)، 145-181.
7. فواتيح، أحمد محمد الأمين. (2021). تمكين الموارد البشرية وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 15، العدد 02، 163.
8. الدمراش، أحمد محمد. (2018). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. الطبعة 01. دار الحكمة، مصر، 9.
9. خان، وسيلة، جغلبو أحلام. (2020). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية. مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، المجلد 14(1)، 425.
10. بعجي، سعاد. (2019). دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية. مجلة البشائر الإقتصادية، المجلد(2)، 521-520.
11. بوحفص، مباركي عبد الكريم بن خالد. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (20)، 122.
12. عقون، شراف لقمان بوخروني. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في إستدامة رأس المال البشري: نظرية عامة. مجلة الآفاق للدراسات الإقتصادية، المجلد 5، العدد 2، 86-84.

13. الربابعة، فاطمة علي محمد، وأبو قاعود، غازي رسمي. (2012). أثر جودة الخدمات الوظيفية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية: دراسة تطبيقية على شركات البوتاس العربية والفوسفات والأسمنت الأردنية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، مج 24، ع1.
14. بختاوي، زهرة، وضيّات، جهيدة. (2020). جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات: دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار. جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 4-5 فيفري، 88-89.
15. موفق، موفق كروم. (2020). نظرية ماسلو للحاجات في ظل الحجر الصحي. مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، مج 6(1)، 215-202.
16. عواد، شاكر محمود. (2023). علاقة جودة الحياة الوظيفية للعاملين في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة إستطلاعية لعينة في هيئة السياحة العراقية، قسم سياحية نينوى. مجلة اقتصاديات الأعمال، المجلد 4، العدد 2، 293.
17. محمد، منتهي هميم، والقيسي، خولة عبد الوهاب. (2022). جودة الحياة الوظيفية لدى معلومات رياض الأطفال. مجلة النسق، مجلد 35، العدد 10، 426.
18. بن غربي، محمد هشام، وآخرين. (2020). جودة الحياة الوظيفية كإحدى تطبيقات الأرغوميا الحديثة. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 13، العدد 2، 120.
19. عبد الصمد، سميرة. (2022). الأداء التنظيمي وضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية. مجلة ربحان للنشر العلمي، العدد 19، جامعة باتنة، الجزائر، 107.
20. بوحوش، عمار. (1995). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
21. سبعون، سعيد. (2012). الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع. الجزائر: دار القصة للنشر.
22. جونز، ف. (2010). "تأثيرات التمثيل النقابي على الرضا الوظيفي وأداء العمل". مجلة الإدارة العامة، 45(3)، 345-328.

❖ أطروحات جامعية:

1. الهنداوي، محمد حامد إبراهيم. (2011). الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركيا بمحافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
2. عبد الغفور، محمد حسين صالح. (2011). نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران. أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
3. ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة.
4. كيطان، رغد ستار إبراهيم. (2022). جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة من جامعة الموصل. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الموصل.
5. البصير، نضال أحمد. (2008). جودة الحياة وعلاقتها بالدعم الاجتماعي: دراسة تطبيقية في دولة الإمارات العربية المتحدة. كلية العلوم الإنسانية، جامعة الشارقة.
6. بن خروف، ربيعة. (2013). الجو التنظيمي المدرسي وعلاقته برضا الفريق التربوي. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة وهران 2، الجزائر.

2. مراجع اللغة الأجنبية:

1. Abdullah, M. A., & Hussin, A. A. (2022). Quality of work life and its impact on enhancing employee happiness: An analytical study of the opinions of the teaching staff in the faculties of Tikrit University. Tikrit Journal of Administrative and Economic Science, 18(59), 225.
2. Tei, A., & Naroura, B. (2021). The impact of quality of work life on job absorption of the economic institutions: A field study at Sonelgaz company in El Oued. Revue Algérienne d'Économie de Gestion, 15(1), 106.
3. Brooks, A. B. (2007). Quality of nursing work life: Conceptual clarity for the future. Nursing Administration Quarterly, 31(2), 152-157.

4. Tremblay-Barrette, L. (1990). Étude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère québécois au Saguenay-Lac-ST-Jean. Université du Québec à Chicoutimi, 7.
5. Dupuis, G., & Martel, J. P. (2009). La qualité de vie au travail: Bilan de connaissances. Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales, 15.
6. Anderson, C. R. (1998). Management Skills: Function and Organization Performance. London: Allyn & Bacon, 373-374.
7. Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (1994). A Primer on Organizational Behavior. Seventh Edition, 365-370.
8. Parvar, M. R. F., Allameh, S. M., & Ansari, R. (2013). Effect of quality of work life on organizational commitment by SEM: Case study of OICO company. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 3(10), 135-144.
9. Work and Quality of Life: Ethical Practices in Organizations. (2012). 1st edition. Springer Netherlands. ISBN: 978-94-007-4058-7.
10. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4), 370-396.
11. Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human need. Organizational Behavior and Human Performance, 4(2), 142-175.
12. Alderfer, C. P. (1972). Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings. Free Press.
13. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16(2), 250-279.
14. Reddy, M. L., & Reddy, P. M. (2014). Quality of Work Life in Indian Banks. First Edition. Himalaya Publishing House, India.

❖ مواقع إلكترونية:

1. State of the American Workplace. (2024, June 10) تم الدخول الى الموقع يوم <https://www.gallup.com> 10 جوان 2024 على ساعة 10:20 صباحا من
2. GES - Compensation and Benefits. (2024, June 10) تم الدخول الى الموقع يوم <https://www.deloitte.com> 10 جوان 2024 على ساعة 10:50 صباحا من

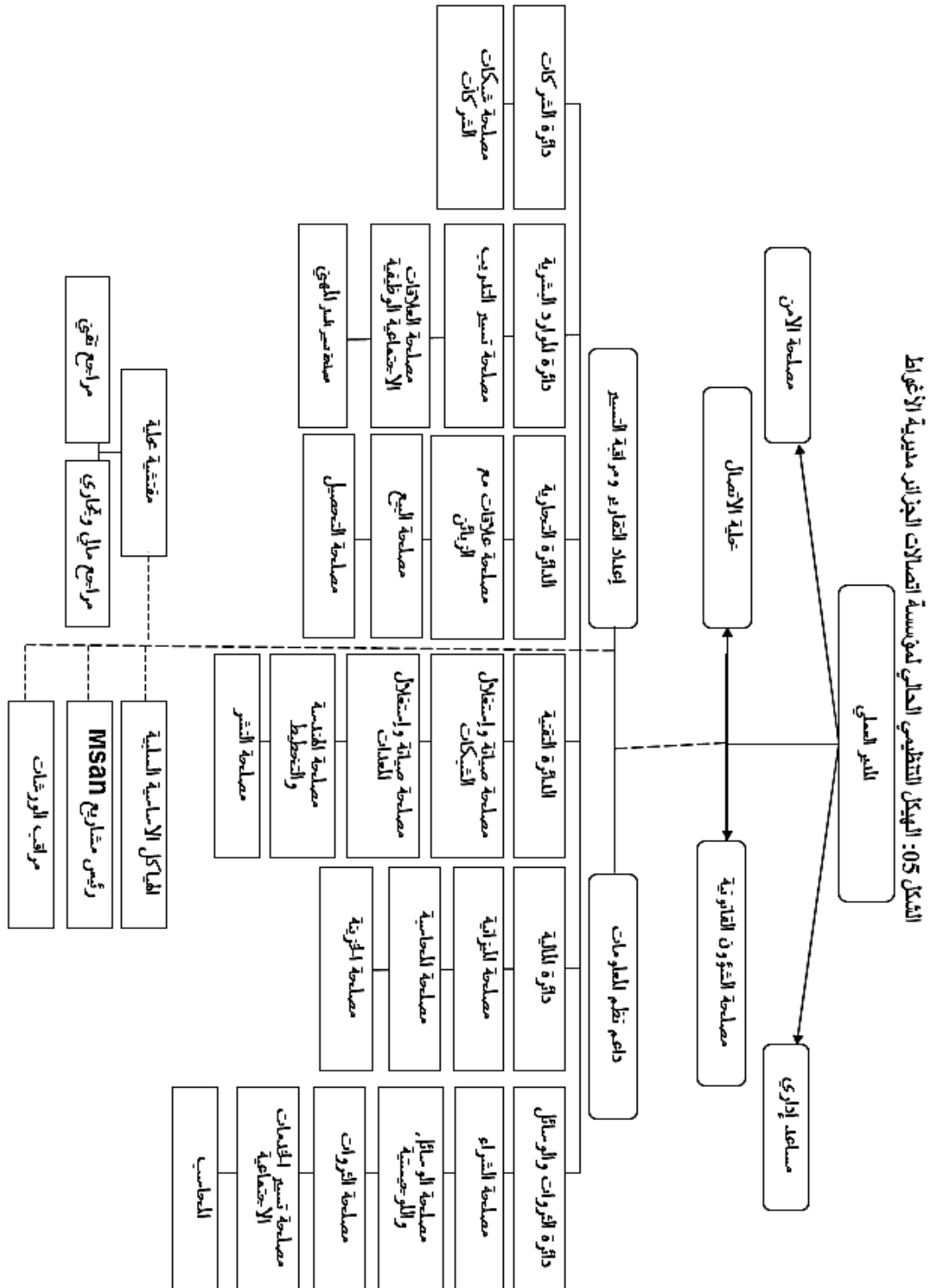
3. Proof That Positive Work Cultures Are More Productive. (2024, June 10) تم الدخول الى الموقع يوم 10 جوان 2024 على ساعة 11:15 صباحا (10) [من https://www.hbr.org](https://www.hbr.org)
4. 2023 Work in America Survey: Workplaces as engines of psychological health and well-being. (2024, June 10) تم الدخول الى الموقع (10) [يوم https://www.apa.org](https://www.apa.org) 10 جوان 2024 على ساعة 11:40 صباحا من

فائز میری

انملا جی

الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الأغواط:

يوضح الهيكل التنظيمي الحالي لمؤسسة اتصالات الجزائر مديرية الأغواط



استبيان قبل التحكيم: تربئة هذا الاستبيان من طرف الأستاذ الدكتور شنيح

عبد القادر والباحثة النجاني سناء



جامعة عمار تليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطفونيا وعلوم التربية



تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تسعى الطالبة من خلال هذا الاستبيان إلى إجراء دراسة حول "أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بولاية الأغواط" ويدخل هذا البحث ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، وباعتباركم أحد موظفي هذه المؤسسة نرجو منكم التكرم والإجابة بدقة وموضوعية عن الأسئلة المرفقة في الاستبيان وذلك بوضع علامة "X" أمام الاقتراح الذي تراه مناسبا. علما أن إجاباتكم ستبقى محفوظة ضمن حدود الدراسة وفي سرية تامة وستكون مساهمة في انجاز هذا العمل ولن نستخدم إلى لغرض البحث العلمي.

شكرا على اهتمامكم وتعاونكم

I. المعلومات الشخصية

الجنس	
	ذكر
	أنثى
السن	
	أقل من 30 سنة
	من 30 سنة إلى 40 سنة
	من 41 سنة إلى 50 سنة
	من 51 فما فوق
الحالة العائلية	
	أعزب
	متزوج
	مطلق

المستوى التعليمي	
	متوسط أو أقل
	ثانوي
	جامعي
التخصص الوظيفي	
	إداري
	تقني
الأقدمية في العمل	
	أقل من 5 سنوات
	من 5 إلى 10 سنوات
	من 11 إلى 15 سنة
	أكثر من 15 سنة

II. فقرات الاستبيان:

ضع علامة (x) على المربع الذي يمثل وجهة نظرك في العبارات التالية:

أولا : جودة الحياة الوظيفية						
الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الأمان والاستقرار الوظيفي						
1.	أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي ولا أتخوف من استغناء المؤسسة عن خدماتي.					
2.	لا أفكر في البحث عن وظيفة في مؤسسات أخرى بسبب شعوري بالاستقرار والأمان الوظيفي					
3.	تتوفر لدى المؤسسة الموارد الاقتصادية التي تغطي مجمل التزاماتها المالية اتجاه موظفيها					
4.	تسعى المؤسسة لتحفيز العمال الأكفاء للحفاظ عليهم					
5.	يقوم العاملون بكل ما يطلب منهم من مهام لتحقيق استقرارهم الوظيفي					
البعد الثاني: الأجور والمكافآت المادية						
6.	يتناسب نظام أجور المؤسسة مع حاجياتي الأساسية وفقا للوضع الاقتصادي للبلد.					
7.	يتناسب نظام المكافآت والرواتب في المؤسسة مع أداء وكفاءة العاملين.					

8.	يعتبر راتي مناسباً مقارنة مع ما يتقاضاه من هم في نفس مستواي المهني في مؤسسات تنتمي لنفس القطاع				
9.	أرى بأن شبكة الأجور المعتمدة في المؤسسة واضحة ومفهومة من طرف الجميع				
10.	تكافئ المؤسسة الجهود الإبداعية سواء في تطوير العمل أو حل المشكلات				
البعد الثالث: العلاقات الاجتماعية					
11.	توجد علاقة احترام وثقة متبادلة بين الرئيس والمؤوس.				
12.	يسود بين العاملين في المؤسسة حسن التعاون وروح الفريق.				
13.	يتعامل الرئيس مع المؤوسين وفقاً للفروق الفردية وميزات كل منهم				
14.	تسهل إدارة المؤسسة عملية التواصل والتفاعل بين العاملين مع مختلف المستويات الإدارية.				
15.	تتوافر لدى أعضاء فريق عملي الخبرة والكفاءة اللازمين لإنجاز المهام الموكلة لنا				
البعد الرابع: بيئة عمل صحية وآمنة					
16.	توفر المؤسسة مجمل معدات وظروف أمن وسلامة العاملين.				
17.	لدى المؤسسة أنظمة وإجراءات صحية وأمنية خاصة بأماكن وظروف العمل				
18.	أشعر أن حجم العمل الموكل إلي مناسب ولا يؤثر سلباً على صحي وسلامي.				
19.	تراقب المؤسسة وترافق عامليها في احترام تشريعات وقوانين الصحة والسلامة				
20.	تقوم المؤسسة بتنظيم دورات تدريبية خاصة بالسلامة المهنية وفقاً للتكنولوجيات الحديثة				
البعد الخامس: المشاركة في اتخاذ القرارات					
21.	تتيح الإدارة العليا للمؤسسة فرص مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرارات المتعلقة بمهامهم والأهداف المطلوبة منهم.				
22.	أمتلك القدرات الكافية التي تمكنني من المشاركة بفاعلية في اتخاذ القرارات التي تخص مجال عملي.				
23.	أساهم وزملائي في إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي تصادفنا أثناء إنجاز مهامنا				
24.	أشارك دائماً باقتراحاتي في بناء الخطط التطويرية للعمل.				
25.	يزودنا رئيسي المباشر بالمعلومات الكاملة حول الأهداف المسطرة والنتائج المنجزة				
البعد السادس: التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية					

					أشعر بالراحة في عملي وأشارك في الأنشطة الترفيهية التي تنظمها المؤسسة لفائدة العاملين وعائلاتهم.	26.
					لا تؤثر ظروف عملي سلبا على حياتي العائلية.	27.
					تسعى المؤسسة إلى تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين	28.
					ألتزم بإنجاز وإتمام عملي حتى خارج أوقات العمل	29.
					تساعد المؤسسة وتكيف أوقات العمل لمن يريد إتمام دراسته أو ينخرط في تكوين خارجي	30.

البعد السابع: خصائص الوظيفة

					أمتلك المهارات الكافية التي تسمح بإنجاز متطلبات وظيفتي	31.
					أتحمل كامل المسؤولية عن ما أمارسه من مهام تتعلق بوظيفتي	32.
					تسمح وظيفتي بتطوير إمكاناتي وتفجير قدراتي	33.
					يمكنني معرفة فعالية أداء عملي من خلال نتائج تقييم رئيسي أو حتى الإدارة العليا	34.
					تمنح المؤسسة العاملين الاستقلالية وحرية التصرف في أداء مهامهم	35.

البعد الثامن: التمثيل النقابي

					أعتقد أنه يمكن للنقابات العمالية المساهمة في تحسين ظروف عملي وحل مشاكلي	36.
					أنخرط في كل مرة يتم فيها تحديد مكاتب النقابات العمالية المعتمدة بمؤسستي.	37.
					أعتقد بأن الانخراط النقابي يعزز من حصولي على حقوقي	38.
					تمتلك النقابات العمالية المعتمدة بالمؤسسة قوة تفاوض مع إدارة المؤسسة خدمة لمصالح العاملين	39.
					يتميز التمثيل النقابي بالمؤسسة بالشفافية والديمقراطية سواء عند الترشح أو حتى الانتخاب	40.

ثانيا : الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	أجد متعة عند ممارسة مهامي بالمؤسسة ولا أشعر بأي ملل أو ضيق					
2.	تساعدني ظروف العمل على إنجاز ما هو مطلوب مني					
3.	أشعر بالرضا عن أسلوب وطريقة تعامل رئيسي معي					
4.	يتناسب منصبي مع طموحاتي ومؤهلاتي					

					يتعادل راتي مع مستوي التعليمي	5.
					أرى بأن نظام الترقية المعمول به في المؤسسة عادلا والكفاءة هي المعيار	6.
					أعتقد بأن ساعات ومواعيد العمل مناسبة	7.
					تؤثر ضغوط العمل على حياتي الوظيفية والخاصة	8.
					يساعدني نظام العطل المعتمد بالمؤسسة على استعادة قواي ويزيد من رغبتني في استئناف عملي	9.
					هناك عدالة في توزيع المهام بين العاملين في المؤسسة	10.
					أهتم بحل مشاكل العملاء والتعامل مع انشغالاتهم بجدية	11.
					أسعى إلى تقديم الخدمات إلى العملاء بجودة عالية	12.
					ألتزم بإنجاز مهامي في المواعيد المحددة	13.
					تمنحني وظيفتي الشعور بأني ذو قيمة داخل وخارج المؤسسة	14.
					حصولي على ترقية يحفزني على زيادة إنتاجيتي في العمل	15.
					العاملون ذوو الخبرة على استعداد دائم لتقديم الدعم والمساندة لزملائهم	16.
					أشعر بالرضا عن سياسة التكوين والتدريب المعتمدة داخل المؤسسة	17.
					يشجع رئيسي الأداء و المقترحات التي من شأنها تحقيق أهداف المؤسسة	18.
					تتطابق قلبي الشخصية مع قيم وثقافة المؤسسة	19.
					يوفر لي مناصبي في المؤسسة مزايا لا توجد في مؤسسات أخرى	20.
					تمتاز العلاقات بين العاملين والرؤساء بالمودة والتفاهم	21.
					لدي الاستعداد لبذل جهود إضافية لمساعدة مؤسستي على النجاح والتطور	22.
					أحرص على إعطاء صورة مشرفة لمؤسستي	23.
					أشعر بالرضا اتجاه الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة لي ولعائلي	24.
					نتائج تقييم أدائي تتناسب مع ما قدمته من إنجازات في العمل	25.

❖ تحكيم الاستبيان:

تم تحكيم هذا الاستبيان من طرف الدكاترة:

- الأستاذ الدكتور علي عون
- الأستاذ الدكتور عمومن رمضان

استبيان بعد التحكيم:



جامعة عمار ثلجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطوفونيا وعلوم التربية

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية



تسعى الطالبة من خلال هذا الاستبيان إلى إجراء دراسة حول "أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر بولاية الأغواط" ويدخل هذا البحث ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، وباعتباركم أحد موظفي هذه المؤسسة نرجو منكم التكرم والإجابة بدقة وموضوعية عن الأسئلة المرفقة في الاستبيان وذلك بوضع علامة "X" أمام الاقتراح الذي تراه مناسباً. علماً أن إجاباتكم ستبقى محفوظة ضمن حدود الدراسة وفي سرية تامة وستكون مساهمة في انجاز هذا العمل ولن نستخدم إلى لغرض البحث العلمي.

شكراً على اهتمامكم وتعاونكم

I. المعلومات الشخصية

الجنس	
	ذكر
	أنثى
السن	
	أقل من 30 سنة
	من 30 سنة إلى 40 سنة
	من 41 سنة إلى 50 سنة
	من 51 فما فوق
الحالة العائلية	
	أعزب
	متزوج
	مطلق

المستوى التعليمي	
	متوسط أو أقل
	ثانوي
	جامعي
التخصص الوظيفي	
	إداري
	تقني
الأقدمية في العمل	
	أقل من 5 سنوات
	من 5 إلى 10 سنوات
	من 11 إلى 15 سنة
	أكثر من 15 سنة

II. فقرات الاستبيان:

ضع علامة (x) على المربع الذي يمثل وجهة نظرك في العبارات التالية:

أولا : جودة الحياة الوظيفية						
الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الأمان والاستقرار الوظيفي						
41.	أشعر بالأمان ولا أتخوف من استغناء المؤسسة عن خدماتي.					
42.	لا أفكر في البحث عن وظيفة في مؤسسات أخرى بسبب شعوري بالاستقرار والأمان الوظيفي					
43.	تسعى المؤسسة لتحفيز العمال الأكفاء ماديا ومعنويا للحفاظ عليهم					
44.	يقوم العاملون بكل ما يطلب منهم من مهام لتحقيق استقرارهم الوظيفي					
البعد الثاني: الأجور والمكافآت المادية						
45.	يتناسب نظام أجور المؤسسة مع حاجياتي الأساسية					

					يعتبر راتي مناسباً مقارنة مع ما يتقاضاه من هم في نفس مستواي المهني في مؤسسات تنتمي لنفس القطاع	46.
					أرى بأن شبكة الأجور المعتمدة في المؤسسة واضحة ومفهومة من طرف جميع العمال	47.
					تكافئ المؤسسة الجهود الإبداعية سواء في تطوير العمل أو حل المشكلات	48.

البعد الثالث: العلاقات الاجتماعية

					توجد علاقة احترام وثقة متبادلة بين الرئيس والمرؤوس.	49.
					يسود بين العاملين في المؤسسة حسن التعاون وروح الفريق.	50.
					يتعامل الرئيس مع المرؤوسين وفقاً للفروق الفردية وميزات كل منهم	51.
					تسهل إدارة المؤسسة عملية التواصل والتفاعل بين العاملين مع مختلف المستويات الإدارية.	52.

البعد الرابع: بيئة عمل صحية وآمنة

					توفر المؤسسة مجمل معدات وظروف أمن وسلامة العاملين.	53.
					لدى المؤسسة أنظمة وإجراءات صحية وأمنية خاصة بأماكن وظروف العمل	54.
					تراقب المؤسسة وترافق عاملها في احترام تشريعات وقوانين الصحة والسلامة	55.
					تقوم المؤسسة بتنظيم دورات تدريبية خاصة بالسلامة المهنية وفقاً للتكنولوجيات الحديثة	56.

البعد الخامس: المشاركة في اتخاذ القرارات

					تتيح الإدارة العليا للمؤسسة فرص مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرارات المتعلقة بمهامهم والأهداف المطلوبة منهم.	57.
					أمتلك القدرات الكافية التي تمكنني من المشاركة بفاعلية في اتخاذ القرارات التي تخص مجال عملي.	58.
					أساهم وزملائي في إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي تصادفنا أثناء إنجاز مهامنا	59.
					أشارك دائماً باقتراحاتي في بناء الخطط التطويرية للعمل.	60.

البعد السادس: التوازن بين الحياة الخاصة والوظيفية										
61.	لا تؤثر ظروف عملي سلبا على حياتي العائلية.									
62.	تراعي المؤسسة قدرة العامل على تحقيق التوافق بين الوظيفة والحياة الشخصية للعاملين									
63.	ألتزم بإنجاز وإتمام عملي حتى خارج أوقات العمل									
64.	تساعد المؤسسة وتكيف أوقات العمل لمن يريد إتمام دراسته أو ينخرط في تكوين خارجي									
البعد السابع: خصائص الوظيفة										
65.	أتحمل مسؤوليتي الكاملة عن النتائج المتعلقة بوظيفتي									
66.	تسمح وظيفتي بتطوير إمكانياتي وتفجير قدراتي									
67.	يمكنني معرفة فعالية أداء عملي من خلال نتائج تقييم رئيسي أو حتى الإدارة العليا									
68.	تمنح المؤسسة العاملين الاستقلالية وحرية التصرف في أداء مهامهم									
البعد الثامن: التمثيل النقابي										
69.	أعتقد أنه يمكن للنقابات العمالية المساهمة في تحسين ظروف العمل وحل مشاكل العاملين									
70.	أنخرط في كل مرة يتم فيها تحديد مكاتب النقابات العمالية المعتمدة بمؤسستي.									
71.	أعتقد بأن الانخراط النقابي يعزز من حصولي على حقوقي									
72.	تمتلك النقابات العمالية المعتمدة بالمؤسسة قوة تفاوض مع إدارة المؤسسة خدمة لمصالح العاملين									
ثانيا : الرضا الوظيفي										
الرقم	العبارات					موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة
7.	أجد متعة عند ممارسة مهامي بالمؤسسة ولا أشعر بأي ملل أو ضيق									
8.	تساعدني ظروف العمل على إنجاز ما هو مطلوب مني									

					أشعر بالرضا عن أسلوب وطريقة تعامل رئيسي معي	9.
					يتناسب منصبي مع طموحاتي ومؤهلاتي	10.
					أرى بأن نظام الترقية المعمول به في المؤسسة عادلا والكفاءة هي المعيار	11.
					أعتقد بأن ساعات ومواعيد العمل مناسبة	12.
					يساعدني نظام العطل المعتمد بالمؤسسة على استعادة قواي ويحفزني على استئناف العمل من جديد	7.
					هناك عدالة في توزيع المهام بين العاملين في المؤسسة	8.
					ألتزم بإنجاز مهامي في المواعيد المحددة	9.
					تمنحني وظيفتي الشعور بأني ذو قيمة داخل وخارج المؤسسة	10.
					حصولي على ترقية يحفزني على زيادة إنتاجيتي في العمل	11.
					العاملون ذوو الخبرة على استعداد دائم لتقديم الدعم والمساندة لزملائهم	12.
					أشعر بالرضا عن سياسة التكوين والتدريب المعتمدة داخل المؤسسة	13.
					يشجع رئيسي الأداء و المقترحات التي من شأنها تحقيق أهداف المؤسسة	14.
					تتطابق قيمي الشخصية مع قيم وثقافة المؤسسة	15.
					يوفر لي منصبي في المؤسسة مزايا لا توجد في مؤسسات أخرى	16.
					تمتاز العلاقات بين العاملين والرؤساء بالمودة والتفاهم	17.
					لدي الاستعداد لبذل جهود إضافية لمساعدة مؤسستي على النجاح والتطور	18.
					أشعر بالرضا اتجاه الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة لي ولعائلي	19.
					نتائج تقييم أدائي تتناسب مع ما قدمته من إنجازات في العمل	20.