

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الاغواط -
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



الموضوع:

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية
دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة DML سوناطراك بمدينة الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ الدكتور:
أ.د بن عيسى الأزهاري

إعداد الطالبتين :
- بديرينة حليلة
- بديرينة سهام

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
النوعي عطاء الله	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
بن عيسى الأزهاري	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
زرنوح احمد	أستاذ محاضر	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

"سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم"

صدق الله العظيم

(سورة البقرة: 32)

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم
بإحسان إلى يوم الدين

أولا نشكر الله تعالى على نعمته التي أتاحتها لنا لإتمام هذا العمل، فله الحمد والشكر في البداية والنهاية

ومن باب من لا يشكر الناس لا يشكر الله خالص الشكر والتقدير للوالدين الكريمين

كما تتوجه بالشكر والامتنان للأستاذ الدكتور الفاضل المشرف: بن عيسى الأنزهارى

على إشرافه ومرافقته لنا في كل مراحل إنجازنا لهذا العمل

كل شكر والتقدير والامتنان الى كل من ساعدنا من قرب أو من بعيد إلى كل الأساتذة الأفاضل الذين

قدموا لنا يد العون

كما نشكر موظفين مؤسسة سونا طراك قسم الصيانة بالأغواط

على حسن تعاونهم معنا خلال مدة إجراءنا لهذه الدراسة

حليمة + سهام



الإهداء

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين نبينا محمد عليه الصلاة والسلام

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها في كتابه الكريم أمي الغالية
مرحيمها الله فقد كانت خير داعم لي طوال مسيرتي الدراسية حاضرة دوماً رغم الغياب
إلى من لا يضاهيه أحد في الكون، إلى ملهمي في الحياة إلى من قدم لي ما لا يمكن أن يرد إلى
أبي الغالي حفظه الله إليكما أهدى هذا البحث المتواضع، عسى أن أكون فخركما
إلى أولئك الذين يفرحهم نجاحنا ويحزنهم فشلنا، من كان لهم أثر بالغ بجانب إخوتي

إلى كل العائلة الكريمة

إلى رفيقاتي درربي العزيمرات

إلى جميع أساتذتي في الكلية الذين مدو يد العون لي

إلى كل من نسيهم قلبي ووسعهم قلبي أهدى هذا البحث

حليمة



الإهداء

إلى من كانت بمثابة النور في دربي،
والسند في مسيرتي نحو القمة،
إلى من كانت الملاذ في أشد الأوقات،
والعون الذي لا يميل في الشدائد،
إلى من أضاعت بصيرتي، وشرعت في الفخر بنفسي،
إلى القلب الذي يفيض حناناً،
إلى من كانت دعواتها تحميني كالوقاء،
إليك أهدي هذا البحث المتواضع أُمِّي الغالية مرحمك الله ومرزقك الجنة ونعيمها
وجعلك من سيدات أهل الجنة

سهام

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى موظفين مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة بالأغواط حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لقد تم استخدام أداة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات وتم اختيار العينة العشوائية الطبقية على عينة تتكون من جميع الموظفين المؤسسة سوناطراك حيث تم توزيع (62) استبانة واسترجع (59) استبانة صالحة لتحليل الإحصائي.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن هناك علاقة نسبية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لموظفي مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة بالأغواط، وتبين أيضا أن كل من أبعاد المشاركة في اتخاذ القرارات، أنظمة الحوافز، التدريب كان لهم علاقة نسبية على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة بالأغواط.

الكلمات المفتاحية:

جودة الحياة الوظيفية - الالتزام التنظيمي - مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة ولاية الأغواط.

Abstract:

The aim of this study was to learn about the relationship between career quality and organizational commitment of Sonatrach's staff and employers. We relied on the analytical descriptive curriculum in this study. The questionnaire tool was used as a means of collecting data. The random class sample was selected on a sample consisting of all Sonatrach employers. (62) A valid statistical analysis questionnaire was distributed (59).

The study's findings were as follows:

There is a relative relationship between the quality of career and the organizational commitment of the Sonatrach staff of the Laghouat Maintenance Section, and it was also found that each dimension of quality of career, participation in decision-making, incentive systems, training had a relationship with organizational commitment level of sonatrach's workers.

Keywords:

Quality of work life - Organizational Commitment- Sonatrach Foundation Maintenance Department LAGHOUAT state.

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرهان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
4	أولاً: أسباب اختيار الموضوع.
4	ثانياً: أهداف الدراسة.
4	ثالثاً: أهمية الدراسة.
5	رابعاً: الإشكالية.
6	خامساً-الفرضيات الفرعية.
7	سادساً : تحديد المفاهيم.
11	سابعاً: الدراسات السابقة .
الفصل الثاني : جودة الحياة الوظيفية	
18	تمهيد.
19	أولاً : تعريف جودة الحياة الوظيفية.
20	ثانياً: أهمية جودة الحياة الوظيفية.
21	ثالثاً: ابعاد جودة الحياة الوظيفية.
26	رابعاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية.
27	خامساً: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية.
30	سادساً: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

32	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي	
34	تمهيد.
35	أولاً: تعريف الالتزام التنظيمي.
36	ثانياً: أهمية الالتزام التنظيمي.
38	ثالثاً: أبعاد الالتزام التنظيمي.
41	رابعاً : خصائص الالتزام التنظيمي.
43	خامساً: مراحل الالتزام التنظيمي.
45	سادساً: عوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي.
49	خلاصة الفصل.
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
51	تمهيد :
52	أولاً-الإجراءات المنهجية للدراسة.
52	1-مجالات الدراسة.
56	2-منهج وتقنيات جمع البيانات.
58	3- عينة الدراسة.
59	ثانياً-عرض وتحليل بيانات الدراسة.
59	1-عرض وتحليل البيانات الشخصية.
63	2-عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.
68	3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية.
73	4-عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة.
78	ثالثاً-الاستنتاج العام:
81	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	توزيع العينة حسب الجنس.	59
02	توزيع العينة حسب السن.	60
03	توزيع العينة حسب الفئة.	61
04	توزيع العينة حسب الأقدمية.	62
05	مدى تبادل المعلومات بين المسؤولين والعمال وفق الفئة المهنية.	63
06	مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار حسب أقدميتهم.	64
07	مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات وعلاقته بالرغبة في البقاء.	65
08	تبادل المعلومات بين المسؤولين وعلاقته بالولاء.	66
09	تشجيع المسؤول للموظفين عند تقديمهم للأفكار الجديدة وعلاقته بالنقيد بإنجاز المهام.	67
10	الترقية وعلاقتها بالرغبة في البقاء.	68
11	العدالة في الترقية وعلاقتها بعروض العمل في مؤسسة أخرى.	69
12	تناسب الأجر مع طبيعة العمل وعلاقته بالولاء للمؤسسة.	70
13	تناسب الأجر مع طبيعة العمل وعلاقته بالرغبة في البقاء في المؤسسة.	71
14	الترقية في المؤسسة وفقا للفئة المهنية.	72
15	توفر مزايا المشاركة في دورات تدريبية وفق الفئة المهنية.	73
16	جودة البرامج التدريبية وعلاقتها بالموافقة على عروض العمل في مؤسسة أخرى.	74
17	تحديث البرامج التدريبية وعلاقته بموقفه حول مستقبل المؤسسة.	75
18	أثر مساهمة البرامج التدريبية في تحسين الأداء وفق الفئة المهنية.	76
19	التنوع في البرامج التدريبية وعلاقته بالرغبة في البقاء بالمؤسسة.	77

فهرس الأئكال

فهرس الأشكال

الصفحة	الأشكال	الرقم
6	نموزج الدراسة.	01
21	بعض من أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	02
22	نموزج مارج و سايمون في اتخاذ القرار.	03
38	أهمية الإلتزام التنظيمي.	04
40	أبعاد الإلتزام التنظيمي.	05
44	مراحل الإلتزام التنظيمي.	06
59	توزيع العينة حسب الجنس.	07
60	توزيع العينة حسب السن.	08
61	توزيع العينة حسب الفئة.	09
62	توزيع العينة حسب الأقدمية.	10

مقدمه

يعد المورد البشري أحد الأسس الرئيسية التي تعتمد عليها المنظمات والمؤسسات الحديثة لتعزيز أدائها وتحقيق تميزها وتنافسيتها في البيئة الخارجية، نظرا لأهمية المورد البشري، فإنه من الضروري أن تزيد المنظمات اهتمامها به وتعمل على رفع مستويات أدائه ومهاراته، وتعزيز سلوكياته الإيجابية داخل المنظمة، خلال بناء مناخ عمل وبيئة تنظيمية داعمة لأدائه، سواء كانت داخلية أو خارجية.

برامج جودة الحياة الوظيفية تشكل أحد العناصر الأساسية في تحديد العلاقة بين الموظف وبيئته العملية، سواء كانت داخلية أو خارجية، المنظمة ككيان مفتوح تتفاعل مع محيطها الخارجي، وتعمل على تحسين جودة الحياة الوظيفية، حيث يشعر الموظف بأنه جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، المنظمة بدورها تسعى لتعزيز الإنتاجية من خلال تحفيز الإبداع والاندماج الكامل للموظفين مع أهدافها، مما يعزز الالتزام التنظيمي، لقد بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية وذلك لمساهمتها في استقرار العلاقة بين الإدارة والعاملين، وقضاء على الفجوات التي قد تؤدي إلى الاغتراب الوظيفي، ونظرا لأهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء الموظفين في المؤسسات ودورها الفعال في ضمان استقرار الموظفين وتعزيز التزامهم. فقد تناولنا موضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سوناطراك قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول:

يتناول الفصل الأول: "الإطار العام للدراسة": تطرقنا فيه أسباب اختيار الموضوع " الأسباب الذاتية والموضوعية"، أيضا تطرقنا على أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، وكذا الإشكالية، الفرضيات، نموذج الدراسة، قمنا بتحديد المفاهيم، الدراسات السابقة والتعقيب عليها. أما الفصل الثاني تم تخصصه لمتغير المستقل " جودة الحياة الوظيفية " فقد تناولنا فيه الجوانب المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية منها تعريف جودة الحياة الوظيفية، أهمية جودة الحياة الوظيفية، أبعاد جودة الحياة الوظيفية، أهداف جودة الحياة الوظيفية، عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية، عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

في حين خصص الفصل الثالث للمتغير التابع "الالتزام التنظيمي " حيث تناولنا تعريف الالتزام التنظيمي، أهمية الالتزام التنظيمي، أبعاد الالتزام التنظيمي، خصائص الالتزام التنظيمي، مراحل الالتزام التنظيمي، عوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي.

الفصل الرابع خصص للجانب التطبيقي " الميداني " حيث تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، مجالات الدراسة المتمثلة في المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري، ثم تطرقنا إلى منهج وتقنيات جمع البيانات المتمثلة في منهج الدراسة، أدوات الدراسة، عينة الدراسة، ثم عرض وتحليل بيانات الدراسة، ثم استنتاج عام والخاتمة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: أسباب اختيار الموضوع.

ثانياً: أهداف الدراسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة.

رابعاً: الإشكالية.

خامساً-الفرضيات الفرعية.

سادساً : تحديد المفاهيم.

سابعاً: الدراسات السابقة .

أولاً: أسباب اختيار الموضوع:

- الأسباب الذاتية:

- الإهتمام الشخصي بموضوعات التي تتعلق بظروف العمل .
- الرؤية الشخصية بأن أحد عوامل نجاح واستمرار المؤسسة يكون بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية والإلتزام التنظيمي معاً.
- الرغبة في إستكشاف هذا الموضوع على ارض الواقع.

- الأسباب الموضوعية:

- الموضوع المدروس في صميم تخصصنا .
- قلة تناول السوسيولوجي لموضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقاته بالالتزام التنظيمي في المؤسسات.
- إمكانية إجراء الدراسة نظراً لتوفر المادة العلمية وميدان الدراسة.
- أهمية متغيري الدراسة بالنسبة للمؤسسات.

ثانياً: أهداف الدراسة:

- إن الهدف الجوهرى لدراستنا هو معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين، بحيث تتجلى أهداف الدراسة في ما يلي :
- محاولة معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سوناطراك.
- محاولة التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي بمؤسسة سوناطراك.
- محاولة التعرف على علاقة المشاركة في اتخاذ القرار بالالتزام العاملين.
- محاولة التعرف على علاقة أنظمة الحوافز بالالتزام العاملين.
- محاولة التعرف على علاقة برامج التدريب بالالتزام العاملين.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة سابقة.
- يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية في تصحيح بعض مسائل المتعلقة بالتسيير والتي هدفها تحسين جودة الحياة الوظيفية.

رابعاً: الإشكالية:

تشهد مؤسساتنا في هذه الأونة تطورات عديدة وتغيرات جد سريعة في بيئة الأعمال، مما يعرضها للعديد من المخاطر نتيجة لهذه التغيرات، مما يفرض ضغوطات على الموظفين. منذ القدم كان هناك اهتمام كبير بجودة الحياة الوظيفية، يعود ذلك إلى الحقبة التي برز فيها تيار العلاقات الإنسانية. إشتهرت هذه المدرسة بشكل كبير خلال تلك الفترة، وذلك بفضل جهودها في تلبية احتياجات العمال في المنظمة والمصنع، وسعيها نحو خلق بيئة عمل ملائمة لهم، لتحسين أداء الموظفين و تحقيق الأرباح للمؤسسة.

بعدها ظهرت في الدول الأوروبية حاجة ملحة إلى تحقيق الإنسانية في بيئة العمل، وذلك من خلال تعاون الأفراد الفاعلين في المنظمة للإدارة البيئية المهنية بشكل فعال، بالإضافة إلى إنشاء برامج للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات.

ومع أواخر 1970 إنخفضت برامج جودة الحياة الوظيفية وهذا لأسباب التالية زيادة المنافسة الخارجية وتناقص الإهتمام برضا العاملين.

وفي منتصف 1980 إلى غاية الآن شهدت بيئة الأعمال عودة تسليط الضوء على جودة الحياة الوظيفية باعتبارها مكسب حقيقي للموظفين وأصحاب الأعمال ذلك من خلال تركيز على حاجات العاملين المادية والمعنوية باعتباره عنصر إستراتيجي هام لتحقيق الريادة لتلك المنظمة.

طبعاً لا يمكن عزل المؤسسات الإقتصادية العربية والجزائرية خاصة على ما يحدث في المؤسسات الأوروبية العالمية فنجد العديد من المؤسسات الإقتصادية أدرجت في نظام تسييرها أنظمة الجودة من خلال تعزيز برامج التدريب في المحيط المهني أيضاً إتاحة لهم الفرصة للمشاركة في صنع القرار مع تحمل المسؤولية الكاملة في الربح أو الخسارة من المهم إعداد هذه البيئة المرنة لإحداث التوازن بين الموظفين.

ونتيجة لذلك تسعى المؤسسات على زرع ثقافة الالتزام لدى موظفيها، حيث أظهرت الدراسات أن الموظفين الملتزمين هم أكثر بقاء في المنظمة، فيظهر الموظفون اهتماماً بالمنظمة لدرجة أنهم قد يتنازلون عن وقتهم الشخصي وإجازاتهم من أجل خدمة المؤسسة، مما يعكس مدى ولائهم لها. فالموظف الملتزم يشعر بالثقة الكاملة بأن المنظمة ستقدر تقانيه، مما يؤدي إلى

انخفاض في معدلات الغياب والتسيب الموظفين، فيزداد مستوى الرضا لدى العاملين في المؤسسة.

من خلال ما سبق ذكره تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على علاقة جودة الحياة الوظيفية على التزام التنظيمي للموظفين. ومن هنا، يمكن صياغة الإشكالية التالية:

- هل هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي؟

- وينتقرع هذا التساؤل العام إلى التساؤلات التالية:

_ هل هناك علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرار والالتزام التنظيمي؟

_ هل هناك علاقة بين أنظمة الحوافز والالتزام التنظيمي؟

_ هل توجد علاقة بين برامج التدريب والالتزام التنظيمي؟

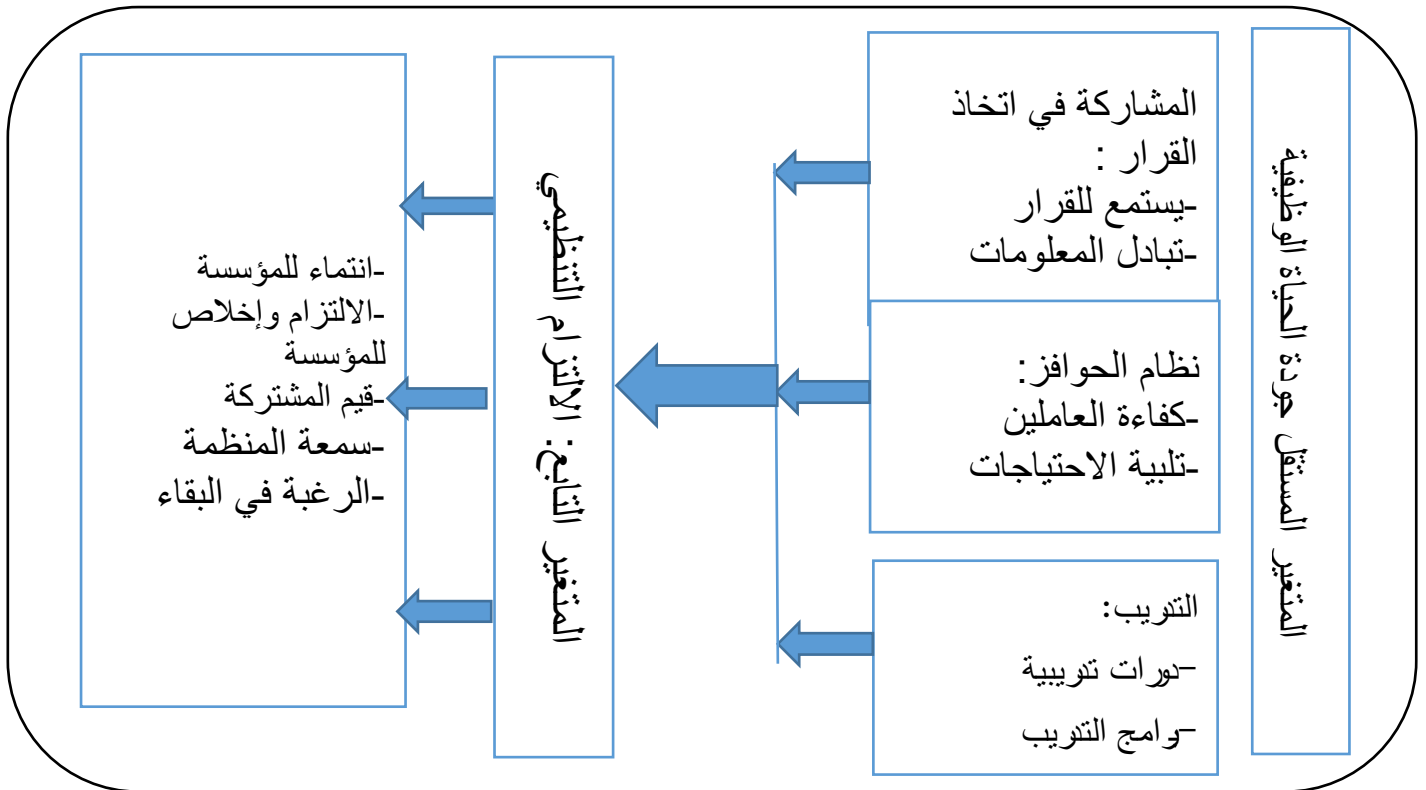
خامسا-الفرضيات الفرعية:

_ المشاركة في اتخاذ القرار لها علاقة بالالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سوناطراك.

_ هناك علاقة بين أنظمة الحوافز والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سوناطراك.

- هناك علاقة بين التدريب والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سوناطراك.

الشكل (1) : نموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد الطالبتين.

سادسا : تحديد المفاهيم:

1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

1-1- مفهوم الجودة:

-الجودة لغة :

-جود : الجيد :نقيض الرديء، على فيعل، وأصله جيود، فقلبت الواو ياء: لإنكسارها ومجاورتها الياء ثم أدغمت الياء الزائدة فيها، والجمع : جياذ والجاد الشيء جودة وجودة، أي : صار جيدا، وقد جاد جودة وأجاد : أتى بالجيد من القول أو الفعل، ويقال: أجاد فلان في عمله وأجود، وجاد عمله.¹

-الجودة اصطلاحا:

يرجع مفهوم الجودة الى الكلمة اللاتينية *qualités*، (Quality) والتي تعني طبيعة الشخص او طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وفي القديم الزمان كانت تحدد الدقة والاتقان من خلال القيام ببناء الاثار التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور بغرض التفاخر بها ولكن حديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور المؤسسات الكبرى وازدياد المنافسة اصبح لمفهوم الجودة ابعاد جديدة.

وعرف " وليام استيفونسون " في منير زيد الجودة بانها:

"صنف السلعة المنتجة أي ان الجودة تشير الى الصنف المتميز من السلعة فاذا قسمت السلعة درجات حسب ترتيب التالي الى a.b.c.d فإن الجودة تعني الصنف a .²

-هناك من يعرف الجودة بأنها مجموعة المبادئ والسياسات والهيكل التنظيمية المتميزة باستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة بغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة، وتحقيق أعلى معيار للأداء والتحقق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة مع المعايير المستهدفة.³

¹ محمد حسن أبو رحمة، قراءات في الجودة والإعتماد المدرسي، ط.1، ب.د، فلسطين، 2020، ص 10.
² إسماعيل محمد عيسى شاهين، عبد الرحمن محمد عبد الله حمدي، إدارة الجودة الشاملة من منظور تأصيلي إسلامي، مجلة الدراية، العدد الخامس عشر، المملكة العربية السعودية -السودان، 2015، ص 202.
³ عبد الحكيم بن عبد المحسن أبايطين، رضا حلمي أحمد سمور، الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي بالتعليم العالي، د.ط، دار جامعة الملك سعود للنشر، المملكة العربية السعودية، 1440هـ/2019م، ص 57.

1-2- مفهوم جودة الحياة :

-اصطلاحاً:

تعريف عبد المعطي بأنها: رقي مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، والنزوع نحو نمط الحياة التي تتميز بالترف، وهذا النمط من الحياة لا يستطيع تحقيقه سوى مجتمع الوفرة، ذلك المجتمع الذي استطاع أن يحل كافة المشكلات المعيشية لغالبية سكانه.¹

1-3- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية اذا تعود بداياته الى نهاية الستينيات وبداية السبعينيات من القرن العشرين من خلال تأكيد جودة الحياة في مكان العمل وقد تناول العديد من العلماء والباحثين مفهوم جودة الحياة الوظيفية كل حسب تخصصه ومجاله ويمكننا ان نعرض أهمها كالآتي :

لؤلر 1971: "فقد اعتبر ان مفهوم جودة الحياة العمل يتضمن تصورات وادراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل وتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية مجموعة من العوامل من أهمها: المزايا والفوائد، أنظمة الحوافز والمكافآت والأمن الوظيفي والمشاركة في صناعة القرارات، الرضا الوظيفي "

-وكذلك هناك من اعتبرها انها ظروف العمل الجيدة، واشراف مناسب ومرتببات ومكافآت مادية كافية، ومقدار الاهتمام وعلاقات عمل تسمح بقدر من المشاركة في صنع القرارات والاحساس بوجود دور في تحقيق النتائج التنظيمية

-وتعني مجموعة من العمليات المخطط لها باستمرار والتي تهدف إلى تطوير الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية المتمثلة بالتكامل الاجتماعية²

¹ سلاف مشري، جودة الحياة من منظور علم النفس الإيجابي (دراسة تحليلية)، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (08)، الوادي، 2014، ص 225.

² تواتي سومية، جودة الحياة الوظيفية التأصيل النظري المفاهيمي، مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06/العدد 02، البلدة 2، 2022.

-التعريف الإجرائي لجودة الحياة الوظيفية:

مختلف العوامل الموجودة في البيئة الداخلية للعمل التي تشمل تحقيق الأمن والإستقرار داخل المؤسسة، تطوير المعرفة والمهارات الوظيفية للموظفين، ومشاركتهم في عملية إتخاذ القرارات، والإستفادة من الحوافز المادية والمعنوية .

2- مفهوم الالتزام التنظيمي:

2-1-تعريف الالتزام :

-لغة: كلمة مشتقة من فعل "لزم" الشيء لزوما أي ثبت وداوم ولزم كذا من كذا :أي نشأ عنه وحصل منه ،ويقال لزم العمل أي داوم عليه ،ولزم المريض السرير أي لم يفارقه
- "أي ارتبط بالشيء او الامر الذي اوجبه على نفسه، ويقال التزم فلان للدولة أي تعهد ان يؤدي قدرا من المال لقاء استغلاله ارضا من املاكها"¹
الالتزام اصطلاحا:

-عرفه "شلدون " "الالتزام هو التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها"
-"بورتر" عرف الالتزام " هو استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة وقبول بالقيم والاهداف الرئيسية للمنظمة"²
يعرفه الأستاذ Carbonnier بأنه: "رابطة موجودة بين شخصين يلتزم بموجبها أحدهما بفعل الشيء ما للطرف الآخر"³

2-2-تعريف التنظيم:

لغة: يعني "التأليف....نظمه نظما فاننظم ،وأي شيء قرنته باخر او ضمنت بعضه الى بعض فقد نظمته " والنظام ما نظمت فيه الشيء ...
التنظيم اصطلاحا:

عرفه موني أنه: الشكل الذي يتخذه كل تجمع بشري للوصول إلى هدف مشترك وكذلك فهو تنسيق للجهود الوظيفية التي تهدف إلى تحقيق الأهداف المشتركة، وبناء على هذه الأهداف والموازنات يتم تقييم أداء المديرين في المجالات الوظيفية المختلفة وتقييم الأداء لا يهتم

¹ سهام هاشم، الالتزام عند الكتاب المصريين، ط.1، مصر عربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1993، ص 19.
² عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس، بسكرة، ص 64.
³ علي كحلون، النظرية العامة للالتزامات، ط.1، مجمع الأطرش للكتاب المختص، تونس، 2014، ص 14.

فقط بمدى تحقيق الأهداف، ولكن يهتم أيضا بمدى تحقيق الأهداف في حدود الموازنة الموضوعية للإدارة أو القسم.¹

كذلك يرى Dessler " إن التنظيم يقصد به ترتيب أنشطة المنظمة بحيث تساهم بصورة منسقة في تحقيق أهداف المنظمة"²

2-3- مفهوم الالتزام التنظيمي :

لغة: يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه ويعني العهد و القرب والنصرة و المحبة

إصطلاحا: تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله، إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو البيئة العمل وتضمينه مجالات عدة، مثل : الالتزام نحو العمل، الالتزام نحو الواجبات، والمهام الداخلية للعمل، الالتزام نحو جماعة العمل وغيرها، والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي³

- كذلك يعرف الالتزام التنظيمي " هو ارتباط الفرد وتوافقه واحتوائه مع المنظمة التي يعمل فيها، وهو تعبير عن رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيقها"⁴

وعرف (mowdayetal 1979) الإلتزام التنظيمي بأنه إرتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وبشكل متزايد عبر الوقت⁵

-التعريف الاجرائي للالتزام التنظيمي: يشير إلى مدى ارتباط الموظف بالمؤسسة واستعداده للالتزام بقوانينها وأهدافها، فيظهر تقانيه في العمل من أجل بلوغ أهداف المنظمة التي يؤمن بها مبدئيا إستعداده لبذل جهوده في سبيل تحقيق هذه الأهداف معربا عن رغبته في الإستمرار والبقاء ضمن فريق العمل.

1 حسين عبد الحميد، التنظيم الاجتماعي والمعايير الاجتماعية، ب.ط، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2014، ص 8.

2 محمد فاتح محمود يشير المغربي، أصول الإدارة والتنظيم، ط.1، دار الجنان، عمان - الأردن، 2016، ص 83.

3 عاشوري ابتسام، مرجع سابق، ص 64.

4 اكرام بود بزة، امال يوب، أثر التغيير التنظيمي على الإلتزام التنظيمي ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجريبية، المجلد 12، العدد 1، سكيكدة، 2019، ص 27.

5 مخلص شياح علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي ،مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ،مجلد 04،العدد09، العراق،2012، ص295.

سابعاً: الدراسات السابقة :

الدراسات السابقة تعد من بين الأمور المهمة التي تعكس مدى اجتهاد الباحثين، حيث توفر لهم مجموعة من الأفكار الجديدة لدراساتهم، وتساعدهم على التعرف على التحديات التي واجهت الباحثين السابقين وتجنب تكرارها .

1- الدراسات المرتبطة بالمتغير المستقل:

-الدراسة الأولى: دراسة "سحنون مصطفى وعمر رويحي فيسة 2019 "

-جاءت هذه الدراسة تحت عنوان جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الاقتصادية الجزائرية

-تهدف هذه الدراسة لتبيان دور الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، اقترح الباحثون أبعاد متعددة تشكل مفهوم جودة الحياة الوظيفية ونظرا للتداخل بين الآراء الباحثين تم الاخذ بأهم هذه الابعاد والمتمثلة في " الاستقرار الوظيفي، التكوين، الاحور والمكافآت، فرق العمل، التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية".

-والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي والمنهج التحليلي حيث اعتمد في المنهج الوصفي على الكتب، أطروحات و المقالات، واعتمدنا على منهج التحليلي في جمع البيانات. -وتتكون عينة الدراسة من مجموعة عمال شركة سونلغاز فرع المدية، تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات حيث قمنا بتوزيع 30 استبانة واسترجعنا 30 منه أصبحت عينة الدراسة 30.

-وتوصلت الدراسة للنتائج التالية :

-أن هناك علاقة إيجابية لكنها متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي لموظفي شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، هذا ما عكسته معاملات الارتباط التي أتت متوسطة، ووجود اثر لجودة الحياة الوظيفية بمحاورها على الأداء الوظيفي لعمال شركة سونلغاز فرع ولاية المدية.¹

¹ سحنون مصطفى، عمر رويحي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 2، العدد 2، ديسمبر، الجزائر، 2019.

- الدراسة الثانية : دراسة " قهيري فاطنة 2020 "

كانت هذه الدراسة تحت عنوان واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع جودة الحياة الوظيفية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة بأبعادها المتمثلة في " العوامل الوظيفية - العوامل المالية" وتعتبر من العوامل المهمة في بيئة العمل، حيث قمنا بتصميم استبانة خاصة بناء على النموذج الدراسة المعتمدة وبعد تحكّمها قمنا بتوزيع عشوائيا على عينة مشكلة من (210) مفردة، وتحصلنا على (180) استمارة، منها (30) استمارة غير صالحة للتحليل وقد توصلت دراستنا للنتائج التالية:

- من الضروري زيادة تفعيل جودة الحياة الوظيفية من خلال:
- نظام الأجور - وربط محتويات الوظيفية بمؤهلات شاغليها
- وتفعيل الماركة في اتخاذ القرارات
- وتغيير المبنى وموقعه
- وتحديث الأجهزة المستعملة وتطبيق الصيانة الدورية للآلات
- وزيادة فترات الراحة.¹

الدراسة الثالثة : " دراسة افراح محمد علي سعد الحربي " 2022:

-هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة

-اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي

-باستخدام استبانة وزعت على 40 موظف وموظفة بجامعة جدة

-ودلت النتائج على:

أن جودة الحياة الوظيفية تتوفر لدى العاملين بها بدرجة متوسطة، كما تم تقديم بعض التوصيات التي من أهمها:

ضرورة قيام جامعة جدة بتطوير الأنماط القيادة الإدارية السائدة فيها والتي تدعم تطبيق جودة الحياة الوظيفية وأبعادها المختلفة وهذا يؤدي إلى تحقيق تميزها في اعمالها المختلفة، كما لا بد من قيام جامعة جدة بالتعامل مع العاملين بمعاملة تسودها المحبة والاحترام

¹ قهيري فاطنة، واقع جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة الاقتصادية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 02، الجلفة، 2020.

-كما على الإدارة جامعة جدة أن تركز اهتمامها في تحسين جودة الحياة الوظيفية لموظفيها من خلال العمل الدائم على تحقيق العدالة في الأجور و المكافآت لدى موظفي جامعة جدة.¹

2- الدراسات المرتبطة بالمتغير التابع :

الدراسة الأولى : دراسة " إسماعيل العمري، عبد الفتاح ابي مولود" 2017:

هدفت الدراسة الحالية إلى تقدير مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة حيث تحتوي على أربعة ابعاد "بعد الاعتزاز بالمنظمة - بعد البقاء بالمنظمة - بعد تطابق الأهداف والقيم - بعد بذل المجهود الإضافي "

-حيث تم استخدام منهج الوصفي الاستكشافي و يتكون عينة الدراسة من 612 عاملاً

-وتم الاعتماد على الاستبيان صمم لقياس مستوى الالتزام التنظيمي للعمال،

-وتوصلت الدراسة الى النتائج أهمها

-ان مستوى الالتزام التنظيمي لعمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة مستوى منخفض

-كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مستوى اللاللتزامهم التنظيمي تعزي الاختلاف السن والخبرة.

-وتم تفسيرها على ضوء التراث العلمي والدراسات السابقة في الموضوع

ومن خلال النتائج السالفة الذكر، اقترح الباحث عقد دورات تدريبية للعمال والمشرفين وتعريفهم بأهمية الالتزام التنظيمي والعوامل التي تساهم في تكوينه وتنميته وترسيخه وما نجم عنه من فوائد تعود عليهم وعلى مؤسساتهم.²

الدراسة الثانية : دراسة " دليلى لحسن، محمد سليم خميس" 2020:

-تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في مجموعة من المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة بمختلف اطوارها "الابتدائي، متوسط، ثانوي" بأبعادها الثلاثة "الالتزام العاطفي -الالتزام المعياري -الالتزام المستمر" .

-ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على مقياس "ماير، الان، وسميث" لقياس الالتزام تنظيمي

- وقد تم اجراء الدراسة على عينة قدرها (286) أستاذاً تم اختيارها بطريقة عشوائية

¹ افراح محمد علي سعد الحربي، اثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ثلاث و أربعون، المملكة العربية السعودية، جدة، 2022.

² إسماعيل العمري، عبد الفتاح ابي مولود، قياس مستوى الالتزام التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 28، ورقلة "الجزائر"، 2017.

وتوصلت النتائج الدراسة إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان متوسطا (بنسبة %). قدرت ب (46,36)

-كما أسفرت النتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزي لمتغير الجنس

-بينما خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزي لمتغير الخبرة المهنية¹

الدراسة الثالثة: "دراسة محمود سيد امام "2019:

-هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "ا" بمدينة القاهرة بأبعاده الثلاثة "الالتزام الاستمراري - الالتزام المعياري - الالتزام العاطفي"

-ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي

-حيث قام الباحث بتوزيع 420 استمارة استقصاء على عينة من العاملين في شركات السياحة المصرية spssv.24 فئة "ا" وتم تحليل 384 استمارة صالحة باستخدام برنامج

-حيث توصلت دراسة إلى عدد من النتائج الهامة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

-ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة السياحة فئة "ا" مما يعبر عن الالتزام الكبير للعاملين تجاه شركاتهم التي يعملون بها

-وكشفت نتائج أن علاقة ارتباط معنوية وإيجابيا على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية حيث بلغت قيمة الارتباط 0,744 وهو ارتباط قوي.²

3- الدراسات المطابقة:

دراسة (Dawd2010) :

-هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لدى عينة من الموظفين في ماليزيا وتم فحص سبعة متغيرات (النمو والتنمية ومشاركة والبيئة المادية والاشراف والأجور والمزايا والأهمية الاجتماعية).

¹ دليلى لحسن، محمد سليم خميس، واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقة (الجزائر)، 12 (03) / 2020.

² محمد سيد امام، اثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 03، العدد 01، مصر، 2019.

- حيث تم استخدام المنهج الكمي، تم اختيار المنظمات بشكل عشوائي وتم تحديد (60) منظمة بعينة مكونة من (500) موظف في مستويات الإشرافية والمسؤولين التنفيذيين في الشركات المختلفة في ماليزيا.

- من بين الاستجابات تم ارجاع وتحليل (360) استجابة قابلة للاستخدام.

- حيث أظهرت نتائج أن هناك علاقة بين جودة الحياة العمل والالتزام التنظيمي، وقدمت رؤى حول كيفية تحسين الشركات الماليزية للالتزام¹

دراسة "جمعة خير الدين واحلام خان 2020"

- هدفت هذه الدراسة إلى بيان اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمركز البحث العلمي بالجزائر دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر برناوي) بسكرة بأبعادها المتمثلة في " الأمان والاستقرار الوظيفي -الأجور والمكافآت - الترقية والتقدم الوظيفي - التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية - التكوين"

- حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتتكون عينة الدراسة من جميع الباحثين بالمركز وبالغ عددهم 56 باحث وتم استخدام استبيان كأداة للدراسة.

- وقد قمنا بتوزيع الاستبيان عليهم جميعا وحصلنا على 36 استبانة صالحة للتحليل.

- وقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها:

- أن جودة الحياة الوظيفية تفسر 59% من المتغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي.

-لذا توصي الدراسة بضرورة تحسين ظروف العمل المادية أكثر، وتوفير كل ما يساعد الباحث على أداء مهامه.²

4-التعقيب على الدراسات السابقة:

- بعد الاطلاع على بعض من الدراسات السابقة المتعلقة بأحد متغيري الدراسة جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي وجدنا أن هذه الدراسات أجريت خلال فترة 2010 حتى 2022.

-تنوع الأساليب المنهجية ما بين المنهج الوصفي التحليلي و الوصفي الاستكشافي و المنهج الكمي

¹ Normala·dawd·jnvestigating the relationshi between qwaloty of work life and organisational commitment amongst empoygees in malaysian·intennational journal of business and management·vol5 ، no 10 ، faculty of business management·universiti teknologi ،2010.

² جمعة خير الدين، أحلام خان، اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد08 (العدد 02) بسكرة، ديسمبر، 2020.

- جل هذه الدراسات اعتمدت على أسلوب الاستبيان لقياس المتغيرات
 - لقد توصلت نتائج الدراسات إلى مدى أهمية ابعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي
 في المنظمات وقد استفادت درستنا من بعض الدراسات السابقة في تزويد دراستنا الحالية
 بالمعلومات التي تفيدنا في الجانب النظري، حيث نجد أن هناك أوجه التشابه بين دراستنا
 الحالية وبعض من الدراسات السابقة، وهناك اختلاف التي ميزت دراستنا عن الدراسات
 السابقة والمتمحورة في :

- أوجه التشابه:

- نجد ان دراستنا المتمحورة حولاً جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي كمتغيرات للدراسة
 مشابهة لدراسات السابقة فهناك من ذكرهم مع بعض وهناك من ذكرهم بشكل جزئي
 -وأيضاً تتشابه درستنا مع الدراسات السابقة في اعتمادنا على أداة الاستبيان لقياس المتغيرات
 وجمع المعلومات

-أوجه الاختلاف:

تتمثل أوجه الاختلاف والتي ميزت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:
 -أن كل الدراسات السابقة التي ذكرناها أجريت في فترة "2010-2022" اما دراستنا فهي
 حديثة "2024" حيث يختلفان في الزمان.
 -أيضاً اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة في مجتمعات والمؤسسات التي أجريت فيها
 الدراسة بحيث درستنا أجريت في مؤسسة عمومية اقتصادية.

الفصل الثاني

جودة الحياة الوظيفية

تمهيد.

أولا : تعريف جودة الحياة الوظيفية.

ثانيا: أهمية جودة الحياة الوظيفية.

ثالثا: ابعاد جودة الحياة الوظيفية.

رابعا: أهداف جودة الحياة الوظيفية.

خامسا: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية.

سادسا: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

خلاصة الفصل.

تمهيد

تتزايد أهمية جودة الحياة الوظيفية في البيئة العملية داخل المنظمات، نظراً لزيادة الدور الذي يلعبه الموارد البشرية في هذا السياق. تسعى المنظمات التي تقدم خدمات متناسبة مع توقعات العملاء إلى تحسين صورتها وزيادة جاذبيتها، وذلك لأن جودة الحياة الوظيفية تعتبر عاملاً محورياً يهتم بمختلف احتياجات الموارد البشرية. وهذا يتيح استغلال الطاقات والقدرات بشكلٍ أمثل، وقد اختلف الباحثون في تقديم تعريف دقيق لمفهوم جودة الحياة الوظيفية، وفي هذا الفصل سوف نسعى إلى فهم جوانب المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية.

أولاً : تعريف جودة الحياة الوظيفية

عرفت جودة الحياة الوظيفية على النحو التالي:

عرفت بانها: "بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجاباً على موظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة"

عرفت أيضاً : بأنها: " مجموعة من الأنشطة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير الجوانب الخاصة برأس المال.

البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد و بيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد و الأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة".¹

-عرف كل من Surya & Shani : بانها "درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، إضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد، ثم على مستوى المنظمة ككل"²

وأيضاً هي مجموعة من الآليات و السياسات والعمليات المحفزة، التي تتداخل وتتفاعل مع بعضها تهدف إلى تهيئة ظروف مناسبة تخدم العاملين للقيام بالأعمال الموكلة لهم بأحسن طريقة ممكنة.³

وتعرف أيضاً :

نوعية الحياة العملية هي التي تستجيب بها المنظمة لاحتياجات الموظفين من أجل وضع آليات تتيح لهم المشاركة الكاملة في اتخاذ القرارات التي تصمم حياتهم في العمل.⁴

من خلال ماسبق ذكره عن هذا المفهوم يمكن الوقوف على النقاط التالية : جودة حياة الوظيفية هي عملية شاملة ومنهجية تهدف إلى تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين وتحقيق التوازن بين حياتهم الوظيفية والشخصية. يعتمد هذا التوازن على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة

¹ أ. أفرح محمد علي سعد الحربي، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ثلاث وأربعون، المملكة العربية السعودية، 2-أيار-2022، ص60.

² د. شناق نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلد 05 العدد 01، بسكرة، مارس 2021، ص198.

³ عثمان مريم، دور مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في تطوير أداء الموارد البشرية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مجلد 9 العدد 1، الطارف (الجزائر)، جويلية 2023، ص287.

⁴ Shyam Singh Inda، Quality of Work Life، First Edition، Canadian Academic Publishing، Canada 2013، p 03.

الموظفين، ويتمثل دور الهيئة المسؤولة عن ذلك في توفير ظروف عمل آمنة وملائمة وفق استراتيجية المنظمة. تهدف هذه الجهود إلى رفع مستوى العاملين وتوفير بيئة تنظيمية تساهم في تطوير المنظمة وزيادة نجاحها وقدرتها على المنافسة في المستقبل.

ثانيا: أهمية جودة الحياة الوظيفية :

ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليوأكب سياسات التطوير التي تنتهجها مؤسسات الأعمال لتحسين مستوى أدائها و أداء العاملين بها حيث تكمن أهميتها فيما يلي :

- يعبر مصطلح جودة الحياة الوظيفية عن منهج ومنظومة متكاملة يتم من خلالها تحسين وتطوير المورد البشري في المؤسسة باعتباره أهم ما تملكه
- وجود علاقة طردية بين تحقيق وتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة وبين تحقيق أهدافها وأهداف العاملين وكذا أهداف عملائها
- تضمن جودة الحياة الوظيفية وجود بيئة عمل جيدة تساهم في جذب واستقطاب العاملين بالمؤسسة، وبالتالي زيادة الانتماء للمؤسسة من أجل تحسين القدرات والرغبة في العمل وتطوير وتحسين الاداء
- تساهم جودة الحياة الوظيفية في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة في بيئة العمل المباشرة.
- تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمؤسسة
- تعمل جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة على تحديد نقاط القوة لدى مؤسسات الأعمال، واستثمارها بما يخدم مصلحتها لمواجهة التحديات في بيئة العمل الخارجية
- تساعد جودة الحياة الوظيفية المسؤولين عن المؤسسة في إيجاد نظم ترقية ومكافآت وأجور وحوافز تتوافق ومستويات الأداء المختلفة، وإيجاد إصلاحات وبدائل لتلك النظم في حالة اكتشاف نقص على مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة.¹
- أما (koppes) فيرى أنها تعمل على (خفض معدل دوران العمل ، خفض معدل الغياب عن العمل ، حفز العاملين ، استقطاب المهارات العالية ، الحفاظ على العمالة الحالية بالمنظمة ، زيادة معدل الإنتاجية والأداء المالي للمنظمة ، زيادة معدل رضا العاملين الأمر الذي يحقق الأهداف التنظيمية).

¹ بوادو فاطيمة، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ،مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد06 العدد02، تيمسبيلت (الجزائر) ،2022،ص660.

• ويرى الكاتب إن أهمية الحقيقية لجودة الحياة الوظيفية تبدأ في اللحظة التي يصبح فيها التفكير فيها جزء من ثقافة الإدارة في المنظمة ، وأسلوب حياة للمنظمة يحركها في أثناء وضع خطط والموازنات واتخاذ القرارات.¹

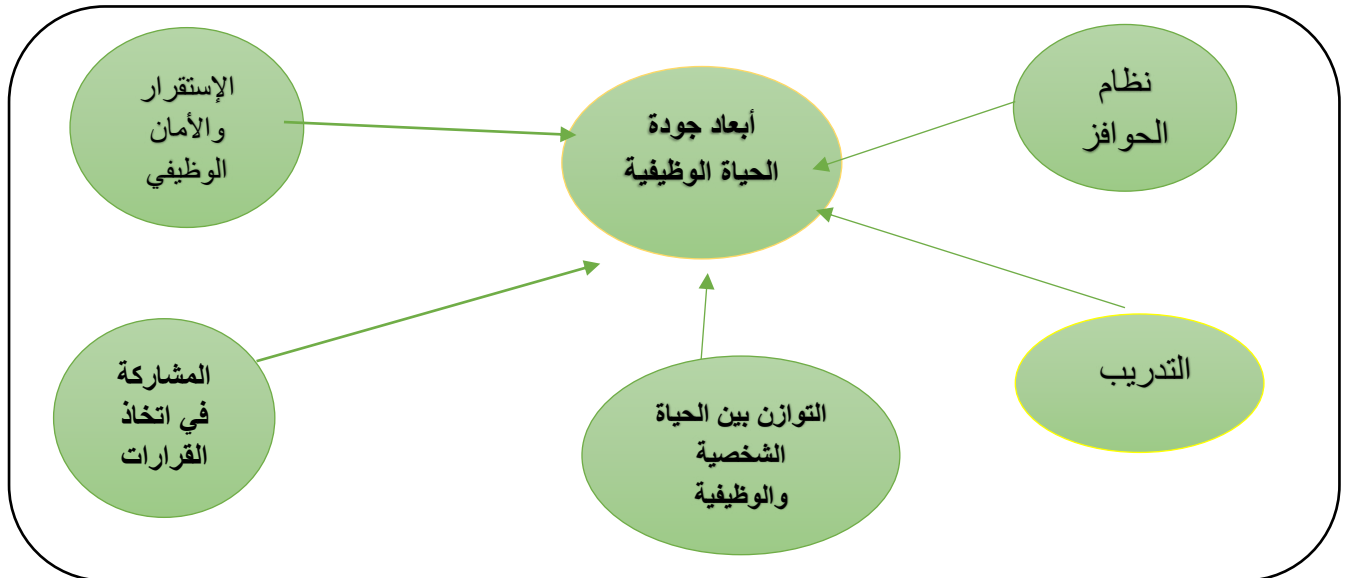
نلخص ماسبق ذكره عن أهمية جودة الحياة الوظيفية بالآتي:

تتضمن جودة الحياة الوظيفية استراتيجيات متعددة والتي من بينها تصميم أنظمة الحوافز والمكافآت التي تزيد من رضا العاملين وأيضاً تقليل من ساعات العمل و الحفاظ على سلامة الموظفين داخل المنظمة مع السعي لتوفير بيئة عمل آمنة عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة، وتعمل على تطوير البيئة التنظيمية وتعزز العلاقات التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية.

ثالثاً: ابعاد جودة الحياة الوظيفية:

جودة الحياة الوظيفية تعتبر موضوعاً متعدد الأبعاد فقد اختلف في تفسيرها وذلك راجع الى زوايا البحث ومدى اهتمام الباحثين، بالإضافة إلى طبيعة الدراسات وأهدافها. ولعل الأبعاد الأكثر تداولاً التي تحتوي على الجوانب المادية والاجتماعية، بالإضافة الى الجوانب المرتبطة بالخصائص الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية للأفراد الموظفين ويمكن تفصيل فيها فيما يلي:

الشكل (2) بعض من أبعاد جودة الحياة الوظيفية:



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على محتويات الدراسة.

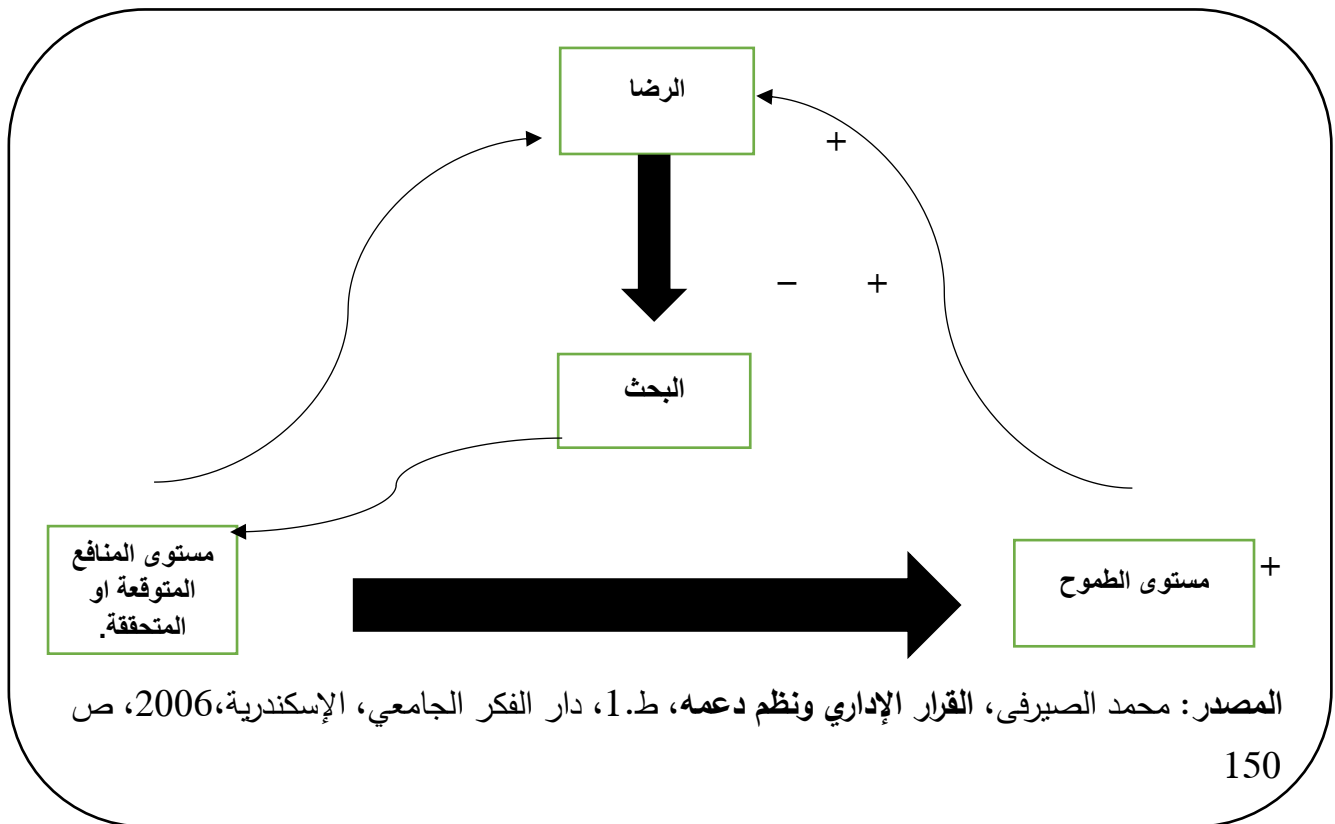
¹ أحمد محمد الدمرداش ، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي ، ط.1 ، دار الحكمة ، القاهرة ، 1439هـ ، 2018 ، ص 16.

1- المشاركة في اتخاذ القرار:

يمثل هذا البعد إعطاء الفرصة للآخرين للمشاركة في صناعة واتخاذ القرارات التي تخص أعمال المنظمة والتوصل إلى حلول مفيدة. إن صناعة القرار واتخاذها تعد من العمليات المعقدة كونها تحتاج إلى مهارات إدراكية وتحليلية متميزة وهذا ما أكده عالم الاجتماع "trow blud" حين قال إن أعظم العلوم هو علم القرار مما يعطي لهذا البعد أهمية كبيرة أذن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات سوف يفجر الطاقات الإبداعية و الفكرية لديهم¹

المشاركة في اتخاذ القرارات أيضا : تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات ، من العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم ، وتعزز ولائهم وانتماءهم للمؤسسة من خلال شعورهم أنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار ، مما يجعلهم يبذلون كل ما في وسعهم لتطوير العمل وارتقاء بالمؤسسة إلى أفضل مستوى ممكن ، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراعات داخل المؤسسة.²

الشكل (3) نموذج مارج و سايمون في اتخاذ القرار



¹ زكري شريفة ،مداني بن شهرة، واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية ،مجلة إقتصاد المال والأعمال ،المجلد06 العدد04، البيض ديسمبر،2022،ص32.

² بن عزة محمد أمين ،صحراوي بن شبيخة ، أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء الوظيفي ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،المجلد 09 العدد02،سعيدة ،ديسمبر ،2023،ص442.

-ويتضمن نموذج "مارج سايمون" أربعة مستويات أساسية في عملية اتخاذ القرار تتطوي على خمسة

- افتراضات أساسية تعبر عن طبيعة السلوك الإنساني في مسألة اتخاذ القرار وهي :
- أ- كلما انخفض الرضا لدى الفرد، كلما زاد البحث عن القيم و المكاسب المتوقعة.
 - ب- كلما زاد البحث عن القيم والمكاسب المتوقعة ،كلما زاد مستوى القيم والمنافع المتحققة .
 - ج- كلما زاد مستوى القيم المتحققة ،كلما زاد مستوى الرضا .
 - د- كلما زاد مستوى القيم والمنافع المتوقعة ،كلما زاد مستوى الطموح .
 - هـ- كلما زاد مستوى الطموح ،كلما انخفض مستوى الرضا.¹
- من هنا يظهر أن تحقيق مستوى مقبول من الرضا يمثل حالة ممكنة، ولكن الطموح يظل جوهرًا للتطلع البشري. مع زيادة الطموحات، تنخفض مستويات الرضا لأن البحث عن القيم والمكاسب المتوقعة يصبح ضروريًا. وبهذا، يتوازن التفكير البشري بين الرضا الممكن والطموحات، مما يدفع إلى إطلاق قابلية الإنسان وتطويرها.

2- نظام الحوافز:

-هناك حوافز الإيجابية التي تقدم للفرد جزاء على عمل احسن صنعه والحوافز السلبية التي تقدم للفرد على عمل لم يحسن صنعه والدين الإسلامي منح أهمية كبرى للحوافز التي وردت فيها آيات كثيرة في مواضيع شتى من كتاب الله العزيز ،لعلنا نذكر هنا قوله تعالى : "ليجزى الله الصادقين بصدقهم ويعذب المنافقين ان شاء الله او يتوب عليهم" (الأحزاب 24) وقوله سبحانه "فمن يعمل مثقال ذرة خيرا يره ومن يعمل مثقال ذرة شرا يره" (الزلزلة 7.8) ،فالحوافز تمنح للأفراد جزاء أعمالهم وذلك لحثهم على العمل المتقن و العطاء الدائم.²

-تسعى الإدارة في كل المنظمات في ظل العولمة إلى تحقيق الأداء المتميز لما يحققه هذا الأداء من دفع الكفاءة الإنتاجية للمنظمة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية بالتالي فان أداء الفرد هو محصلة تفاعل قدرات الفرد ورغبته في العمل والبيئة التي يعمل فيها ،فلا يكفي ان يكون الفرد قادرا على العمل وانما أيضا ان يكون راغبا فيه ويتم تنمية هذه الرغبة عن طريق التحفيز

¹ محمد الصيرفي ، القرار الإداري ونظم دعمه ، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2006، ص 150.
² محمد يوسف القاضي ، سلوك التنظيمي، ط 1، الأكاديميون للنشر والتوزيع ،عمان -الأردن، 1436هـ -2015م،ص 37.

وهي تظهر مسئولية الإدارة عن تحفيز مواردها البشرية حتى تحقق الرضا عن العمل وبالتالي الأداء المتميز.¹

- هذا البعد يعرفه أيضا "مصطفى نبيل شاويش" على أنه "فرص ووسائل (مكافأة، علاوة. إلخ) توفرها إدارة المنظمة أمام الأفراد ، العاملين لتثير بها رغبتهم وتخلق لديهم الدافع من أجل السعي للحصول عليها، عن طريق الجهد، العمل المنتج، والسلوك السليم، وذلك لإشباع حاجيتهم التي يحسون ويشعرون بيها والتي تحتاج الى اشباع.²

-كذلك الحوافز هي عبارة عن عوامل خارجية وتشير إلى المكافآت التي يتوقعها الفرد من قيامه بعمل معين أي أنها تمثل العوائد والتي يتم من خلالها استثارة الدوافع وتحريكها ، وبهذا المعنى فإن الحافز هو المثير الخارجي الذي يشبع الحاجة والرغبة المتولدة لدى الفرد من أداءه لعمل معين.³

3-التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية :

عرفت المنظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من الترتيبات العمل التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتسم بمرونة أكبر ،وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية ،مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة

-ويعبر بعد التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية عن مدى قدرة الفرد على مواجهة التزامات العمل والأسرة معا وللموازنة بين الحياة الشخصية والوظيفية تأثير إيجابي على جودة الحياة داخل العمل

-حيث تساهم في تحقيق رضاه والرفع من معنوياته ،والذي من شأنه أن يجدد من نشاطه ، ويجعله يقبل على عمله بدافعية ،كما ويجعله أكثر قدرة على مواجهة التحديات التي تواجهه في العمل، وأكثر انسجاما مع زملائه في العمل⁴

1 - محمد الفاتح محمود بشير الغربي ، السلوك التنظيمي، ط 1، دار الجنان للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012، ص 209.
2 غيثي محمد المحجوب -بشير عبد العالي،فعالية نظام الحوافز وأثره على جودة حياة عمل ،مجلة مجاميع المعرفة،المجلد 07 العدد01، تندوف افريل 2021،ص597.
3 نعيم إبراهيم الظاهر ، تنمية الموارد البشرية ، ط.1، عالم الكتب الحديث ، الولايات المتحدة الأمريكية ،2009، ص 216.
4 أفراح محمد ،علي سعد الحربي ،مرجع سابق ،ص66.

4- التدريب:

- يمثل مجموعة من النشاطات التنظيمية تهدف من خلالها المنظمة إلى تحسين أداء الفرد والجماعة¹.

- يعتبر التدريب أحد المحاور الضرورية لعملية التنمية والتطوير الذاتي و التنظيمي ،تتبعكس أهميته على المؤسسة والعاملين في آن واحد ،حيث انه يمكن من تزويد الموارد البشرية بالمعارف والمهارات الوظيفية ، تطوير الإمكانيات والقدرات المتوفرة لديها ،والسماح للفرد بتنمية فرص العمل وفتح مسارات وظيفية أخرى من جهة ،ومن جهة أخرى فهو يؤدي الى ارتفاع مستوى الأداء مما يعمل على تخفيض التكاليف وزيادة إنتاجية المؤسسة.²

ويعرف التدريب على أنه عملية مدروسة لتعديل الإتجاه أو المعرفة أو السلوك المهاري من خلال إكتساب بعض الخبرة لتحقيق أداء فعال في واحد أو مجموعة من الأنشطة ، ويتمثل الهدف من هذه العملية في مواقف خاصة بالعمل في تطوير قدرات الأفراد وفي تلبية احتياجات الأشخاص العاملين في المؤسسة في الوقت الحاضر وفي المستقبل.³

- يعد تدريب أعضاء فريق العمل من اكثر الطرق فاعلية للحصول على أفضل ما عندهم ،يظن معظم الافراد أن عملية التدريب تشبه التلقين او التوجيه التعليمات كثيرا ، إلا أن أي مدرب رياضي يمكنه التأكيد على أن عملية التدريب تتعدى هذا النطاق ،ذلك حيث يتعامل المدربون مع عقول الافراد وليس مع المهارات العملية أو مع المعرفة من أجل المعرفة فقط ،فهم يبنون ثقة الأشخاص بأنفسهم وتقديرهم لذاتهم ، كما يساعدون على اكتشاف كل ما هم قادرين على القيام به بالفعل .

فيما يلي بعض تعليقات المتعلمين على خبرات التدريب :

-"تجعلك عملية التدريب تشعر بتحسن في الأداء".

-"تستخرج عملية التدريب افضل ما عندك".

¹ سارة صياغ احمد بوجميل، تأثير جودة الحياة الوظيفية على السلوك الإبداعي للعاملين ، دفاثر البحوث العلمية ، المجلد/11 العدد:02، تبيازة (الجزائر) 1 أكتوبر 2023، ص 353.

² بوزورين فيروز، د.يغلى فاروق، اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ،المجلد 16 العدد 04،سطيّف، 09 ماي 2021، ص 391.

³ باري كشواي ، إدارة الموارد البشرية ، ط.2، دار الفاروق ،القاهرة -مصر ، 2006، ص 118.

- "يجعلك التدريب تدرك مدى ما تعرفه بالفعل".¹

- كما يعتبر التدريب أحد العوامل الهامة الذي يساعد على الإبداع الإداري والأداء الوظيفي المميز خصوصا وأن المنظمات على مختلف أنشطتها تواجه تغيرات وتطورات عديدة في ظل الاتجاه المتزايد نحو العولمة.²

وقد حددت عبد الفتاح أبعاد جودة الحياة العمل بأنها كمايلي:

- (خصائص العمل المعنوية ، وخصائص الوظيفة ، وعدالة نظم الأجور و المكافآت ، وجماعة العمل ، والقيادة الإدارية والإشراف الفعال ، والمشاركة في اتخاذ القرارات)³ ومن خلال ماسبق نستخلص أنه على الرغم من تباين أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلا أن جميع هذه الأبعاد متصلة مع بعضها البعض، على سبيل المثال، عندما توفر البيئة التنظيمية المحفز المادي، مثل الرواتب والمكافآت، والمعنويّ مثل المشاركة في اتخاذ القرارات للعاملين في المؤسسة، بالإضافة إلى تحسين أداء الافراد العاملين واكسابهم مهارات وظيفية عن طريق التدريب بالإضافة إلى التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين فينعكس ذلك على مستويات رضاهم ويشعرون بالانتماء التنظيمي ويجعلهم تلقائيا يقومون بأداء عملهم بشكل جيد.

رابعا: أهداف جودة الحياة الوظيفية:

*وقد حدد Reddy أهداف (QWL) كما يلي:

-تحسين الرضا الوظيفي.

-تعزيز إنتاجية الموظفين .

-تعزيز التعلم في مكان العمل.⁴

-يرى كل من " delaney huselid " سعي المؤسسات خلف تحسين جودة الحياة الوظيفية غايته تحصيل العديد من المزايا نجملها بالعناصر التالية :

-تتمية قدرات المؤسسة على توظيف الكفاءات والرفع من القدرة التنافسية لمجابهة نظيرتها من المؤسسات.

1 عاطف جابر طه عبد الرحيم ، السلوك التنظيمي (مدخل نفسي سلوكي لتطوير القدرات)، ب.ط، الدار الجامعية – الإسكندرية ، 2009، ص 293 294.

2 محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سابق ، ص 349.

3 هشام عيسى عبد الرحمن أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة ، ماجستير منشورة ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية بغزة ، فلسطين ، 2017، ص 15.

4 . فهيري فاطمة، مرجع سابق، ص 33.

-تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.¹
 أما أهداف تطبيق جودة الحياة الوظيفية للموظف : تشمل الأهداف ما يلي:
 >شعور الموظف بالثقة في المنظمة نظرا لما توفره من ظروف عمل آمنة و مستقرة و المحافظة على كرامة الموظف.
 >توفير فرص التنمية و النمو و التدرج الوظيفي و الأمان الوظيفي , و تقلد المناصب تتناسب مع المؤهلات العلمية و العملية و مواكبة الخبرات و القدرات للموظفين.
 > الحصول على مستوى مناسب من الأجور و العلاوات وفق المناصب و الجهود المبذولة في العمل.²
 - كما أن أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال ضمانها و استهدافها تطور جودة الحياة الوظيفية ما يلي:
 -جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين إلى المنظمة و عدم الهجرة إلى المنظمات الأخرى.
 في حين يرى كل من " marimuthu ، umamaheswari & kumar " أن أهداف جودة الحياة الوظيفية هي:
 -تحسين رضا الوظيفي للعاملين .

- تحسين الصحة الجسدية و النفسية للعاملين مما يخلق لديهم شعورا إيجابيا اتجاه العمل.³
 -ونستخلص مما سبق انه برغم من تنوع أهداف جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات، إلا أنه يبقى الهدف الحقيقي هو مدى قدرت هذه البرامج في تسيير الافراد العاملين من أجل تحقيق أهداف التنظيمية بمهارة .

خامسا: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

-تسعى المنظمات إلى تحسين جودة حياة الوظيفية للموظفين من خلال مجموعة من الجهود والأنشطة المنظمة. بهدف تلبية احتياجاتهم وإشباعها وهذا من خلال خلق بيئة عمل مناسبة والجيدة، و القيام بتشجيعهم من خلال عملية المشاركة في اتخاذ القرارات، وضمان الامن والاستقرار الوظيفي كما تهتم بتوفير برامج لتحسين أدائهم، و كل هذا لتعزيز الجودة الوظيفية

¹ زينب قريوة، جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية، مجلة الافاق للبحوث والدراسات ، المجلد 05، العدد 02،سكيكدة، 2022، ص 478.
² بن عزة محمد أمين ، صحراوي بن شبيحة ،مرجع سابق ،ص42.
³ خديجة ناصر ، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي ،شهادة ماستر في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،بسكره، 2019 2020، ص 24.

داخل المنظمة. وتعتبر هذه العوامل من بين النقاط التي تساهم في نجاح استراتيجيات البيئة التنظيمية.

1/ - نظام الاتصالات: تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي يعرفه (o.Stéohane) بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية، وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة خلال العلاقات الرسمية والرسمية التي تحدث داخل المؤسسة.¹

-وتتمثل أيضا في العلاقات ما بين الأشخاص والتي تنسج بين العمال وزملاءهم والتي تسمح لهم بالحصول على المعلومات الضرورية من أجل أداء مهامهم على أكمل وجه والتعرف أحسن على بيئة الجديدة (القيم -المعايير)، مما يساهم في زيادة مشاركة الأفراد في تطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم وكذلك زيادة تفهمهم مع مناصب عملهم وأن توجيه العمال داخل مصالح العمل من طرف المشرف على العمل تتم وفق المعايير التالية:

-توجيه المرؤوسين وإعطائهم تعليمات خاصة بالعمل .

-شرح طريقة أداء العمل للمرؤوسين .

-تدريب المرؤوسين ، ورفع مهاراتهم.²

بمعنى أن نظام الاتصالات يحمل أهمية بالغة في المنظمة، حيث يضمن سلاسة العمل والتفاعل في البيئة الوظيفية. ويُمكن لهذا النظام تمكين الموظفين من التعبير عن آرائهم وأفكارهم وتقديم مقترحاتهم، كما يُعتبر وسيلة لتعزيز التواصل والحوار داخل المؤسسة. ويهدف هذا النظام إلى تحقيق فهم مشترك بين جميع فئات المنظمة، ويساعد في إعلام الموظفين بالأهداف المطلوب تحقيقها والسياسات والخطط المعتمدة، بالإضافة إلى تحديد المسؤوليات كل مرؤوس بوضوح.

2- نظم المقترحات :

إن جودة حياة العمل الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تقتض أن العاملين لديهم أفكار جديدة وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار نظم المقترحات تعرض طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين إن معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة " صندوق المقترحات

¹ زروخي فيروز ، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالسلوك التنظيمي الفردي ، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، المجلد 5/، العدد 01، شلف (الجزائر)، 2022، ص 110.

² بن خالد عبد الكريم ، جودة الحياة العمل واثرها في تنمية الثقافة التنظيمية ، رسالة دكتوراه في علم النفس والعمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، وهران، 2016، 2017، صص 32 33.

بدلاً من ذلك، يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف وسيط، وبعد تلقي التعليقات من المشرف هذا الالتزام يجب أن يكون واضح في كلمات وتصريحات عامة ورسائل إلى العاملين ومقالات وأخبار الشركة، أما إذا رأى المشرف في اقتراحات العامل نقد ضمني فسوف لن تتلقى هذه الأفكار الجديدة أي تشجيع و في النهاية، يجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية¹.

-بمعنى انه اذا كانت جودة الحياة العمل مرتبطة بشكل مباشر ببرامج مشاركة الموظفين، فإن ذلك يفترض أن الموظفين لديهم أفكار جديدة ومبتكرة، ومن مسؤولية الإدارة تشجيع هذه الأفكار وتطبيقها. تُعتبر نظم المقترحات واحدة من الوسائل المنظمة لجمع هذه الأفكار من الموظفين. عادةً يتم تقديم المقترحات من خلال آلية محددة، كصندوق الاقتراحات، ولكن يمكن أيضاً للموظف أن يقدم اقتراحه مباشرة لمشرف وسيط. بعد استلام التعليقات من المشرف، ينبغي أن يكون التزام الشركة بالاستجابة واضحاً في كلماتها العامة والرسائل. في الأخير على كل منظمة خلق بيئة عمل تقدر وتحترم فيها كل فكرة مطروحة، بغض النظر عن قيمتها الفعلية، حيث إن هذا يشجع على المشاركة ويعزز الحوار الإيجابي بين الإدارة والموظفين.

3/مجهودات المنظمة في تطوير جودة حياة العمل:

(weill،Heude) يرى أن جودة الحياة في العمل تتحقق في المنظمة حسب تحقيق العوامل التالية:

- جودة مضمون العمل: الاستقلالية، نوع العمل، درجة المسؤولية.
- جودة تنظيم العمل: حرية التعبير، درجة الدعم من طرف المنظمة في حل المشاكل الوظيفية.
- إمكانية التطور الشخصي: التكوين، إكتساب الخبرة المهنية، وتطوير القدرات.²
- إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية وذلك من خلال الإستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما يشير الباحثون في المجال التنظيمي.³

¹ عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص، فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 20، الجزائر، سبتمبر 2015، ص 123.

² بن خالد عبد الكريم، مرجع سابق، ص 35.

³ زروخي فيروز، مرجع سابق، ص 110.

بحيث نستنتج أن تتناغم جهود المؤسسة يعتبر عاملاً أساسياً لضمان نجاح الجودة الوظيفية، حيث تستند هذه الجهود على توافق القدرات التنظيمية والإدارية للمنظمة في تنظيم وتوجيه العمل بطريقة تحقق التوافق بين أهداف الموظفين وأهداف المنظمة.

- ونستخلص مما سبق بأن لجودة الحياة الوظيفية عوامل متعددة والتي يجب السعي لتوفيرها في بيئة الاعمال لكي ينجح تطبيقها في منظماتنا .

سادسا: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

-من العوائق التي تقف أمام تطبيق جودة الحياة الوظيفية نذكر :

*موقف الإدارة السلبي من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم.

* موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن تراجع وتطوير جودة الحياة في مجال العمل هدفها فقط الربحية دون دفع ربحية للعمال.¹

* التكلفة المالية :الإدارة ترى أن التكلفة المالية و المصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المنظمات ،علاوة على ذلك أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية و نجاح تطبيق هذه البرامج ،ولرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية و حذر ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول إلى نتائج المرجوة.²

- وهناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية وإعتبرت كعوائق ومنها:

-ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة.

-إرتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائق، بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من أجمالي التكاليف.

-عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير .

-هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة.³

¹ بوزيد سليمة، جودة الحياة الوظيفية كأساس لتغيير التنظيمي، Quality of career as a basis for organizational

Change، مجلة الافاق العلمية، المجلد12، العدد05، 2020، بسكرة، ص196.

² بن قناب سهام، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بدافعية الإنجاز، شهادة ماستر في علم النفس، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، مستغانم، 2023، ص29.

³ عادل بومجان، اقطي جوهره، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد18، العدد02، بسكرة، 2018، ص126.

-ونستنج مما سبق ، أن هناك عدة عوائق تعيق تطبيق جودة الحياة الوظيفية في بيئة التنظيمية يعود ذلك جزئياً إلى التركيز القصير الأجل على تحقيق الأرباح والإيرادات دون مراعاة الآثار الطويلة الأجل على العاملين وصحتهم وسلامتهم، على المؤسسة إعتقاد نمط إداري ديمقراطي يتيح للموظفين فرص المشاركة في عمليات الإدارة واتخاذ القرارات. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي على المؤسسة التعاون والتنسيق مع النقابات العمالية لتحسين ظروف العمل، وضمان توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ هذه البرامج .

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل على جملة من التعاريف حول جودة الحياة الوظيفية ،وحاولنا ابراز أهميتها في المؤسسات و التعرف على أبعاد التي يتضمنها هذا الموضوع المتمثلة في المشاركة في اتخاذ القرارات و أنظمة الحوافز وأيضا التدريب الذي يعتبر أحد العوامل الهامة في تحقيق الإبداع الوظيفي ، التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية بالإضافة إلى تحديد أهدافها بوضوح ،والتعرف على عوامل نجاحها المتمثلة في نظام الإتصالات ونظم المقترحات بالإضافة إلى مجهودات المنظمة في تطوير جودة الحياة العمل وفي الأخير تكلمنا على العوائق التي تعيق تطبيقها في البيئة التنظيمية .

ولقد توصلنا في نهاية هذا الفصل أن جودة الحياة الوظيفية تعتبر مصدر إهتمام المؤسسات الحديثة حيث تهدف إلى رفع من مستوى العاملين وتساهم في تطوير المنظمة ونجاحها وإستمرارها و يعتبر العنصر البشري عنصر إستثمار مهم في تحقيق أهداف المنظمة.

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

تمهيد.

أولاً: تعريف الالتزام التنظيمي.

ثالثاً: أبعاد الالتزام التنظيمي.

رابعاً : خصائص الالتزام التنظيمي.

خامساً: مراحل الالتزام التنظيمي.

سادساً: عوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن السلوكيات السلبية مثل التسبب الإداري، التي تظهر في العديد من المؤسسات ويمارسها العاملون، هي في الغالب نتيجة لضعف الارتباط بين الموظف ومؤسسته. هذا الارتباط، عندما يكون قويًا، يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية عديدة، ويُعد الالتزام التنظيمي أحد أهم جوانب هذا الارتباط. وقد أولى الباحثون اهتمامًا متزايدًا بهذا المفهوم، مما يستدعي البحث في مستويات الالتزام وعلاقته بمتغيرات مختلفة في بيئة العمل، نظرًا لأهميته البالغة وارتباطه بأبرز عناصر العمل المؤثرة.

وعليه يعد الالتزام التنظيمي هو أحد المتغيرات الرئيسية التي تهتم الدراسات السلوكية في مجال إدارة الموارد البشرية. يعتبر الالتزام التنظيمي مفهومًا حديثًا في أدبيات الإدارة، ويتمحور حول تفهم سلوكيات الموظفين في محيط العمل وتفسيرها، من المهم أن ندرك أن الموارد البشرية هي أحد أهم أصول المنظمة، وأن أي تقدم أو تحسين في الأداء لا يمكن تحقيقه بعيدًا عن العنصر البشري. لذلك، يعد الالتزام التنظيمي من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح المنظمة وفي هذا الفصل، نسعى لاستكشاف العناصر المرتبطة بالالتزام التنظيمي .

أولاً: تعريف الالتزام التنظيمي :

"يُعرف الالتزام التنظيمي بأنه تلك الحالة التي يؤمن فيها الفرد بشكل كامل بمبادئ المنظمة وأهدافها، ويظهر استعداداً للمشاركة بنشاط وتقديم جهود إضافية بمحض إرادته، وذلك بهدف دعم نجاح المنظمة وتعزيز تطورها ورخائها.

حيث اختلف الباحثون في تعريف الالتزام التنظيمي فنجد منهم من يعرفه على النحو التالي: عرفه موداني و بورترستيز (1982) بأنه هو إيمان قوي بأهداف المنظمة وقيم العمل فيها وقبول هذه الأهداف وتلك القيم و الرغبة في بذل جهد معقول بالنيابة عن المنظمة والرغبة القوية للبقاء في المنظمة.

في حين يعرفه Bruce بأنه: المناصرة و التأييد للجماعة من قبل الفرد العامل في المنظمة، والمودة. و الصداقة المؤثرة في اتجاه تحقيق أهداف وقيم المنظمة.¹ كما يعرفه (Kantor.1968) الالتزام التنظيمي بأنه استعداد أعضاء المجتمع لتقديم ولائهم وطاقتهم لأنظمتهم.

ويشير إليه هرنينك و التو أنه يمثل ظاهرة تحديث نتيجة للعلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة، ويترتب عليها استثمار متبادل يستمر باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما.² كما عرفه كل من عبد الوهاب وخطاب الالتزام التنظيمي بأنه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية، يترتب عليه سلوك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، و رغبة الفرد في إعطاء جزء من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة، كالاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية، وتحمل مسؤوليات إضافية.³

حيث يعرفه Meyer & Allen بأنه "الحالة النفسية التي تميز علاقة الفرد بالمنظمة في قبول أهداف المنظمة والاستعداد لممارسة الجهود الجبارة لتحقيق أهدافها"⁴

¹ بومقار مراد ، عيسوي فلة ، واقع الإلتزام التنظيمي بالمنظمة الجزائرية في ظل الشراكة الأجنبية ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية ، العدد 03، عنابة (الجزائر)، 2016، ص ص 106 107.

² حمزة معمري ، العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والإلتزام التنظيمي ، درجة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر ،ورقلة، 2008/2007، ص 80.

³ عبد الفاتح أبي مولود، إسماعيل العمري ، مرجع سابق ،ص 259.

⁴ مدروس نادية، مزياني حنان، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الإلتزام التنظيمي ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، مجلد 08، العدد 02،مغنية (الجزائر) ،2021، ص 709.

ويعرف الهنداوي : الإلتزام التنظيمي ، أنه الإيمان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه من أجلها ، و بالأهداف التي يتخذها ، و بتصورات الوصول إلى هذه الأهداف ، وهو الأستعداد الكامل للأنظام إلى التنظيم و فقا لهذا الإيمان ، وتحمل كافة التبعات و المسؤوليات المترتبة على ذلك ، و القيام بكافة المهمات و الواجبات المطلوبة و التقيد بالمواقف السياسية و النظامة الأساسي و القرارات المتخذة حسب الأصول لدى التنظيم .

وكذلك عرف العمري : الإلتزام التنظيمي بأنه الإرتباط الوظيفي الذي يربط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها ، مما يدفعه إلى الإندماج في العمل و تبني قيم هذه المنظمة .¹

ومن خلال ماسبق استخلص أن الإلتزام التنظيمي مفهومًا يُعبر عن مدى تعلق الفرد بمؤسسته وإيمانه بأهدافها، وهو ما يظهر جلياً في سلوكه الإيجابي نحو العمل. فالموظف الملتزم يبذل أقصى ما في وسعه لضمان نجاح المنظمة، متخذاً من تحقيق أهدافها غاية يسعى إليها.

ثانياً: أهمية الإلتزام التنظيمي :

الشعور بالإلتزام التنظيمي يُعد من العناصر الأساسية التي تُسهم في تحقيق التناغم النفسي للأفراد. إنه يُشكل مصدراً جوهرياً للراحة النفسية، الأمان، والسعادة. في غيابه، قد يعاني الأفراد من الإجهاد، القلق، وانخفاض الدافعية للعطاء والتفاني.

ومن هنا، تبرز أهمية الإلتزام التنظيمي في عدة جوانب:

- دراسة ميرفيس ولولر والتي أكدت نتائجها على ارتفاع تكلفة التغيب والتأخير عن العمل وتسرب العمالة من المنظمة وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت ذات النتائج الضوء على أهمية البحث عن الأسباب المؤدية لخلق مثل تلك الظواهر السابقة والمكلفة والتي تستنزف جهد وإمكانيات المنظمات.

-دراسة بلاو وبول التي أكدت على أن أهمية الإلتزام التنظيمي باعتباره أحد المتغيرات المهمة التي يمكن الاعتماد عليها كمؤشر للتنبؤ بمستويات معدل دوران العمل وتغيب العاملين.²

¹ رؤى رشيد ، سعيد ال قاسم ، أثر الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، درجة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ،الأردن ،2012/2011، ص ص 17 18 .

² نزارى حسام الدين ،الإلتزام التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر ، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية ، المجلد ج ، العدد 10، قسنطينة (الجزائر) ، 2017، ص ص 276 277.

-يعد التزام الأفراد تجاه المنظمات مؤشرا أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم.¹

-تنمية السلوك الابداعي لدى الأفراد وذلك حرصا منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليه.

-يعتبر ولاء الموظفين لمؤسستهم من أهم عوامل التنبؤ بفاعلية المؤسسة كارتفاع احتمالية الاستمرارية في المؤسسة والعمل بجد .

-يحافظ العاملون الذين يتمتعون بمستوى عالي من الإلتزام التنظيمي على أصول و موجودات المؤسسة .

-يمثل عنصر هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها ، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء.²

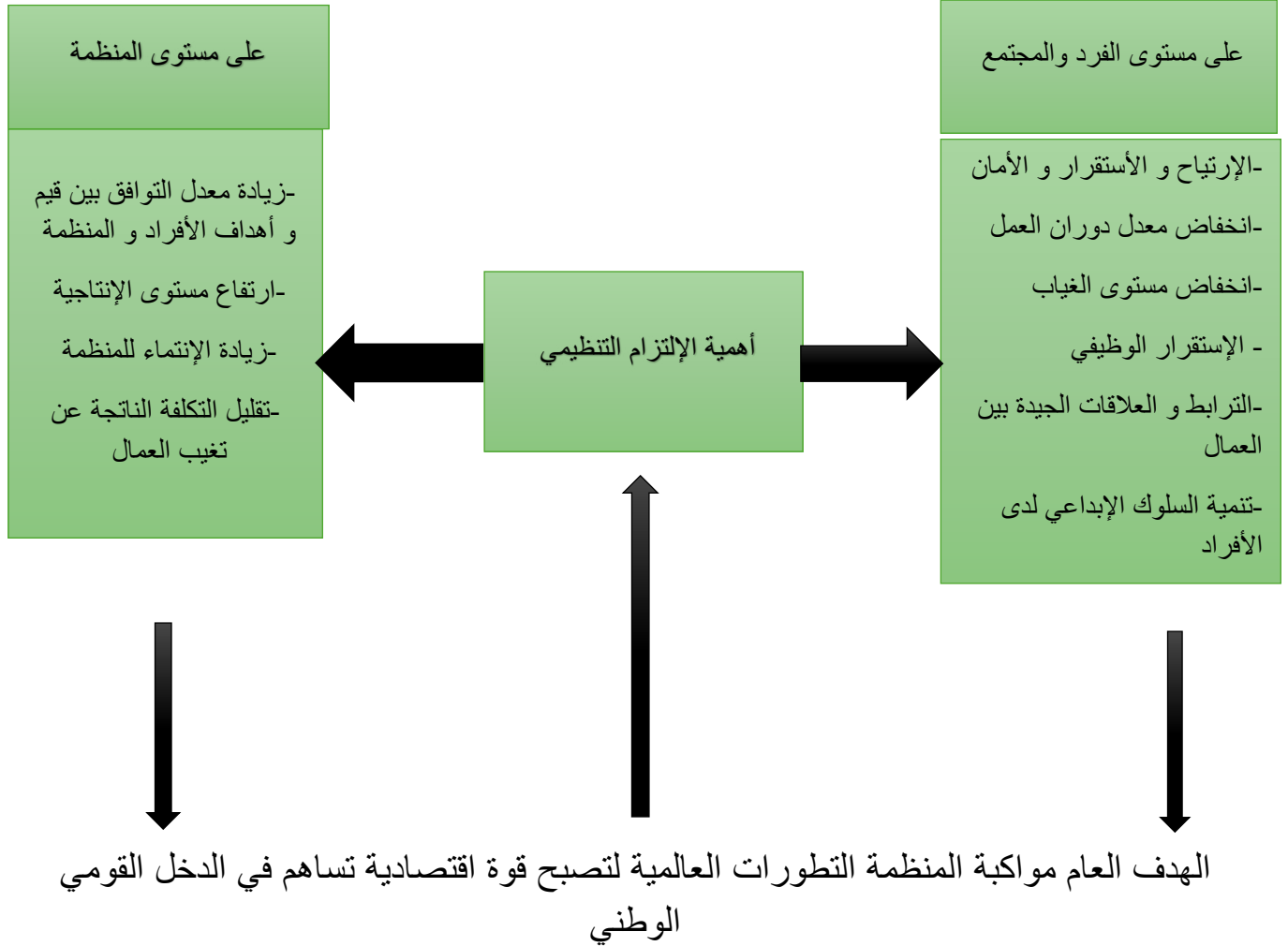
يسهم في تكوين أعضاء ملتزمين بعملهم، وتعزيز شعورهم بالفخر والانتماء للمؤسسة، والمحافظة على بقائهم فيها، ويجنب المؤسسة الكثير من التبعات المترتبة على الهدر التعليمي، كما يخفض التكاليف الإقتصادية من خلال إستمرارهم في العمل لأطول فترة ممكنة، وبالتالي يكون العائد من الأستثمار في التأهيل وتدريب أعضاء المؤسسة أعلى.³

¹ باسم فيصل عبد نايف وآخرون ، المهارات القيادية الإستراتيجية وتأثيرها في الإلتزام التنظيمي ، مجلة اقتصاديات الأعمال ، العدد 01 ، العراق، 2021، ص 316.

² عطوي كريمة ، واقع الإلتزام التنظيمي بالمؤسسة المعاصرة ،مجلة ضياء للبحوث النفسية التربوية ،عدد 01،المجلد 04،قسنطينة (الجزائر)،2023، ص ص 126 127.

³ أمل محمد، وآخرون، القيادة الأصلية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمات مدارس التعليم العام،مجلة بحوث ، العدد 02، المجلد 04، بخميس مشيط، 2024، ص 231.

الشكل رقم (4) يوضح لنا أهمية الإلتزام التنظيمي.



(المصدر): نزارى حسام الدين، الإلتزام التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر ، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية ، المجلد ج ، العدد 10، قسنطينة (الجزائر) ، 2017، ص 278.

من خلال ما تمت مناقشته، يتضح أن الإلتزام التنظيمي يلعب دورًا حاسمًا في تأثيره على سلوك الأفراد وأداء المنظمات. هذا الإدراك يحثنا، كباحثين، على زيادة الوعي بين القيادات التنظيمية حول أهميته كعنصر أساسي لتحقيق النجاح التنظيمي.

ثالثًا: أبعاد الإلتزام التنظيمي:

تم الاعتماد في الدراسة على نموذج الإلتزام الثلاثي لـ Allen&Meyer ، ففي بدايته كان نموذجًا ثنائيًا تم اقتراحه عام 1984 لتحديد مفهوم الإلتزام التنظيمي من خلال التمييز بين

البعد العاطفي والبعد الاستمراري للالتزام، لكن بعد ذلك تم إضافة بعد ثالث للنموذج في عام 1990 وهو الالتزام المعياري.¹

• **الالتزام العاطفي (الوجداني):** أن الالتزام العاطفي للفرد يعبر عن درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها متأثراً بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلاليه وأهميه ومهارات مطلوبة لانجاز العمل ودرجة الإشراف والتوجيه للعامل، كما يتأثر هذا الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية تتميز بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات، وأصحاب هذا التوجه يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم.²

• **الالتزام المعياري (الأخلاقي):** يعبر به عن شعور الفرد بالالتزام والاستمرار و والبقاء في المنظمة، وكثيرا ما يقوي هذا الشعور تحفيز المنظمة الجيد للأفراد العاملين ، و فسح المجال لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي ، ليس فقط في تنفيذ متطلبات العمل بل المشاركة في وضع الاهداف والخطط وكذلك وضع روى المستقبلية للمنظمة ، وكذلك يقصد به الالتزام الاخلاقي السامي واصحاب هذا الاتجاه هم الأفراد العاملين اصحاب الضمير الذين يعملون حسب توجيهات المصلحة العامة للمنظمة كذلك أن الالتزام المعياري لدى العامل يحتم عليه التعهد الى التواصل للعمل داخل اروقة المنظمة يظهر هذا الاحساس يتولد احساس التي يحملها الفرد العامل نتيجة بسبب التوجه الثقافي الموجود في العامل القيم والاسس بسبب الاحساس اسس في الالتزام المعياري وهي ثلاث -العادات والمبادئ والأسس الشخصية التي يحملها الفرد العامل.³

• **الالتزام الاستمراري:** عرفها (Allan & Meyer ,1990) علي أنه الاندماج في أنشطة المنظمة مع الأخذ في الاعتبار التكاليف التي سوف يتحملها الفرد إذا ما ترك المنظمة، وكذلك

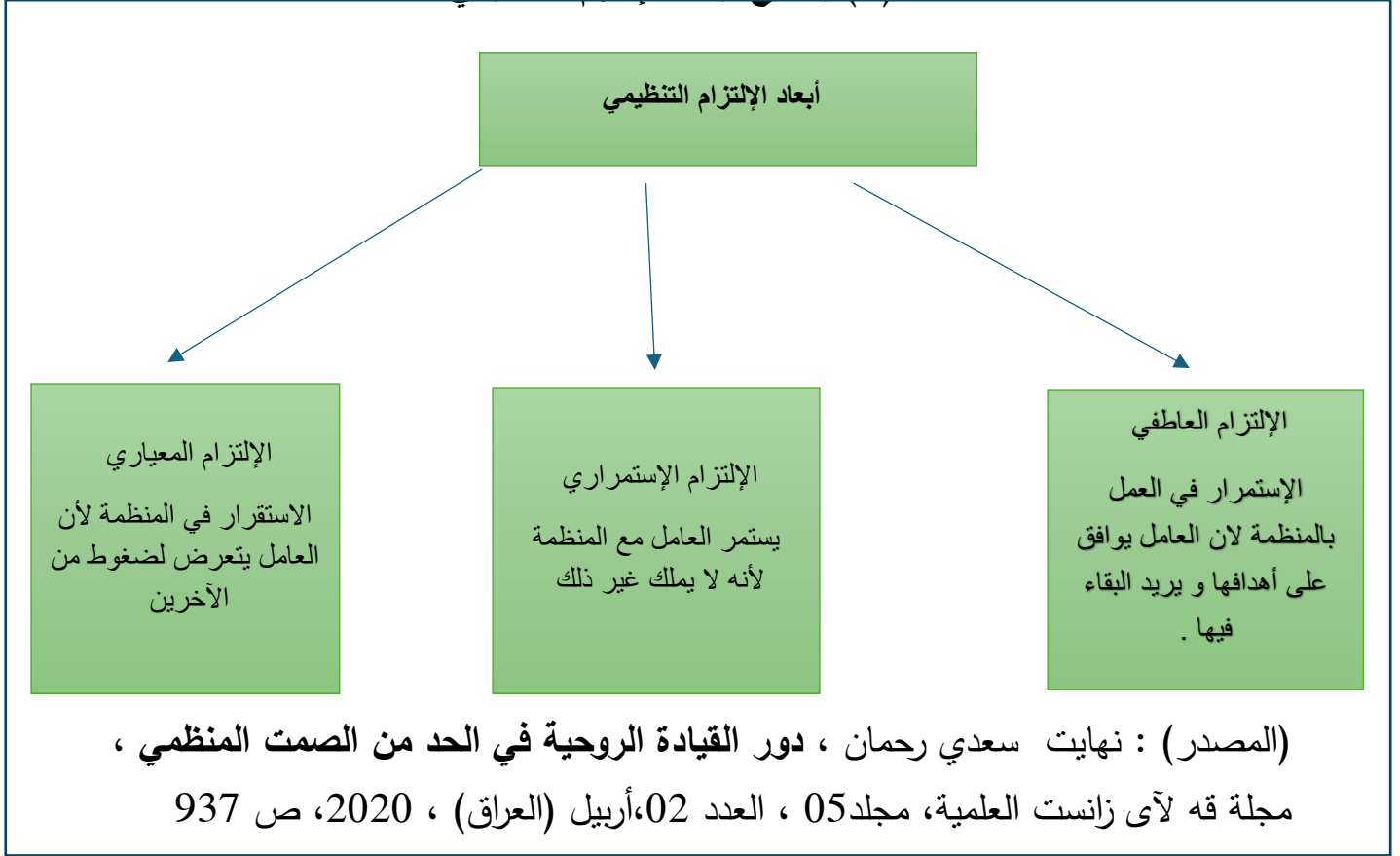
¹ مدروس نادية ، مرجع سابق ، ص ص 709 710.

² ماجد قاسم السباني ، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية الخاصة ، مجلة العلوم الإدارية ، المجلد 11 ، العدد 05، اليمن ، 2015، ص 125.

³ مدين عبد الوهاب جبر ، أحمد رحمان ، فتاح أحمد ، إستقطاب الموارد البشرية وتأثيره في الإلتزام التنظيمي ، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والإجتماعية ، المجلد 01، العدد 03، بغداد (العراق) ، 2022، ص 325.

عرفها (Moideenkutty et al. 1998) علي أنه يعكس الحاجة إلى البقاء في المنظمة والوعي بالتكاليف المرتبطة بترك هذه المنظمة ¹.

شكل (5) يوضح أبعاد الإلتزام التنظيمي.



نموذج إتزيوني(1961) وبأخذ ثلاثة أبعاد هي:

- الإلتزام المعنوي : ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومؤسسته والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المؤسسة التي يعمل بها وتمثله لهذه الأهداف والمعايير.
- الإلتزام القائم علي أساس حساب المزايا المتبادلة: يُقاس هذا النوع من الإلتزام بمدى قدرة المؤسسة على إشباع حاجات الفرد، مما يمكنه من الإخلاص لها والسعي نحو تحقيق أهدافها. وبالتالي، تكون العلاقة في هذا السياق علاقة تبادلية حيث يستفيد كل من الفرد والمؤسسة من الآخر

¹ أمير محمد رفعت حواس ، أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، درجة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة القاهرة ، القاهرة ، 2003، ص 60.

-الالتزام الاغترابي: وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة العامل مع المؤسسة التي يعمل بها، حيث اندماج الفرد مع مؤسسته غالبا ما يكون خارج عن إرادته، وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المؤسسة على الفرد.

نموذج كيدرون (1978)

يرى (كيدرون) أن الالتزام التنظيمي له بعدان رئيسيان هما.

-الالتزام الأدبي: ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف المؤسسة، واعتبارها جزءا من قيمه وأهدافه.

-الالتزام المحسوب: ويقصد به رغبة الموظف بالاستمرار بالعمل في المؤسسة برغم وجود عمل بديل بمؤسسة أخرى بمزايا أفضل.¹

وفقاً للأبحاث، يظهر أن الإلتزام التنظيمي يتأثر بعدة أبعاد .على الرغم من تعددها، إلا أن بعض الدراسات أظهرت ترابطاً بين هذه الأبعاد .على سبيل المثال، يتأثر تطابق أهداف الفرد وقيمته بخصائص العمل ومناخه، وكذلك بمشاركته الإيجابية في تنفيذ مهامه .يُعزز السلوك الإيجابي في هذا السياق، حيث يظهر الرغبة في البقاء في المنظمة والاستمرارية في العضوية، مع بذل جهود كبيرة لتحقيق الأهداف باختصار، الإلتزام التنظيمي يلعب دوراً حيوياً في تحقيق النجاح على مستوى الفرد والمنظمة، ويمتد تأثيره إلى السياقات الأوسع في المجتمع والوطن.

رابعا : خصائص الالتزام التنظيمي:

الالتزام التنظيمي له عدة خصائص تميزه عن غيره من المتغيرات السلوكية، فهو يبني على مجموعة من المبادئ الأساسية تتبع منها تلك الخصائص.

- حيث يرى Aysegul palta أن خصائص الالتزام التنظيمي تتمثل في أنه غير ملموسة ويستدل عليه من خلال متابعة سلوك الأفراد وتصرفاتهم والتي توضح مدى التزامهم بقواعد العمل، وحصيلة تفاعل عدد من العوامل التنظيمية والإنسانية والإدارية كما أنه لن يصل إلى

¹ عبد الرحمن برفوق ، هدى درنوني ، الإلتزام التنظيمي (مفهوم وأبعاد ونتائج) ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع ، العدد 13، بسكرة (الجزائر) ، 2014، ص ص 21 22.

مستوى الثبات المطلق، لأن درجة التغيرات التي تحصل فيه أقل من التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.¹

-أما (Paula Beudean) فيعتقد أن الالتزام التنظيمي شأنه شأن مظاهر السلوك الإنساني الأخرى فإنه يمكن تنميته وتطويره وإدارته عبر إجراءات واستراتيجيات منظمة ومخططة، وأنه يمكن إجراء هذه التدخلات على مستوى الفرد والوظيفة والمؤسسة أيضاً.²

-كما أعتبر كاتجاه يمكن الاطلاع عليه من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الغياب والدوران والفعالية، إذا فإنه يمكن قياسه لدى الموظفين اتجاه المؤسسة لفترة زمنية طويلة لتحقيق الأهداف والحفاظ على قيم المؤسسة والإيمان بها.

-يتميز الإلتزام التنظيمي بأنه درجة ثباته ليست مطلقة، كما تتأثر درجة ونوع الإلتزام بكل جماعة العمل الرؤساء المرؤوسين والعوامل التنظيمية وهو بناء متعدد الأبعاد تؤثر في بعضها البعض، أي يتأثر بوجود مجموعة من العوامل كجماعة العمل ونمط القيادة والإشراف طبيعة العلاقات السائدة في العمل وغيرها من العوامل التي من شأنها أن تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على التزام الموظفين وولائهم لمؤسساتهم .

-يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط ومنحها الولاء.

-يتضمن الإلتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الرابط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة ، واستمرار والبقاء في العمل ، والشعور بالواجب إتجاه المنظمة³

-الالتزام التنظيمي كغيره من المتغيرات السلوكية لا يمثل حالة ملموسة، وإنما يستدل عليه من خلال سلوك العاملين وتصرفاتهم في المنظمة والتي تجسد مدى التزامهم التنظيمي.⁴

¹ فيصل محمد شريف الكندري ، الرضا الوظيفي وعلاقته بالتنبؤية بالإلتزام التنظيمي وجودة الأداء المهني ، مجلة كلية التربية ، المجلد 09، الكويت ، 2024، ص 502.

² عبد الباسط محمد دياب ، محمد حسن أحمد مهدي ، القيادة الأخلاقية مدخل لتحقيق الإلتزام التنظيمي ، مجلة شباب الباحثين ، العدد 13، 2022، ص 978.

³ سامي إبراهيم حمادة حنونة ، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية ،درجة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2006، ص 13.

⁴ إسلام غلاب ، إبراهيم دودو ، متطلبات تحقيق الإلتزام التنظيمي في الأندية الرياضية ، مجلة العلمية للعلوم التربية البدنية والرياضية المتخصصة ، المجلد 12، العدد 01، أسوان ، 2022، ص 359.

-يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.¹

من المفهوم مما ذكر أنه بالرغم من وجود تنوع في تعريف الإلتزام كمفهوم إداري، فإن هناك توافق عام على أن الإلتزام يتمثل في عملية تبني أهداف وقيم المؤسسة والسعي بكل جهد لتحقيق هذه الأهداف وعكس هذه القيم. كما يُشير هذا التوافق إلى أن الإلتزام يأتي من الإرادة الحرة للفرد واختياره الشخصي، وليس نتيجة لضغوط خارجية مفروضة.

خامسا: مراحل الإلتزام التنظيمي:

يمر الإلتزام التنظيمي بعدة مراحل، ويجب على الإداريين والمسؤولين أن يتعرفوا على هذه المراحل لتمكينهم من تطوير مستوى الإلتزام لدى العاملين في المنظمة.

حددها كل من ولتشي ولافن في مرحلتين هما :

-**المرحلة الأولى** : وهي مرحلة انضمام الفرد إلى المنظمة التي يريد العمل بها، وفي غالب الأحيان يقع اختياره على المنظمة التي يتوقع منها أن تحقق رغباته وتطلعاته.

-**المرحلة الثانية**: وفي هذه المرحلة يعمل الفرد على بذل الجهد من أجل تحقيق أهداف المنظمة والنهوض بها.²

يتطور الإلتزام التنظيمي لدى الفرد في ثلاثة مراحل:

-**مرحلة ما بعد التعيين مباشرة (فترة التجربة)**: وتكون مدتها عاما واحدا، حيث يكون الفرد خاضعا للتدريب والإعداد والاختبار، ويكون في هذه الفترة توجهه الرئيسي الحصول على القبول والأمن من قبل التنظيم، ومحاولة للتأقلم والتعايش مع البيئة الجديدة. ويظهر الفرد في هذه المرحلة العديد من الخبرات مثل وضوح الدور، ظهور الجماعة التلاحمية (المتماسكة).

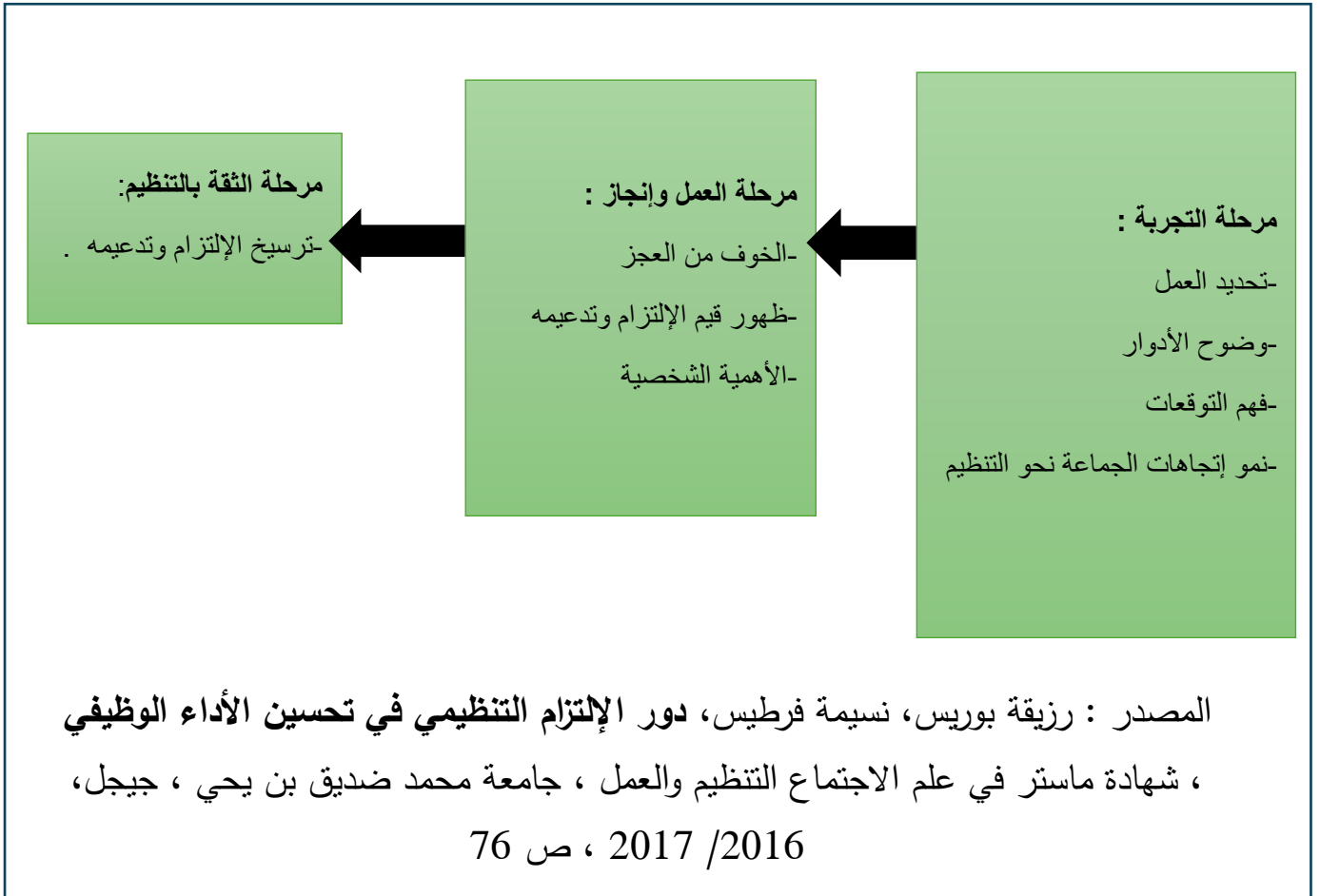
-**مرحلة العمل والإنجاز** : وهذه المدة تتراوح ما بين العامين والأربعة أعوام، وفي هذه المرحلة يسعى الفرد إلى تأكيد مفهوم الانجاز لديه، وتتميز هذه المرحلة بالخبرات التالية (الأهمية الشخصية ، الخوف من العجز، ظهور قيم الولاء والإلتزام للتنظيم والعمل).

¹ علاء جمعة، وآخرون ، أثر الإلتزام التنظيمي في تحسي جودة الخدمة المالية والمصرفية ، مجلة مالية محاسبة الشركات ، العدد 02 ، مجلد 03 ، بغداد (العراق) ، 2023، ص 63.

² جميلة بوحاريس ، وحيدة بوحية ، أثر المناخ التنظيمي في الإلتزام التنظيمي ، شهادة ماستر في علوم التسيير ، جامعة محمد الصديق بن يحيى ، جيجيل ، 2018/2017 ، ص 43.

-مرحلة الثقة بالتنظيم: تبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من بدء التحاق الفرد بالتنظيم وتمتد إلى ما بعد ذلك؛ حيث تتعزز لدى الفرد اتجاهات الولاء والالتزام التي تكونت في المراحل السابقة نحو التنظيم، وتنتقل من مرحلة التكون إلى مرحلة النضج.¹

الشكل (06) يوضح مراحل الإلتزام التنظيمي.



صنف "حمدان" مراحل الإلتزام التنظيمي إلى ثلاثة مراحل وهي:

-مرحلة الإذعان :وفيها يتقبل الفرد سلطة الآخرين في العمل ، ويلتزم بما يطلب منه نظير حصوله على العائد المادي وغيره من المميزات الخاصة بالعمل .

¹ زملة حزام ، سعيد الشهراني ، درجة إدراك معلمات المرحلة الثانوية لوثيقة سياسة التعليم وعلاقته بالإلتزام التنظيمي ، مجلة كلية التربية ، المجلد 88، العدد الرابع ، مملكة العربية السعودية ، 2022، ص 838.

-مرحلة التماثل : وفيها يتقبل الفرد سلطة الآخرين في العمل بسبب رغبته في الإستمرار في العمل بالمنظمة لشعوره بأن هذا العمل يشبع حاجته إلى الإنتماء .

_مرحلة التبني : وفيها يحدث الإلتزام التنظيمي نتيجة تبني الفرد لأهداف العمل في المنظمة وتطابق قيم العمل مع قيمه الشخصية¹

سادسا: عوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي:

تتأثر درجة الالتزام التنظيمي بمجموعة متنوعة من العوامل، بعضها ينبع من البيئة الخارجية للمؤسسة، في حين يرتبط البعض الآخر بخصائص الأفراد أنفسهم، مثل سماتهم الشخصية وتجاربهم المهنية، وكذلك تصوراتهم حول ظروف العمل. هذه العوامل، إلى جانب عوامل أخرى، تلعب دوراً حاسماً في تشكيل مستويات الالتزام داخل المنظمات.

1-العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للعمل : هناك بعض العوامل الخارجية مثل ظروف سوق العمل ، وفرص الاختيار على اتجاهات الأفراد وبالتالي تؤثر في درجة الالتزام التنظيمي لديهم خاصة في فترة بداية العمل للهؤلاء الأفراد ، وقد سمي هذا بالمسببات في عملية الالتزام ، فكلما كانت الأوضاع الاقتصادية جيدة وتعددت فرص العمل المتاحة كانت درجة الالتزام التنظيمي متدنية والعكس صحيح ، في حالة ارتفاع مستوى البطالة

2-العوامل المتعلقة ببيئة العمل الداخلية: مثل السياسات، وضوح الأهداف المناخ التنظيمي، نمط القيادة ، وتمك الحوافز المتبعة في المنظمة وهي كالتالي:

1-2-السياسات : ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم ، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد.

2-2-وضوح الأهداف: يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية الإدراك وفهم الأفراد للالتزام التنظيمي تجاه أكبر .

¹ خلود حزام الشهراني ، السياسات التعليمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، مجلة الدراسات التربوية والإنسانية ، العدد الرابع ، الجزء الثالث ، 2023 ، ص 692.

2-3- العمل على تحسين المناخ التنظيمي : فالمناخ هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة العمل بين الأفراد ، وبناءا على ذلك يمكن النظر للمناخ التنظيمي على انه يمثل شخصية المنظمة الناجحة وإن نجاحها يعتمد على جو العمل السائد، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل ايجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم ، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات ويزيد من درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالالتزام التنظيمي.

2-4- تطبيق أنظمة حوافز مناسبة: إن تطبيق أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة ، يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل ، وبالتالي زيادة الالتزام التنظيمي وارتفاع معدلات عمال الإنتاج، واتفق الباحثون عن أن المنظمات العامة في القطاع العام أقل المنظمات استخداما وتطبيقا لأنظمة الحوافز الجيدة.

2-5- نمط القيادة: إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين ، وفي جو عمل مناسباً بضرورة إنجاز الأعمال بدقة وفعالية ، فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي، الانجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام الوافر المناسبة، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد

2-6 العمل على بناء ثقافة مؤسسية: إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر اليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترشح معايير أداء مميز لأفرادها وبالتالي تزيد من الالتزام التنظيمي لديهم

2-7- العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم : فالمشاركة من قبل الأفراد بصورة ايجابية في تحقيق أهداف التنظيم تزيد من ارتباطهم بالمنظمة وبالتالي زيادة الالتزام التنظيمي لديهم¹

¹ زروقي خولة ، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضى المستشفى سليمان عميرات بتفرت ، شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2014 / 2015 ، ص ص 17 18.

3- عوامل مرتبطة بالفرد

3-1- خصائص الفرد: تتناول العديد من الدراسات خصائص الفرد من حيث السن وطول

الخدمة مستوى التعليم والجنس ودوافع وقيم الأفراد وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

3-2 السن: يشير الوزن أن هناك علاقة بين عمر الفرد ودرجة والتزامه التنظيمي فكما

زاد من الفرد كلما زاد تعلقه بالبقاء في المنظمة، بحيث لا يستطيع أن يعرض نفسه لمخاطر

ترك العمل الحالي و البحث عن عمل بمنظمة أخرى، مما يعني قدرا كبيرا من الالتزام

التنظيمي بالنسبة للفرد.

3-3 مدة خدمة الفرد بالمنظمة: فيلاحظ أنه كلما زادت مدة خدمة الفرد بالمنظمة كلما

كان هناك ارتباط بها بسبب العلاقات الاجتماعية للفرد تجاه زملائه وعلاقاته تجاه المنظمة

التي تأسست على تراكم الخدمات المتعددة التي تلقاها من المنظمة طوال مدة خدمته بها

3-4 مستوى التعليم: قد يرتبط مستوى التعليم طرديا أو عكسيا بالالتزام التنظيمي، و قد

يرجع السبب في العلاقة الطردية أنه كلما ارتفع مستوى التعليم وزادت خبرات الفرد في

مجال العمل وكانت طبيعة العمل تتناسب مع قدرات و ميول و اتجاهات الفرد كلما ارتفع

مستوى الالتزام التنظيمي. بينما العلاقة العكسية فيرجع السبب في أنه كلما توافرت فرص

العمل الخارجية كلما أثر هذا على مستوى الالتزام التنظيمي بالانخفاض

3-5 الجنس والحالة الاجتماعية: تبين من بعض الأبحاث أن النساء أكثر التزاما من

الرجال، كما أظهرت بعض الدراسات أن هناك علاقة بين الجنس و الالتزام التنظيمي، فقد

أظهرت دراسة العتيبي والسواط وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الحالة

الاجتماعية والالتزام الأدبي، أما الالتزام الاستمراري و علاقته بالحالة الاجتماعية فقد

أظهرت النتائج أن الموظف غير المتزوج يتصف بدرجة أعلى من الالتزام من الموظف

المتزوج

3-6 دوافع وقيم الأفراد : كلما كان الأفراد ينظرون إلى المنظمة على أنها المكان الذي

يعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم ، و أن هناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما

تقدمه المنظمة زاد الالتزام التنظيمي¹

¹ سيفي يوسف ، مزيان محمد ، عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى أستاذ الجامعي ، مجلة التنمية البشرية ، العدد 11، وهران ، 2018، ص 49.

4-العوامل المتعلقة بخصائص العمل.

وهي ذات علاقة بمتطلبات العمل المختلفة من مهارات وقدرات وأساليب وإجراءات مثل درجة تحديد المهام للعاملين ودرجة إستقلاليتهم في أثناء العمل ، وقد أثبتت الدراسات إلى وجود علاقة بين الإلتزام التنظيمي ودرجة تحديد المهام ودرجة الإستقلالية في أثناء العمل ، إذا كلما زادت المهام المناطة بالعاملين محددة وموصوفة زادت درجة الإستقلالية في أثناء العمل وأدت إلى زيادة الإلتزام التنظيمي¹

¹ أ حمد عباس حمادي ، الإلتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، العدد 94، المجلد 22، 2016، ص 311.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل ، تم استعراض مفهوم الالتزام التنظيمي من خلال الإشارة إلى مختلف التعريفات المتعلقة به، وذلك لتوضيح جوانبه المتعددة، كما حاولنا إبراز أهميته للفرد و المنظمة، والتعرف على أبعاده وخصائصه ومراحل تطوره و العوامل المؤثرة فيه .

يُعدّ الالتزام التنظيمي أساساً محورياً لبناء المؤسسات، ويُمثل عاملاً حاسماً في تحديد مسارها نحو النجاح أو الإخفاق، خصوصاً في زمننا الحالي الذي يُطلق عليه "عصر التنظيمات". يُنظر إلى الالتزام التنظيمي كحالة إيجابية غير مادية يحس بها الشخص نحو المؤسسة التي ينتمي إليها، مما يُعزز من إحساسه بالانتماء والمسؤولية تجاهها

في نهاية يجب أن نفهم أن الالتزام التنظيمي ليس مجرد مفهوم نظري، بل هو تجربة حية يمر بها كل موظف في مسيرته المهنية.

الفصل الرابع الدراسة الميدانية

تمهيد :

أولاً-الإجراءات المنهجية للدراسة.

1-مجالات الدراسة.

2-منهج وتقنيات جمع البيانات.

3- عينة الدراسة.

ثانياً-عرض وتحليل بيانات الدراسة.

1-عرض وتحليل البيانات الشخصية.

2-عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.

3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية.

4-عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة.

ثالثاً-الاستنتاج العام:

تمهيد :

- تُعدُّ منهجية الدراسة وخطواتها التنفيذية عنصراً أساسياً لإتمام القسم العملي من الدراسة، حيث يتم من خلالها جمع البيانات اللازمة، هذه البيانات، بدورها، تُستخدم في التحليل الإحصائي الذي يُمكن الباحث من الوصول إلى نتائج يُمكن تأويلها استناداً إلى الأدبيات والمراجع العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة. ومن ثم، تُسهم هذه العملية في تحقيق الأهداف المنشودة من الدراسة.

أولاً- الإجراءات المنهجية للدراسة:

1-مجالات الدراسة:

1-1-المجال المكاني : مؤسسة سوناطراك للصيانة فرع النقل بالأنابيب بالأغواط

شركة سوناطراك الجزائرية نشأت طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 491/63 المؤرخ في 31/12/1963 ثم عدلت بقرار رقم 296/66 المؤرخ في 22/02/1966 حيث وضع لها القانون الأساسي بعد تأميم المحروقات 24/02/1971، ونظرا للتطور الإقتصادي و التكنولوجي تم إعادة هيكلتها سنة 1981 وذلك بإنشاء 17 مؤسسة منبثقة عنها وتتكفل بوظائف تكميلية للوظيفة الأصلية حيث وزعت إلى 04 مؤسسات صناعية، 03 مؤسسات إنجاز، 10 مؤسسات مكلفة بالخدمات. أما من حيث توزيعها جغرافيا عبر التراب الوطني فهي حسب النسب التالية: 53 % في الجنوب ، 21% في الوسط، 19% في الغرب، 7% في الشرق. وفي سنة 1992 تمت المصادقة على إنشاء المجمع البترولي والذي يقضي بتبادل الخبرات مع المؤسسات الأجنبية في إطار الشراكة الأوروبيةمتوسطة في مجال المحروقات، وبالتالي الاستفادة من الخبرات الأجنبية في مجال البحوث والتنقيب، والتي تساعد على تطوير المعارف في مجال عمل هذه الشركة الإقتصادية.

أنشئت مديريةية الصيانة بالأغواط سنة 1989، وهي مختصة في صيانة عتاد وقنوات النقل(الأنابيب)على مستوي محطات الضخ (SP6-SP1)، ومحطات الضغط(SC5-SC1) بالنسبة للبترول و الغاز الطبيعي على التوالي.¹

*تعريف مؤسسة سوناطراك:

-هي الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات

Société Nationale de Transport & Commercialisation des Hydrocarbure (Sonatrach)

هذا فيما يخص أصل التسمية، أما التعريف المضبوط لهذه الشركة فهو كما يلي كما جاء في موقعها على الشبكة: "إن سوناطراك هي الشركة الجزائرية للبحث، و التنقيب(إستغلال)، والنقل بالأنابيب وتحويل، وتسويق المحروقات ومشتقاتها .

¹ - محمد خضرون ،رئيس مصلحة الموارد البشرية ،سوناطراك الأغواط ،2024، على الساعة 13:00.

-تعريف مديرية الصيانة بالأغواط :

تتتمي مديرية الصيانة بالأغواط إلى فرع النقل بالأنابيب (TRC)، والذي يقوم بمختلف الأنشطة التي من شأنها ضمان نقل وإيصال منتجات سوناطراك إلى العملاء والذين يكونون عادة دولاً أجنبية.

يتكون فرع نقل بالأنابيب من مجموعة من الأقسام هي كما يلي:

(I قسم الإستغلال: و الذي يضم مختلف النواحي التي يتم نقل منتجات الشركة منها وهي:

-منطقة النقل لحاسي الرمل RTH

-منطقة النقل لعين أميناس RTI

-منطقة النقل بالغرب RTO

-منطقة النقل للشرق RTE

-منطقة النقل بالوسط RTC

(II قسم الصيانة: ويضم كل من :

-مديرية الصيانة بالأغواط؛

-مديرية الصيانة ببسكرة؛

-مديرية الأشغال على الأنابيب.

(III قسم الدراسات والتطوير: والذي يهتم بمتابعة أعمال وبحوث التطوير التي تمس مختلف

أنظمة الصيانة بالوحدات الأخرى.¹

***التنظيم العام لسوناطراك**

تتبع سوناطراك في تنظيمها العام التقسيم الوظيفي، حيث تقسم هيكلها إلى أربعة أجزاء حسب وظائفها الأساسية:

وهي التي تهتم بأنشطة البحث و التنقيب عن البترول : (amt)amont الأنشطة الأمامية

أنشطة النقل بالأنابيب (TRC) transport par canalization : وهي التي يقع على

عائقها نقل منتجات الشركة عبر الأنابيب وصيانة هذه القنوات. وهي التي تتبثق منها مديرية

الصيانة بالأغواطDML .

الأنشطة الخلفية (Aval(AVL):يقع على عائقها أنشطة التميع وتحضير المنتج.

¹ -محمد خضرون، مرجع سابق.

أنشطة التسويق (commercialisation(Com): تهتم بتسويق منتجات الشركة.

تضطلع مديرية الصيانة بالأغواط بالمهام التالية:

-التكفل بصيانة العتاد والأجهزة بصفة دورية لفرع نقل بالأنابيب لشركة سوناطراك على المستويات التالية:

*المستوى الثالث: تمثل المراجعة الجزئية للآليات؛

*المستوى الرابع: تمثل المراجعة العامة للآليات؛

*المستوى الخامس: تمثل تجديد الأجهزة، وتكون الصيانة حسب طاقتها التشغيلية

الصيانة الوقائية: وهي مراجعة منتظمة تتبع حسب المخطط السنوي تعده دائرة المنهجية، والتي تشمل أساسا المضخات، آلات الضغط، مولدات الكهرباء.

-الصيانة الإستعجالية: وهي التي تكون في الحالات غير المتوقعة، أي الحوادث المفاجئة(الصيانة غير مبرمجة)¹.

* تنظيم مديرية الصيانة بالأغواط:

تتبع هذه المديرية هي الأخرى في تنظيمها الداخلي النمط الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال هيكلها التنظيمي التالي، أنها مقسمة إلى جزئيين هما: الدوائر التقنية؛ الدوائر الإدارية و في السطور التالية سوف نتطرق لعمل كل دائرة و مختلف المصالح التي تتكون منها.

* - الدوائر الإدارية:

-دائرة المالية والمنازعات :

المهمة الأساسية لهذه الدائرة هي المتابعة والإشراف على مختلف التدفقات المالية و المحاسبية داخل المديرية وكذا متابعة مختلف الإجراءات المتعلقة بالمنازعات مع الأطراف الخارجية .

-دائرة الإدارة و الإتصال:

تعتبر من أكبر الدوائر على مستوى المديرية، و سند إلى هذه الدائرة مجموعة من المهام تتضح لنا هذه المهام من خلال التطرق إلى مختلف المصالح و الأقسام المكونة لها.

* - الدوائر التقنية:

-يقع على عاتق هذه الدوائر مختلف المهام التقنية للمديرية وهي بذلك تعتبر القلب النابض داخل المديرية،

¹ - محمد خضرون، مرجع سابق.

-دائرة المنهجية و التنسيق:

تقوم هذه الدائرة بالتنسيق بين فرق العمل، والتي تقوم بعمليات التدخل على مستوى محطات العمل. حيث تقوم هذه الدائرة وبناء على طلب من المحطات -نظرا لحدوث أمر ما. - بإصدار أمر القيام بمهمة تدخل إلى كل الأقسام المعنية بهذا التدخل(آليات، كهرباء، ميكانيك)، حيث يتم تشكيل فريق عمل كل حسب إختصاصه و الذي يقوم بالتنقل إلى مكان العمل (المحطات) لإجراء مختلف التعديلات أو الإصلاحات اللازمة . إذن فإن المهمة الأساسية لهذه الدائرة هي متابعة مراحل العمل المختلفة قبل، أثناء ،و بعد الإنتهاء.

*-كما توجد كذلك بهذه المديرية الهياكل التالية:

*-مركز المعلوماتية(الحاسوب) و الذي يعمل على :

- صيانة الشبكات المعلوماتية للمديرية.

- الإشراف على مختلف التطبيقات المعلوماتية.

- المساهمة في عمليات التكوين.

- تقديم النصح و الاستشارة في المجالات المعلوماتية

*-مسؤول بإدارة الجودة :

وهو المكلف بمتابعة مختلف مراحل التي تقتضيها عمليات الجودة داخل التنظيم، خاصة وأن

سوناطراك هي مؤسسة عالمية تقتضي عليها مكانتها الإلتزام بالمعايير الدولية للجودة¹

1-2-المجال الزمني : ويقصد به الوقت الذي أجريت فيه الدراسة .

المرحلة الإستطلاعية :

-مرحلة البحث لتحديد نطاق الدراسة والموضوع هي المرحلة الأولى، حيث يتم الاطلاع

والبحث في الكتب والمصادر المتعلقة لجمع المعلومات الضرورية. بمعنى في هذه المرحلة يتم

تحديد إطار الدراسة وموضوعها من جانب النظري وذلك بتاريخ 23 نوفمبر 2023.

-المرحلة الثانية : النزول الى الميدان حيث قمنا بزيارة مؤسسة سوناطراك فرع الصيانة من

أجل الحصول على الموافقة المدير بتاريخ 3 جانفي 2024.

-المرحلة الثالثة :توزيع الإستبيان على الموظفين في العمل يوم 28 أبريل 2024.

¹ محمد خضرون ،مرجع سابق.

-المرحلة الرابعة: جمع الإستبيانات من الموظفين بتاريخ 9 ماي 2024.

1-3- المجال البشري: مجموعة من موظفي مؤسسة سوناطراك لصيانة الأغواط.

2-منهج وتقنيات جمع البيانات:

2-1- منهج الدراسة :

المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المناسب لدراستنا، حيث يمكننا وصف متغيرات الدراسة وتحليل الأسباب والنتائج المرتبطة بها.

- عرف المنهج في " لسان العرب": طريق نهج: بين واضح ومنهج الطريق وضحه، والمنهاج كالمنهج، وفي التنزيل: "كل جعلنا منكم شرعة ومنهاجا".

والمنهاج: الطريق الواضح، والنهج: الطريق المستقيم.¹

- ويعرفه محمد بدوي بأنه: مجموعة القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة بهدف الوصول إلى الحقيقة العلمية، أو أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.²

- في دراستنا استخدمنا هذا المنهج لدراسة موضوع (جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي)

- يعرف المنهج الوصفي بأنه : محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها³

-يقوم المنهج الوصفي التحليلي على وصف ظاهرة من الظواهر ، للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها ، واستخلاص النتائج لتعميمها ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة ، وذلك من خلال تجميع البيانات ، وتنظيمها ، وتحليلها .⁴

¹ عبود عبدالله العسكري ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ط.1، دار النمير ،دمشق (سوريا)، 2002، ص 11.

² بوحوش عمار وآخرون ،منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية ، د.ط ، المركزالديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية ، برلين (ألمانيا)، 2019، ص 14.

³ محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي ، ط.3.دار الكتب ،اليمن، 1441هـ، 2019، ص 46.

⁴ محمد الصاوي محمد مبارك ، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته ط.2، مكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، 1992، ص 30.

2-2- الأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة:

-الأداة هي وسيلة تستخدم في جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة - الاستبيان: هو عبارة عن أداة من أدوات جمع البيانات من المبحوثين المعنيين الظاهرة أو المشكلة محل البحث ، وتعد الإستمارة واسطة بين الباحث و المبحوث ، وغالبا مايلجأ الباحث لأسلوب الإستمارة لجمع المعلومات عندما يتعلق الأمر ببيانات لها إرتباط بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم نحو موضوع نحدد مسبقا .¹

-كذلك الاستبانة هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو اراء المبحوثين حولاً ظاهرة أو موقف معين، ومن أهم ما تتميز به الاستبانة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث.²

- في دراستنا استخدمنا أداة الإستبيان، من أجل معرفة آراء الموظفين فيما يخص موضوعنا شمل محتوى الإستبيان متغيرات وفرضيات الدراسة حيث يحتوي على 30 سؤالاً مقسمين على ثلاثة محاور مرتبطة بفرضيات البحث وهي على النحو التالي :

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية و المهنية إذ يحتوي على المؤشرات الخاصة بالجنس والسن والفئة المهنية الأقدمية في المهنة .

المحور الثاني: خاص بالجودة الحياة الوظيفية ويتضمن 18 سؤالاً

المحور الثالث: خاص بالالتزام التنظيمي ويتضمن 08 أسئلة.

قمنا بطرح هذه الأسئلة على المبحوثين بما يتناسب مع موضوع بحثنا وهو جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، بحيث عرضنا أسئلة الإستبيان على المشرف من أجل التعديل فيه وحذف ما يلزم، بعد الانتهاء من ضبط أسئلة قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة، ثم استرجاعها وتفريغها وفي الأخير قمنا بتحليل نتائجها.

¹ إبراهيم خليل إبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية ، ط.1، دار الشروق ، عمان ، 2009، ص 269.

² محمد عبيدات ، محمد أبو نصار ، عقلة مبيضين ، منهجية البحث العلمي القواعد ومراحل والتطبيقات ، ط.2، دار وائل للنشر ، عمان ، 1999، ص 63.

3- عينة الدراسة :

تعرف العينة بأنها : مجموعة من وحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية ، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلاً صادقاً ومتكافئاً مع المجتمع الأصلي ، ويمكن تعميم نتائجها عليه¹

وتعرف العينة أيضاً بأنها جزء من مجتمع يختار بطريقة علمية لتوفير بيانات عن المجتمع المختار منه²

في هذا البحث تم إختيار " العينة العشوائية الطبقية " تعرف كما يلي :هي إحدى أنواع العينات الإحتمالية تعتمد على تقسيم المجتمع إلى طبقات مختلفة فيما بينها من حيث الخاصية التي نريد أن نقيسها والغرض هو الوصول إلى مستوى تجانس الوحدات داخل الطبقة الواحدة أكثر ما يمكن وهذا يجعل التباين داخل كل طبقة أقل من التباينات الموجودة بين الطبقات ، وتعتبر العينة الطبقية أكثر الأنواع استخداماً في الميادين العلمية وذلك لأن تقسيم المجتمع إلى طبقات يساعدنا أن نحصل على بيانات أكثر دقة عن الطبقات المختلفة حين نعامل كل طبقة على أساس أنها مجتمع قائم بحد ذاته إضافة إلى ذلك فإن تقسيم المجتمع إلى طبقات يساعد الباحث على عملية تتبع العمل الميداني وتؤكد من صحة بيانات المجموعة.³

حيث قدر عدد الموظفين بمؤسسة سوناطراك ب 295 عامل منهم إطارات 162، أعوان تحكم 133، وتم إختيار نسبة 20% من المجتمع الكلي وهي 59 من الموظفين تم توزيع الاستبيان عليهم.

$$\text{حجم العينة} = \frac{\text{مجتمع الدراسة} \times \text{النسبة المختارة}}{100}$$

$$\text{العينة} = \frac{20 \times 295}{100}$$

$$= 59.$$

وعليه العينة المتمثلة لبحثنا هي 59 موظف موزعة عبر العينة الطبقية كالتالي:

¹ سعد سلمان المشهداني ، منهجية البحث العلمي ، ط.1، دار أسامة ، الأردن -عمان ، 2019، ص 85.

² محمد صلاح الدين مصطفى وآخرون ، خطوات البحث العلمي ومناهجه ، ب.ط ، المشروع العربي لصحة الأسرة ، 2010، ص 81.

³ محمد عبد العال النعيمي ، عبد الجبار توفيق البياتي ، غازي جمال خليفة ، طرق ومناهج البحث العلمي ، ب.ط ، دار الورق ، عمان -الأردن ، 2015، ص 85.

$$\frac{20 \times 162}{100} = 32 \text{ -الإطارات:}$$

$$\frac{20 \times 133}{100} = 27 \text{ -أعوان التحكم:}$$

ملاحظة نظرا لعدد فئة أعوان التنفيذ القليلة، لم يتم توزيع الاستبيانات عليهم.

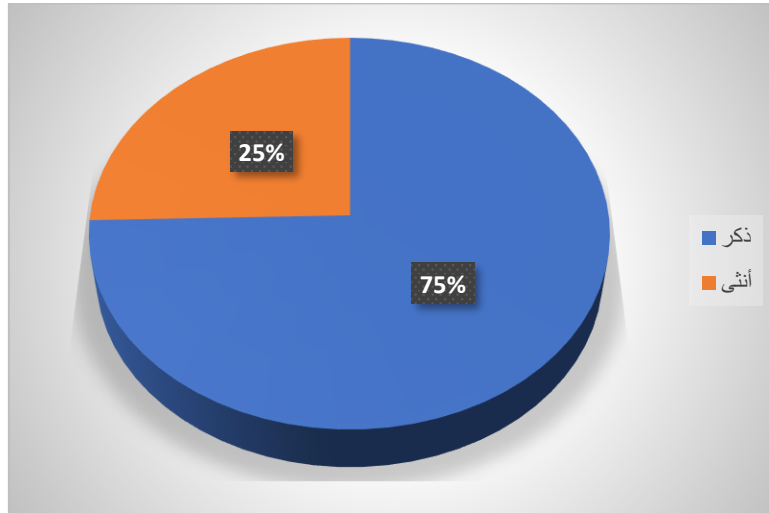
ثانيا- عرض وتحليل بيانات الدراسة:

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب الجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
74,6%	44	ذكر
25,4%	15	أنثى
%100,0	59	المجموع

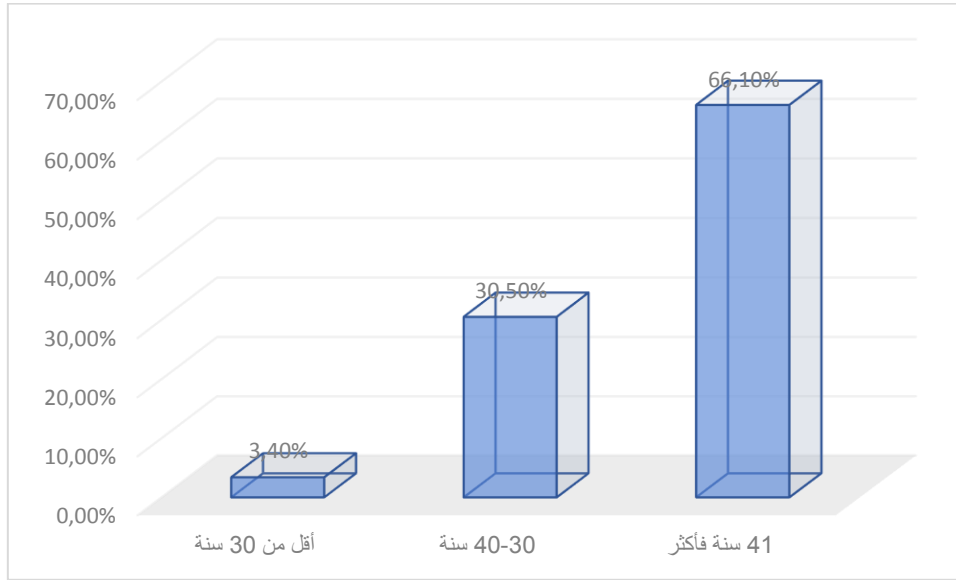
-نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة من الموظفين مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة كانت النسبة الأكبر للذكور بنسبة 74,6% بينما نرى أن نسبة الإناث قليلة بنسبة 25,4%
-يمكن تبرير أن أغلب الموظفين من فئة الذكور هذا راجع إلى تحمل الضغوطات في مثل هذه المناصب الحساسة مما يؤدي إلى تفضيلهم في هذه الوظائف.



الشكل رقم (07): يوضح توزيع العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب السن:

النسبة	التكرار	السن
3,4%	2	أقل من 30 سنة
30,5%	18	30-40 سنة
66,1%	39	41 سنة فأكثر
%100,0	59	المجموع

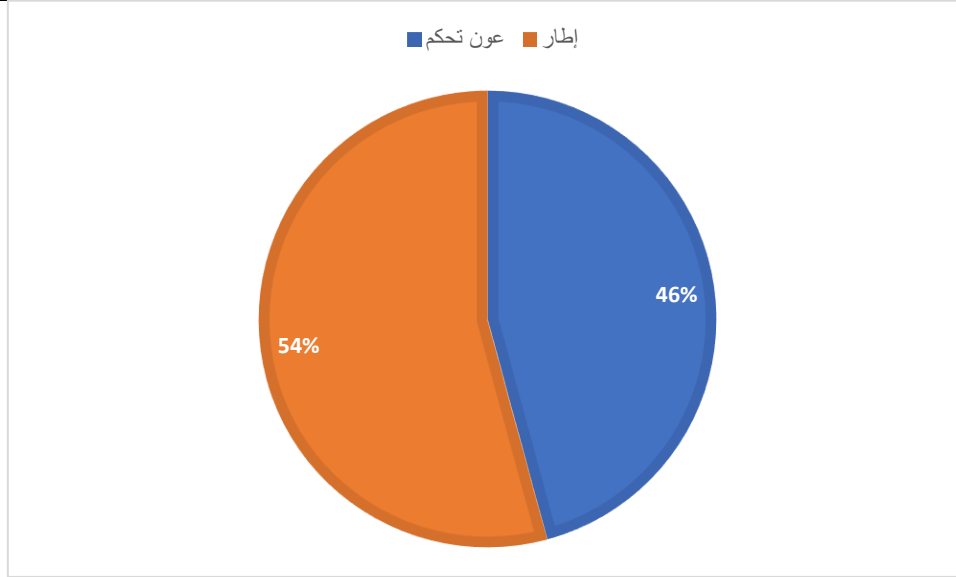


الشكل رقم (08): يوضح توزيع العينة حسب السن:

-نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة من الموظفين مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة كانت النتائج الفئة العمرية " 41 سنة فأكثر " هي الأكبر بنسبة % 66,1 في حين في المرتبة الثانية كانت للفئة العمرية " 30-40 سنة " بنسبة % 30,5 ثم في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية "أقل من 30 سنة " بنسبة % 3,4 مما يدل أن اغلبية الموظفين في المؤسسة من الفئة العمرية الكبيرة.

الجدول رقم (03) : يوضح توزيع العينة حسب الفئة :

النسبة	التكرار	الفئة
45,8%	27	عون تحكم
54,2%	32	إطار
%100,0	59	المجموع

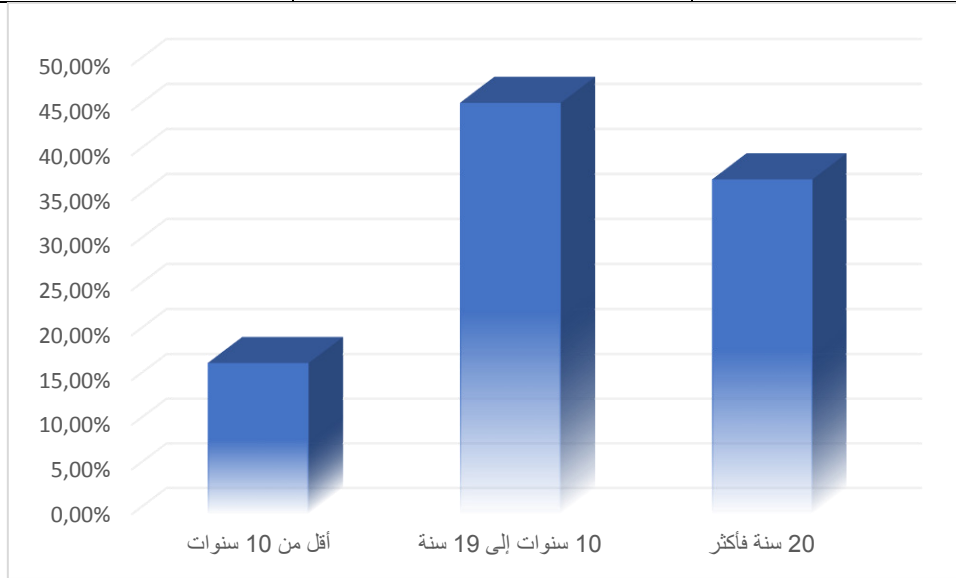


الشكل رقم (09) : يوضح توزيع العينة حسب الفئة :

-نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة من الموظفين مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة كانت نتائج فئة الإطارات في المرتبة الأولى بنسبة "54,2%" ثم تليها فئة أعوان التحكم بنسبة "45,8%" مما يدل أن أغلبية الموظفين هم من فئة الإطارات .

الجدول رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 10 سنوات	10	16,9%
10 سنوات إلى 19 سنة	27	45,8%
20 سنة فأكثر	22	37,3%
المجموع	59	100,0%



الشكل رقم (10): يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية:

-يتضح لنا من خلال جدول أعلاه حول الأقدمية المهنية لأفراد العينة من الموظفين مؤسسة سونطراك قسم الصيانة نرى أن أعلى نسبة من سنوات الخبرة كانت من "10 سنوات إلى 19 سنة" بنسبة تقدر (45,8%) ثم تليها خبرة من "20 سنة فأكثر" بنسبة (37,3%) ثم في المرتبة الأخيرة "أقل من 10 سنوات" جاءت بنسبة (16,9%).

-تظهر النتائج أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة تتراوح بين "10 سنوات إلى 19 سنة" مما يسهم في الحصول على المعلومات ذات مصداقية ، وذلك لأن معظمهم لديهم إلمام واسع بالإجراءات داخل المؤسسة نتيجة للسنوات التي أمضوها فيها.

2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى:

الجدول رقم (05): يوضح مدى تبادل المعلومات بين المسؤولين والعمال وفق الفئة المهنية :

المجموع		إطار		عون تحكم		الفئة السوسيو مهنية تبادل المعلومات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
30,5%	18	25,0%	8	37,0%	10	دائما
69,5%	41	75,0%	24	63,0%	17	أحيانا
100,0%	59	100,0%	32	100,0%	27	المجموع

- من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تبادل المعلومات بين المسؤولين والعمال وفق الفئة المهنية نلاحظ أن 69,5% من أفراد العينة صرحوا بأنه أحيانا هناك تبادل المعلومات بين المسؤولين والعمال مدعمة بنسبة 75% من فئة الإطارات ونلاحظ أيضا أن 30,5% من أفراد العينة صرحوا أنه دائما هناك تبادل المعلومات بين المسؤولين والعمال مدعمة بنسبة 37% من فئة عون التحكم .

من خلال القراءة الإحصائية أعلاه، يتبين أن هناك تبادلاً من حين إلى آخر للمعلومات بين المسؤولين والعاملين في المؤسسة، ويمكن استنتاج ذلك من النتائج المستخلصة من البيانات السابقة، يظهر أن التبادل في المعلومات موجود، ولكنه ليس بصفة دائمة، بل يحدث من وقت لآخر.

الجدول رقم (06): يمثل مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار حسب أقدميتهم:

المجموع	20 سنة فأكثر		10 سنوات إلى 19 سنة		أقل من 10 سنوات		الأقدمية المشاركة	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
13,6%	8	0,0%	0	22,2%	6	20,0%	2	نعم
54,2%	32	81,8%	18	44,4%	12	20,0%	2	أحيانا
32,2%	19	18,2%	4	33,3%	9	60,0%	6	لا
100,0%	59	100,0%	22	100,0%	27	100,0%	10	المجموع

- من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل مشاركة الموظفين في إتخاذ القرار حسب أقدميتهم نلاحظ أن 54,2% من أفراد العينة صرحوا أحيانا توجد مشاركة للموظفين في إتخاذ القرار مدعمة بنسبة 81,8% ممن صرحوا بأقدميتهم في المهنة من "20 سنة فأكثر "

ونلاحظ أيضا 32,2% من أفراد العينة صرحوا بأنه لا توجد مشاركة للموظفين في إتخاذ القرار مدعمة بنسبة 60% ممن صرحوا بأقدميتهم في المهنة "بأقل من 10 سنوات "

ونلاحظ أيضا أن 13,6% من أفراد العينة صرحوا بأنه نعم توجد المشاركة مدعمة بنسبة 22,2% ممن صرحوا بالأقدمية في المهنة من "10 سنوات إلى 19 سنة "

-يتضح لنا من البيانات المقدمة في الجدول أعلاه أن مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات متوفرة في المؤسسة، إلا أنها لا تحدث بشكل يومي بل من حين لآخر، هذا يشير إلى أن الموظفين يشاركون في اتخاذ القرارات بشكل متقطع وليس بشكل منتظم ودائم، حيث تعتبر هذه العملية طريقة فعالة لزيادة الالتزام والمشاركة وتعزيز الإبداع والإنتاجية في المؤسسة.

الجدول رقم (07): يوضح مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات وعلاقته بالرغبة في البقاء:

المجموع		لا		نعم		الرغبة بالبقاء
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
84,7%	50	46,2%	6	95,7%	44	نعم
15,3%	9	53,8%	7	4,3%	2	لا
100,0%	59	100,0%	13	100,0%	46	المجموع

- من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تعزيز مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات وعلاقته بالرغبة في البقاء نلاحظ أن 84,7% من أفراد العينة صرحوا برغبتهم في البقاء كثيرا في المؤسسة مدعمة بنسبة 95,7% ممن صرحوا بتعزيز المشاركة للموظفين في عملية إتخاذ القرارات.

ونلاحظ أيضا ان 15.3% من أفراد العينة صرحوا بعدم رغبتهم في البقاء بالمؤسسة مدعمة بنسبة 53.8% ممن صرحوا بعدم تعزيز المشاركة بين الموظفين في عملية اتخاذ القرارات.

من خلال التحليل الإحصائي أعلاه، يظهر أن هناك ارتباطاً بين تعزيز مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات ومدى استعدادهم للبقاء في المؤسسة، يمكن القول إن تعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات يزيد من رغبتهم في الاستمرار في العمل بالمؤسسة دون التفكير في التغيير في المستقبل.

إن مشاركة الموظفين في عمليات اتخاذ القرارات داخل المؤسسة لديها آثار إيجابية على اتجاهاتهم خاصة تلك المتعلقة بمسألة البقاء والاستمرار بالمؤسسة بحيث تنعكس تلك المشاركة على الموظفين من خلال إدراكهم بأنهم جزء مهم في المؤسسة نتيجة الاحترام الذي يتلقونه مما يرفع من التزامهم تجاه واجباتهم واتجاه مؤسساتهم.

الجدول رقم (08): يوضح تبادل المعلومات بين المسؤولين وعلاقته بالولاء:

المجموع		أحيانا		دائما		تبادل المعلومات الولاء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
84,7%	50	82,9%	34	88,9%	16	نعم
15,3%	9	17,1%	7	11,1%	2	لا تستحق ذلك
100,0%	59	100,0%	41	100,0%	18	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تبادل المعلومات بين المسؤولين وعلاقته بالولاء نلاحظ أن 84.7% من أفراد العينة صرحوا بولائهم للمؤسسة مدعمة بنسبة 88.9% ممن صرحوا بتبادل المعلومات بشكل دائم.

ونلاحظ أيضا أن 15.3% من أفراد العينة صرحوا بأن المؤسسة لا تستحق ولاءهم مدعمة بنسبة 17.1% ممن صرحوا أحيانا هناك تبادل المعلومات بين المسؤولين.

من البيانات الإحصائية التي تم تحليلها، يبدو أن هناك ارتباطاً بين تبادل المعلومات بين المسؤولين وولائهم للمؤسسة. يمكن اعتبار أن تبادل المعلومات بين المسؤولين يحدث بشكل دائم، وهذا يساهم في تعزيز الولاء لدى الموظفين تجاه المؤسسة. حيث يساعد هذا التبادل في المعلومات بتعزيز التفاهم المشترك واتخاذ القرارات الأفضل استنادا إلى المعلومات الشاملة والمحدثة.

الجدول رقم (09): يوضح تشجيع المسؤول للموظفين عند تقديمهم للأفكار الجديدة وعلاقته بالتقيد بإنجاز المهام:

المجموع		لا		نعم		تشجيع المسؤول التقيد بالإنجاز
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
88,1%	52	70,6%	12	95,2%	40	نعم
11,9%	7	29,4%	5	4,8%	2	نوعاً ما
100,0%	59	100,0%	17	100,0%	42	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تشجيع المسؤول للموظفين عند تقديمهم للأفكار الجديدة وعلاقته بالتقيد بإنجاز المهام نلاحظ أن 88,1% من أفراد العينة صرحوا بالتقيد بالإنجاز ب نعم مدعمة بنسبة 95,2% ممن صرحوا بتشجيع المسؤول للموظفين عند تقديمهم للأفكار الجديدة.

ونلاحظ أيضاً أن 11,9% من أفراد العينة صرحوا بالتقيد بالإنجاز بنوعاً ما مدعمة بنسبة 29,4% ممن صرحوا بعدم تشجيع المسؤول للموظفين عند تقديمهم للأفكار الجديدة.

من البيانات الإحصائية التي تم تحليلها، يبدو أن هناك ارتباطاً بين تشجيع المسؤول للموظفين على تقديم الأفكار الجديدة وتقييدهم في إنجاز المهام. يمكن القول إذا زادت حماسة المدير في تشجيع الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة، فمن المرجح أن يتم تحفيز الموظفين على إكمال المهام بشكل أكثر فعالية. على الجانب الآخر، إذا قل التشجيع من قبل المدير لتقديم الأفكار الجديدة فقد ينعكس هذا في تقييد الموظفين في إنجاز المهام بشكل أبطأ

***نتائج الفرضية الأولى:**

-تبيّن لنا أن هناك تبادلاً متقطعاً للمعلومات بين المسؤولين والعمال داخل المؤسسة بنسبة 69,5% كما هو موضح في الجدول رقم 5، حيث يتبادلون المعلومات من حين لآخر، مما يؤثر سلباً على دافعية العمال وعلى حس التفاعل بينهم وبين المسؤولين.

-على الرغم من وجود مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات بنسبة 54,2% كما هو موضح في الجدول رقم 6، إلا أنها لا تحدث بشكل منتظم، مما يشير إلى عدم تشجيع المؤسسة للمشاركة المستمرة في هذه العمليات.

- تعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات يعزز رغبتهم في الاستمرار في المؤسسة بنسبة 95.7% كما هو موضح في الجدول رقم 7، ويقلل من التفكير في الانتقال إلى مكان آخر

- يظهر أنه هناك ولاء للمؤسسة بوضوح بنسبة 84.7% كما هو موضح في الجدول رقم 8، وهذا من خلال الفرص المتاحة لتبادل المعلومات بين الموظفين والمسؤولين بشكل مستمر.

- عندما يكون لدى المدير حماسة في تشجيع الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة بنسبة 95.2% كما هو موضح في الجدول رقم 9، فإنهم يتحمسون لإنجاز المهام بفعالية وبسرعة أكبر.

3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

الجدول رقم (10): يوضح الترقية وعلاقتها بالرغبة في البقاء:

المجموع		العلاقات الشخصية		على أساس الكفاءة		الترقية الرغبة بالبقاء
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الرغبة بالبقاء
84,7%	50	72,7%	16	91,9%	34	نعم
15,3%	9	27,3%	6	8,1%	3	لا
100,0%	59	100,0%	22	100,0%	37	المجموع

- من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح الترقية وعلاقتها بالرغبة في البقاء نلاحظ أن 84,7% من أفراد العينة صرحوا بالرغبة بالبقاء كثيرا مدعمة بنسبة 91,9% ممن صرحوا بالترقية على أساس الكفاءة.

- نلاحظ أيضا أن 15,3% من أفراد العينة صرحوا بعدم الرغبة بالبقاء مدعمة بنسبة 27,3% ممن صرحوا بالترقية تتم بالعلاقات الشخصية.

- من الإحصائيات السابقة، يمكننا استنتاج وجود ارتباط بين الترقية واستمرارية الموظفين في المؤسسة، حيث يعتقد الموظفون أن عملية الترقية تعتمد بشكل كبير على الكفاءة هذا الاعتقاد يدفعهم إلى رغبة قوية في البقاء في بيئة العمل الحالية.

عادة ما تكون رغبة الموظفين في البقاء في المنظمة مرتبطة بفرص الترقية المتاحة لهم، عندما يرى الموظفون فرصا للتقدم والتطور المهني داخل المؤسسة، فإنهم يكونون أكثر عرضة للبقاء والاستمرار في العمل، لذلك يعتبر توفير فرص الترقية وتطوير المسارات المهنية مجزيا جزاء هاما من استراتيجيات الحفاظ على الموظفين في المؤسسة.

الجدول رقم (11): يوضح العدالة في الترقية وعلاقتها بعروض العمل في مؤسسة أخرى:

المجموع		العلاقات الشخصية		على أساس الكفاءة		الترقية عروض العمل
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
23,7%	14	27,3%	6	21,6%	8	أقبل مباشرة
72,9%	43	72,7%	16	73,0%	27	أفكر بالأمر
3,4%	2	0,0%	0	5,4%	2	لا أقبل
100,0%	59	100,0%	22	100,0%	37	المجموع

- من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح العدالة في الترقية وعلاقتها بعروض العمل في مؤسسة أخرى نلاحظ أن 72,9% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يفكرون بعروض العمل في مؤسسة أخرى ب أفكر بالأمر مدعمة بنسبة 73% ممن صرحوا الترقية على أساس الكفاءة ونلاحظ أيضا أن 23,7% من أفراد العينة صرحوا بعروض العمل في مؤسسة أخرى ب أقبل مباشرة مدعمة بنسبة 27,3% ممن صرحوا الترقية ب العلاقات الشخصية ونلاحظ أيضا أن 3,4% من أفراد العينة صرحوا عروض العمل في مؤسسة أخرى ب لا أقبل مدعمة بنسبة 5,4% ممن صرحوا الترقية على أساس الكفاءة

- من خلال تحليل البيانات السابقة، يظهر أن بعض الموظفين يفكرون في قبول عروض عمل في مؤسسات أخرى، حيث يرى العديد منهم أن عملية الترقية تعتمد على الكفاءة بنسبة تفوق النصف، بينما يرى القلة أن الترقية تعتمد على العلاقات الشخصية، ونستنتج أن الموظفون يركزون على الفرص المحتملة في المؤسسات الأخرى، مما يعكس استيائهم من سياسات الترقية في المؤسسة.

الجدول رقم (12): يوضح تناسب الأجر مع طبيعة العمل وعلاقته بالولاء للمؤسسة:

المجموع		لا يتناسب		يتناسب		طبيعة العمل الولاء
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
84,7%	50	0,0%	0	100,0%	50	نعم
15,3%	9	100,0%	9	0,0%	0	لا تستحق ذلك
100,0%	59	100,0%	9	100,0%	50	المجموع

- من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تناسب الأجر مع طبيعة العمل وعلاقته بالولاء للمؤسسة نلاحظ أن 84,7% من أفراد العينة صرحوا بالولاء للمؤسسة بنعم مدعمة بنسبة 100% ممن صرحوا تناسب الأجر مع طبيعة العمل

ونلاحظ أيضا أن 15,3% من أفراد العينة صرحوا بالولاء للمؤسسة ب لا تستحق ذلك مدعمة بنسبة 100% ممن صرحوا أن طبيعة العمل لا تتناسب مع الأجر

- من خلال التحليل الإحصائي، يتضح أن غالبية الموظفين أبدوا رضاهم عن تناسب الأجر مع المهام المسندة إليهم، مما يشير إلى وجود علاقة بين الأجر ونوعية العمل المنفذ واستمراريتهم في العمل في المؤسسة، يبرز هنا رضا الموظفين على مستوى الأجر الذي يتلقونه وتطابقه مع الوظائف التي يقومون بها، هذا الارتياح يعزز ارتباطهم وولائهم للمؤسسة و يدفعهم للبقاء في بيئة العمل.

وتناسب الأجر مع طبيعة العمل يعتبر عاملا هاما في بناء الولاء للمؤسسة، عندما يشعر الموظفون بأن الأجر الذي يتلقونه يتناسب مع مستوى جهدهم ومسؤولياتهم ومساهماتهم في نجاح المؤسسة، فإنهم يكونون أكثر رضا وارتباطا مع الشركة، وبالتالي يزيد احتمالية بقائهم في العمل وتفانيهم في أداء واجباتهم، حيث يعتبر توفير أجر مناسب وعادل للموظفين جزءا مهما من إدارة الموارد البشرية للمؤسسة واستراتيجية الحفاظ على الموظفين.

الجدول رقم (13): يوضح تناسب الأجر مع طبيعة العمل وعلاقته بالرغبة في البقاء في المؤسسة:

المجموع		لا يتناسب		يتناسب		طبيعة العمل الرغبة بالبقاء
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
84,7%	50	0,0%	0	100,0%	50	أرغب كثيرا
15,3%	9	100,0%	9	0,0%	0	لا أرغب
100,0%	59	100,0%	9	100,0%	50	المجموع

- من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تناسب الأجر مع طبيعة العمل وعلاقته بالرغبة في البقاء في المؤسسة نلاحظ أن 84,7% من أفراد العينة صرحوا بالرغبة بالبقاء كثيرا مدعمة بنسبة 100% ممن صرحوا أن طبيعة العمل تتناسب مع الأجر. ونلاحظ أيضا أن 15,3% من أفراد العينة صرحوا بعدم رغبتهم بالبقاء مدعمة بنسبة 100% ممن صرحوا أن طبيعة العمل لا تتناسب مع الأجر.

من خلال التحليل الإحصائي، يظهر أن غالبية الموظفين يرون أن الأجر الذي تقدمه المؤسسة لهم يتناسب مع مهامهم بشكل جيد، يعكس هذا الرأي استعدادهم للبقاء في المؤسسة دون الرغبة في التغيير في المستقبل، ويعبر ذلك عن ارتياحهم الكبير تجاه مستوى الأجر الذي يتلقونه في هذه المؤسسة.

تمثل معادلة الأجر وطبيعة العمل وعلاقتها بالرغبة في البقاء في المؤسسة عنصرا أساسيا في تحقيق رضا الموظفين واستمراريتهم في العمل، عادة ما يكون الأجر المناسب يعكس قيمة وأهمية العمل الذي يقوم به الموظف بالإضافة إلى مهاراته وتجربته، حيث تلعب البيئة العملية وثقافة المؤسسة دورا حاسما في اشباع الاحتياجات المهنية والاجتماعية للموظفين، مما يؤثر على رغبتهم في البقاء في المؤسسة.

الجدول رقم (14): يوضح الترقية في المؤسسة وفقا للفئة المهنية:

المجموع		إطار		عون تحكم		الفئة الترقية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
62,7%	37	68,8%	22	55,6%	15	على أساس الكفاءة
37,3%	22	%231,	10	44,4%	12	العلاقات الشخصية
100,0%	59	%100,0	32	%100,0	27	المجموع

-من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح الترقية في المؤسسة وفقا للفئة المهنية نلاحظ أن 62,7% من أفراد العينة صرحوا أن الترقية على أساس الكفاءة مدعمة بنسبة 68,8% ممن صرحوا من فئة الإطارات ونلاحظ أيضا أن 37,3% من أفراد العينة صرحوا أن الترقية ب العلاقات الشخصية مدعمة بنسبة 44,4% ممن صرحوا من فئة عون تحكم.

بناءً على التحليل الإحصائي السابق، يظهر أن عمليات الترقية في المؤسسة تتم بناءً على معايير الكفاءة، حيث يعتقد غالبية الموظفين خاصة الفئة الإطارات أن الترقية في المؤسسة تعتمد بشكل رئيسي على الأداء، وهذا الاعتقاد يمثل نسبة تفوق النصف.

الترقية في المؤسسة هي عملية تقديم الموظفين إلى مستويات وظيفية أعلى بناء على أدائهم وخبراتهم، وتهدف إلى تشجيع الموظفين على تحقيق أهدافهم المهنية وتطوير مهاراتهم وتعزيز رضاهم في العمل.

*- نتائج الفرضية الثانية :

- موظفي المؤسسة يرون أن عملية الترقية تعتمد على مستوى الكفاءة بدرجة كبيرة، وليس على العلاقات الشخصية بنسبة 91.9% كما هو موضح في الجدول رقم 10، وهذا يشجعهم على الاستمرار والبقاء في بيئة العمل

-تفكير الموظفين بنسبة 72.9% كما هو موضح في الجدول رقم 11 في قبول عروض عمل في مؤسسات أخرى علامة على عدم رضاهم عن سياسات الترقية في المؤسسة.

-الموظفون في المؤسسة يُعبّرون عن رضاهم عن مستوى الأجر الذي يتلقونه بنسبة 100% كما هو موضح في الجدول رقم 12، حيث يرون أنه يتماشى مع الوظائف التي يقومون بها، وهذا يُعزّز ولائهم للمؤسسة.

-العاملون في المؤسسة يرون أن الأجر الذي تُقدّمه المؤسسة يتناسب مع مهامهم بنسبة 100% كما هو موضح في الجدول رقم 13، حيث يظهرون رغبتهم في البقاء، مما يدل على ارتياحهم تجاه هذه المؤسسة.

-تعتمد المؤسسة بشكل كبير في عملية الترقية على معايير الكفاءة بنسبة 88.7% كما هو موضح في الجدول رقم 14، ويؤكد ذلك كلا الفئتين، وبشكل خاص القيادات العليا الذين يرون أن نظام الترقية يجب أن يكون مبنياً على الكفاءة.

4- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (15): يوضح توفر مزايا المشاركة في دورات تدريبية وفق الفئة المهنية:

المجموع		إطار		عون تحكم		الفئة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
96,6%	57	100,0%	32	92,6%	25	الدورات التدريبية نعم توفر لنا
3,4%	2	0,0%	0	7,4%	2	لا توفر لنا
100,0%	59	%100,0	32	%100,0	27	المجموع

-من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توفر مزايا المشاركة في دورات تدريبية وفق الفئة المهنية نلاحظ أن 96,6% من أفراد العينة صرحوا بتوفر الدورات التدريبية مدعمة بنسبة 100% ممن صرحوا من فئة الإطارات.

ونلاحظ أيضا ان 3,4% من أفراد العينة صرحوا أن بعدم توفر الدورات التدريبية مدعمة بنسبة 7,4% ممن صرحوا من فئة عون تحكم .

المؤسسة مُلتزمة كثيرا فهي تقوم بتعزيز مهارات موظفيها من خلال توفير فرص المشاركة في دورات تدريبية، ويظهر في تصريح كلا الفئتين في الجدول أعلاه ، على أن المؤسسة تُقدم لهم فرص التدريب داخل المؤسسة بنسبة مرتفعة، بهدف تحسين أدائهم وضمان تنفيذ العمل بكفاءة ودقة.

تشمل مزايا المشاركة في دورات التدريبية الاستفادة من المعرفة والمهارات الجديدة، وتوسيع الشبكة والاحتمالات المهنية، وتحسين غرض العمل وزيادة الدخل المالي.

الجدول رقم (16): يوضح جودة البرامج التدريبية وعلاقتها بالموافقة على عروض العمل في مؤسسة أخرى:

المجموع		ضعيفة		متوسطة		جيدة جدا		جودة البرامج عروض العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
23,7%	14	0,0%	0	17,1%	6	40,0%	8	أقبل مباشرة
72,9%	43	100,0%	4	82,9%	29	50,0%	10	أفكر بالأمر
3,4%	2	0,0%	0	0,0%	0	10,0%	2	لا أقبل
100,0%	59	100,0%	4	100,0%	35	100,0%	20	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح جودة البرامج التدريبية وعلاقتها بالموافقة على عروض العمل في مؤسسة أخرى نلاحظ أن 72,9% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يفكرون بعروض العمل مدعمة بنسبة 100% ممن صرحوا جودة البرامج ضعيفة.

ونلاحظ أيضا أن 23,7% من أفراد العينة صرحوا بقبول عروض العمل مدعمة بنسبة 40% ممن صرحوا جودة البرامج بجيدة جدا.

ونلاحظ أيضا أن 3,4% من أفراد العينة صرحوا بعدم قبول عروض العمل مدعمة بنسبة 10% ممن صرحوا جودة البرامج بجيدة جدا.

من خلال البيانات الإحصائية، يتضح أن هناك برامج تدريبية في المؤسسة، ومع ذلك تبدو هذه البرامج غير مرضية للبعض، حيث يُظهر التحليل أنها ضعيفة بشكل عام، حيث يُشير تفضيل بعض الموظفين للنظر في فرص العمل في مؤسسات أخرى إلى عدم رضاهم عن جودة هذه البرامج ورغبتهم في تطويرها داخل المؤسسة.

جودة البرامج التدريبية لها تأثير كبير على الموافقة على عروض العمل في مؤسسة أخرى، حيث تعكس جودة التدريب مستوى الكفاءة الاحترافية للمتدربين، حيث يمكن أن تكون هذه البرامج مؤشرا على الاستعداد والتأهب لسوق العمل وتلبية احتياجات الشركات المختلفة.

الجدول رقم (17): يوضح تحديث البرامج التدريبية وعلاقته بموقفه حول مستقبل المؤسسة :

المجموع		لا		نعم		تحديث البرامج مستقبل المؤسسة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
84,7%	50	63,2%	12	95,0%	38	يهمني كثيرا
15,3%	9	36,8%	7	5,0%	2	لا يهمني
100,0%	59	%100,0	19	%100,0	40	المجموع

-من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح علاقة التحديث في البرامج التدريبية بمستقبل المؤسسة نلاحظ أن 84,7% من أفراد العينة صرحوا أن مستقبل المؤسسة يهتم كثيرا مدعمة بنسبة 95% ممن صرحوا بتحديث البرامج.

ونلاحظ أيضا أن 15,3% من أفراد العينة صرحوا أن مستقبل المؤسسة ب لا يهمني مدعمة بنسبة 36,8% ممن صرحوا بعدم تحديث البرامج.

من خلال تحليل البيانات الإحصائية، يظهر وجود علاقة واضحة بين تحديث برامج التدريب وموقفه حول مستقبل المؤسسة، حيث يبدي غالبية الموظفين رغبتهم الشديدة في تحديث هذه البرامج، مما يعكس انتمائهم واهتمامهم الكبير بمستقبل المؤسسة.

عادة ما يشمل تحديث برامج التدريب تطوير مهارات الموظفين من خلال تحديث في الأساليب والأدوات المستخدمة في التدريب لمواكبة التطورات، يمكن أن يكون لهذا التحديث تأثيرا كبيرا على موقف الموظفين حول مستقبل المؤسسة حيث تعكس رغبتهم في تحديث البرامج التدريبية في المؤسسة، مما يساهم في تعزيز قدراتهم ومهاراتهم للتكيف مع التغييرات في السوق والتكنولوجيا.

الجدول رقم (18): يوضح أثر مساهمة البرامج التدريبية في تحسين الأداء وفق الفئة المهنية:

المجموع		إطار		عون تحكم		الفئة / تحسين الأداء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
64,4%	38	75,0%	24	51,9%	14	نعم
35,6%	21	25,0%	8	48,1%	13	نوعا ما
100,0%	59	%100,0	32	%100,0	27	المجموع

-من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح أثر مساهمة البرامج التدريبية في تحسين الأداء وفق الفئة المهنية نلاحظ أن 64,4% من أفراد العينة صرحوا بتحسين أدائهم مدعمة بنسبة 75% ممن صرحوا من فئة إطار.

ونلاحظ أيضا أن 35,6% من أفراد العينة صرحوا في تحسنا نوعيا في أدائهم مدعمة بنسبة 48,1% ممن صرحوا من فئة عون تحكم

من خلال تحليل البيانات الإحصائية، يتضح أن الموظفين يرون أن البرامج التدريبية لها تأثير كبير على تحسين أدائهم في المؤسسة، يُظهر ذلك في تصريح فئة الإطارات بنسبة كبيرة، مما يدل على الإيمان القوي للموظفين بفاعلية هذه البرامج في تطوير مهاراتهم وزيادة إنتاجيتهم في العمل.

البرامج التدريبية تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء عبر تعزيز المهارات وتطوير القدرات الفردية والجماعية وتحسين المعرفة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتعزيز الكفاءة في مختلف المجالات العملية.

الجدول رقم (19): يوضح التنوع في البرامج التدريبية وعلاقته بالرغبة في البقاء بالمؤسسة:

المجموع		لا		نعم		تنوع البرامج الرغبة بالبقاء
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
84,7%	50	47,1%	8	100,0%	42	نعم
15,3%	9	52,9%	9	0,0%	0	لا
100,0%	59	100,0%	17	100,0%	42	المجموع

- من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح التنوع في البرامج التدريبية وعلاقته بالرغبة في البقاء بالمؤسسة نلاحظ أن 84,7% من أفراد العينة صرحوا برغبتهم بالبقاء مدعمة بنسبة 100% ممن صرحوا بتنوع البرامج التدريبية. ونلاحظ أيضا أن 15,3% من أفراد العينة صرحوا لا يرغبون بالبقاء مدعمة بنسبة 52,9% ممن صرحوا لا يوجد تنوع في البرامج من خلال التحليل الإحصائي، يبدو أن هناك علاقة إيجابية بين تنوع البرامج التدريبية داخل المؤسسة ورغبة الموظفين في البقاء فيها، بمعنى أنه يتزايد احتمال بقاء الموظفين في المؤسسة كلما زاد تنوع البرامج التدريبية المتاحة لهم تنوع البرامج التدريبية يمكن أن يزيد من ارتياح الأفراد في بقائهم في العمل، حيث يمكن للتنوع في البرامج أن يلبي احتياجات المختلفة من الموظفين ويشجعهم على التطور وتطوير مهاراتهم، فعندما يشعر الموظفون بأن المؤسسة تهتم بتطويرهم وتقديم فرص للتعلم والنمو في مجالات متعددة فإنهم يميلون إلى البقاء في الوظيفة لفترات أطول.

*-نتائج الفرضية الثالثة :

-يظهر في تصريح كلا الفئتين بنسبة 96.6% كما هو موضح الجدول رقم (15): أن المؤسسة تقدم فرص المشاركة في دورات تدريبية لموظفيها بشكل كبير وهذا بهدف تعزيز أدائهم وتعميق معرفتهم ومهاراتهم في مجال عملهم، هذا الاهتمام بالتطوير الشخصي والمهني يعود بالنفع على المؤسسة نفسها حيث يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة الفاعلية في العمل.

-بالرغم من توفير المؤسسة لبرامج تدريبية، إلا أن الموظفين يعبرون عن استيائهم من جودة هذه البرامج بنسبة 100% كما هو موضح في الجدول رقم 16 حيث يرونها ضعيفة وغير فعّالة.

-عمال المؤسسة يعبرون عن رغبتهم القوية في تحديث برامج التدريب بنسبة 95% كما هو موضح في الجدول رقم 17، وهذا يعكس على مدى اهتمامهم بمستقبل المؤسسة التي يعملون فيها.

- الموظفين يرون أن البرامج التدريبية تلعب دوراً بارزاً في تعزيز أدائهم بنسبة 64.4% كما هو موضح في الجدول رقم 18، مما يعكس ثقتهم القوية في فعالية هذه البرامج في تنمية مهاراتهم وتحسين إنتاجيتهم في العمل.

- العمال يرون تنوع في البرامج التدريبية في المؤسسة ساهم في زيادة رغبتهم في البقاء فيها، بنسبة 84.7% كما هو موضح في الجدول رقم 19 يعني ذلك أن فرص البقاء في المؤسسة تتزايد بالتزامن مع توفيرها لهذه البرامج التي تعمل على تحسين أدائهم.

ثالثاً-الاستنتاج العام:

خلال عرضنا لنتائج الدراسة حولاً جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى العاملين وبناء على استنتاجات فرضيات الدراسة توصلنا إلى أن جودة الحياة الوظيفية تلعب دوراً حاسماً في مستوى الالتزام التنظيمي لموظفي مؤسسة سوناطراك، تبين لنا أن برامج جودة الحياة الوظيفية مثل المشاركة في اتخاذ القرارات وأنظمة الحوافز ، التدريب في مكان العمل، تؤثر بشكل كبير على مدى ارتباط الموظفين بالمنظمة واستعدادهم للالتزام بأهدافها وقيمها ، أيضاً تعتبر جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة متطلباً وظيفياً داخل التنظيم، بدوره يزيد من رغبتهم في الاستمرار بالمؤسسة وبذل أقصى جهد ممكن لتحقيق أهدافها بكفاءة، حيث أظهرت الدراسة أن هناك علاقة نسبية بين مختلف الجوانب التنظيمية والوظيفية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة، لهذا تعتبر جودة الحياة الوظيفية نهج شامل ونظام متكامل والتي يمكن من خلالها تحسين وتطوير رأس المال البشري داخل المؤسسة. حيث تبين أن جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين في مؤسسة سوناطراك توفرت بصفة نسبية.

ويعد بعدي المشاركة في اتخاذ القرارات والتدريب من وجهة نظر الموظفين في المؤسسة سوناطراك قسم الصيانة بالأغواط توفره أيضا بصفة نسبية في المؤسسة.

-أما بعد أنظمة الحوافز من وجهة نظر الموظفين في مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة بالأغواط توفر بدرجة جيدة داخل المؤسسة.

-حيث تبين لنا أن هناك علاقة إيجابية ولكن نسبية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة بالأغواط.

-يوجد علاقة إيجابية ولكنها بصفة نسبية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سوناطراك قسم الصيانة بالأغواط.

من النتائج التي توصلنا إليها في الشق الأول تبين لنا أن هناك انقطاعا متكررا في تبادل المعلومات بين المسؤولين والعمال داخل المؤسسة، حيث يتبادلون المعلومات بشكل غير منتظم، مما ينعكس سلبا على دافعية العمال وعلى التفاعل بينهم وبين المسؤولين، على الرغم من أن الموظفين يشاركون في عملية إتخاذ القرارات إلا هذه المشاركة لا تحدث بشكل مستمر وإنما من وقت لآخر، بالإضافة إلى أن تعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات يشير إلى تعزيز رغبتهم في البقاء في المؤسسة حيث أن تشجيع المديرين للموظفين عند تقديمهم للأفكار الجديدة يزيد في حماسهم بإنجاز المهام بكفاءة وسرعة

أما فيما يخص الشق الثاني فهو متعلق بنظام الحوافز وعلاقتها بالالتزام الموظفين في المؤسسة سوناطراك حيث يرون الموظفين أن عملية الترقية تعتمد بشكل كبير على الكفاءة وهذا خلال تصريحات الفئات المهنية هذا يشجعهم على الاستمرار والبقاء في المؤسسة ولكن لديهم تدمر حول سياسات الترقية ويعبرون عن إنزعاجهم من عدم توافر فرص الترقية العادلة، أما فيما يخص الأجر الذي يتقاضاه الموظفين فهم يعبرون عن رضاهم مؤكدين أنه يتناسب مع وظائفهم وهذا يزيد من ولائهم للمؤسسة

أما فيما يخص الشق الثالث فهو متعلق ببرامج التدريبية وعلاقتها بالالتزام الموظفين حيث يظهر في تصريحات الفئات المهنية أن مؤسسة تقدم فرص المشاركة في دورات التدريبية لموظفيها ويعبرون عن استيائهم من جودة هذه البرامج حيث يرون انها ضعيفة ويعبرون عن رغبتهم القوية في تحديث هذه البرامج ويرون أن البرامج التدريبية تلعب دورا بارزا في تعزيز أدائهم وتنمية مهاراتهم وتحسين إنتاجيتهم في العمل.

خاتمه

في الأخير من خلال ما سبق الحديث عنه حولاً جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لموظفي مؤسسة سوناتراك قسم الصيانة، أن أي تنظيم هو بحاجة الى مجموعة من العناصر التي تساهم في سير العمل بشكل حسن، ومن بين هذه العناصر نذكر المورد البشري، فهو من أهم العناصر التي تراهن عليها البيئة التنظيمية، لما يملكه من مؤهلات وإمكانيات تساهم في تحقيق إنتاجية عالية للمؤسسة. وتم من خلال هذه الدراسة البحث عن علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي لموظفي مؤسسة سوناتراك، ذلك للإجابة عن الإشكالية والأسئلة التي طرحناها، حيث تطرقنا في الجانب النظري على مجموعة من المفاهيم لكل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وتم اختيارنا لمؤسسة سوناتراك قسم الصيانة بالأغواط، من أجل إسقاط الجانب النظري على ميدان الدراسة باعتبارها مؤسسة اقتصادية عمومية، وذلك لتعرف على مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المتمثلة في (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، أنظمة الحوافز، التدريب.... وغيرها من أبعاد) وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المؤسسة سوناتراك حيث يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية تلعب دوراً حيوياً في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات من خلال توفير بيئة العمل الجيدة والمناسبة، وتقديم الأجور والمكافآت المناسبة، وتعزيز العلاقات الاجتماعية والمشاركة في اتخاذ القرارات حيث يمكن للمؤسسة أن ترفع من مستوى رضا الموظفين وتحفيزهم على تقديم أفضل ما لديهم، هذا الالتزام التنظيمي يعكس رغبة الموظفين في البقاء في المؤسسة، وبذل أقصى جهد ممكن لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، مما يعزز الالتزام التنظيمي للعاملين، حيث يكون الأفراد الذين يشعرون بالرضا في عملهم عادة أكثر ميلاً للالتزام بأهداف وقيم المؤسسة التي يعملون بها.

التوصيات:

من التوصيات التي وجب وجودها في مؤسسة سونطراك من أجل تحقيق جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل ومن أجل تعزيز التفاعل والالتزام داخل المؤسسة نذكرها في النقاط التالية:

- يجب أن يشعر الموظفون بأنهم جزء من عملية إتخاذ القرارات، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تشجيعهم على تقديم الأفكار والمشاركة المستمرة والدائمة في مناقشة القرارات

- يجب أن يشعر الموظفون بأن جهودهم محل التقدير يمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم الإشادة بالإنجازات وتقديم الدعم عند الحاجة

- تنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية من خلال تحسين جودة البرامج التدريبية في المؤسسة

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا-الكتب:

- 1- إبراهيم خليل إبراهيم، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط.1، دار الشروق، عمان، 2009.
- 2- أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط.1، دار الحكمة، القاهرة، 1439هـ، 2018.
- 3- باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، ط.2، دار الفاروق، القاهرة -مصر، 2006.
- 4- بوحوش عمار وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، د.ط، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2019.
- 5- حسين عبد الحميد، التنظيم الاجتماعي والمعايير الاجتماعية، ب.ط، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2014.
- 6- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط.1، دار أسامة، الأردن -عمان، 2019.
- 7- سهام هاشم، الالتزام عند الكتاب المصريين، ط.1، مصر عربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1993.
- 8- عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي (مدخل نفسي سلوكي لتطوير القدرات)، ب.ط، الدار الجامعية - الإسكندرية، 2009.
- 9- عبد الحكيم بن عبد المحسن أبابطين، رضا حلمي أحمد سمور، الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي بالتعليم العالي، د ط، دار جامعة الملك سعود للنشر، المملكة العربية السعودية، 1440هـ/2019م.
- 10- عبود عبدالله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط.1، دار النмир، دمشق (سوريا)، 2002.
- 11- علي كحلون، النظرية العامة للالتزمات، ط.1، مجمع الأطرش للكتاب المختص، تونس، 2014.

- 12- محمد الصاوى محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته ط.2، مكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992.
- 13- محمد الصيرفى، القرار الإداري ونظم دعمه، ط.1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- 14- محمد الفاتح محمود بشير الغربي، السلوك التنظيمي، ط 1، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 15- محمد حسن أبو رحمة، قراءات في الجودة والإعتماد المدرسي، ط1، ب د، فلسطين، 2020.
- 16- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط.3، دار الكتب، اليمن، 1441هـ، 2019.
- 17- محمد صلاح الدين مصطفى وآخرون، خطوات البحث العلمي ومناهجه، ب.ط، المشروع العربي لصحة الأسرة، 2010.
- 18- محمد عبد العال النعيمي، عبد الجبار توفيق البياتي، غازي جمال خليفة، طرق ومناهج البحث العلمي، ب.ط، دار الورق، عمان -الأردن، 2015.
- 19- محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد ومراحل والتطبيقات، ط.2، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
- 20- محمد فاتح محمود يشير المغربي، أصول الإدارة والتنظيم، ط.1، دار الجنان، عمان -الأردن، 2016.
- 21- محمد يوسف القاضي، سلوك التنظيمي، ط 1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 1436هـ -2015م.
- 22- نعيم إبراهيم الظاهر، تنمية الموارد البشرية، ط.1، عالم الكتب الحديث، الولايات المتحدة الأمريكية، 2009.
- ثانيا- الرسائل والأطروحات:
- 23- أمير محمد رفعت حواس ، أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، درجة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، القاهرة، 2003.

- 24-بن خالد عبد الكريم، **جودة الحياة العمل واثرها في تنمية الثقافة التنظيمية**، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، وهران، 2016-2017.
- 25-بن قناب سهام، **جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بدافعية الإنجاز**، شهادة ماستر في علم النفس، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مستغانم، 2023.
- 26-جميلة بوحاريش، **وحيدة بولحية، أثر المناخ التنظيمي في الإلتزام التنظيمي**، شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجيل، 2017/2018.
- 27-حمزة معمري، **العلاقة بين إتجاهات الموظفين نحو المهنة والإلتزام التنظيمي**، درجة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، ورقلة، 2007/2008.
- 28-خديجة ناصر، **أثر جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي**، شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2019-2020.
- 29-رؤى رشيد، سعيد ال قاسم، **أثر الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية**، درجة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011/2012.
- 30-زروقي خولة، **إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى ممرضى المستشفى سليمان عميرات بتقرت**، شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2014 / 2015.
- 31-سامي إبراهيم حمادة حنونة، **قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية**، درجة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
- 32-هشام عيسى عبد الرحمن أبو حميد، **أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة**، ماجستير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017.
- ثالثا- **المجلات العلمية والندوات:**
- 33-أحمد عباس حمادي، **الإلتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 94، المجلد 22، 2016.

34-إسلام غلاب، إبراهيم دودو، متطلبات تحقيق الإلتزام التنظيمي في الأندية الرياضية، مجلة العلمية للعلوم التربوية البدنية والرياضية المتخصصة، المجلد 12، العدد 01، أسوان، 2022.

35-إسماعيل العمري، عبد الفاتح ابي مولود، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 28، ورقة "الجزائر"، 2017.

36-إسماعيل محمد عيسى شاهين، عبد الرحمن محمد عبد الله حمدي، إدارة الجودة الشاملة من منظور تأصيلي إسلامي، مجلة الدراية، العدد الخامس عشر، المملكة العربية السعودية – السودان، 2015.

37-افراح محمد علي سعد الحربي، اثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ثلاث و أربعون، المملكة العربية السعودية، جدة، 2022.

38-اكرام بود بزة، امال يوب، أثر التغير التنظيمي على الإلتزام التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجريبية، المجلد 12، العدد 1، سكيكدة، 2019.

39-أمل محمد، وآخرون، القيادة الأصلية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمات مدارس التعليم العام، مجلة بحوث، العدد 02، المجلد 04، بخميس مشيط، 2024.

40-باسم فيصل عبد نايف وآخرون، المهارات القيادية الإستراتيجية وتأثيرها في الإلتزام التنظيمي، مجلة اقتصاديات الأعمال، العدد 01، العراق، 2021.

41-بن عزة محمد أمين، صحراوي بن شيخة، أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد 09 العدد02، سعيدة، ديسمبر، 2023.

42-بوادو فاطيمة، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد06 العدد02، تيسمسيلت (الجزائر)، 2022.

43-بوزورين فيروز، د.يعلى فاروق، اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16 العدد 04، سطيف، 09 ماي 2021.

44-بوزيد سليمة، جودة الحياة الوظيفية كأساس لتغيير التنظيمي، Quality of career as a Change basis for organizational، مجلة الافاق العلمية، المجلد12، العدد05، 2020، بسكرة.

45-بومنقار مراد، عيساوي فلة، واقع الإلتزام التنظيمي بالمنظمة الجزائرية في ظل الشراكة الأجنبية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد 03، عنابة (الجزائر)، 2016.

46-تواتي سومية، جودة الحياة الوظيفية التأسيس للنظري المفاهيمي، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06/العدد 02، البليدة 2، 2022.

47-جمعة خير الدين، أحلام خان، أثر جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08 (العدد 02) بسكرة، ديسمبر، 2020.

48-خلود حزام الشهراني، السياسات التعليمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي، مجلة الدراسات التربوية والإنسانية، العدد الرابع، الجزء الثالث، 2023.

49-دليلي لحسن، محمد سليم خميس، واقع الإلتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقلة (الجزائر)، 12 (03) / 2020.

50-زروخي فيروز، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالسلوك التنظيمي الفردي، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 5/، العدد 01، شلف (الجزائر)، 2022.

51-زكري شريفة، مداني بن شهرة، واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 06 العدد 04، البيض ديسمبر، 2022.

52-زملة حزام، سعيد الشهراني، درجة إدراك معلمات المرحلة الثانوية لوثيقة سياسة التعليم وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، مجلة كلية التربية، المجلد 88، العدد الرابع، مملكة العربية السعودية، 2022.

53-زينب قريوة، جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية، مجلة الافاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، سكيكدة، 2022.

54-سارة صياغ احمد بوجميل، تأثير جودة الحياة الوظيفية على السلوك الإبداعي للعاملين، دفاثر البحوث العلمية، المجلد//11 العدد:02، تيبازة (الجزائر) 1 أكتوبر 2023.

55-سحنون مصطفى، عمر روبي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 2، العدد 2، ديسمبر، الجزائر، 2019.

56-سلاف مشري، جودة الحياة من منظور علم النفس الإيجابي (دراسة تحليلية)، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد (08)، الوادي، 2014.

- 57-سيفي يوسف، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى أستاذ الجامعي، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، وهران، 2018.
- 58-شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الإلتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلد 05 العدد 01، بسكرة، مارس 2021.
- 59-عادل بومجان، اقطي جوهر، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 02، بسكرة، 2018.
- 60-عاشوري ابتسام، الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس، بسكرة.
- 61-عبد الباسط محمد دياب، محمد حسن أحمد مهدي، القيادة الأخلاقية مدخل لتحقيق الإلتزام التنظيمي، مجلة شباب الباحثين، العدد 13، 2022.
- 62-عبد الرحمن برقوق، هدى درنوني، الإلتزام التنظيمي (مفهوم وأبعاد ونتائج)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 13، بسكرة (الجزائر)، 2014.
- 63-عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص، فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 20، الجزائر، سبتمبر 2015.
- 64-عثمان مريم، دور مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في تطوير أداء الموارد البشرية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مجلد 9 العدد 1، الطارف (الجزائر)، جويلية 2023.
- 65-عطوي كريمة، واقع الإلتزام التنظيمي بالمؤسسة المعاصرة، مجلة ضياء للبحوث النفسية التربوية، عدد 01، المجلد 04، قسنطينة (الجزائر)، 2023.
- 66-علاء جمعة، وآخرون، أثر الإلتزام التنظيمي في تحسي جودة الخدمة المالية والمصرفية، مجلة مالية محاسبة الشركات، العدد 02، مجلد 03، بغداد (العراق)، 2023.
- 67-غيثي محمد المحجوب -بشير عبد العالي، فعالية نظام الحوافز وأثره على جودة حياة عمل، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 07 العدد 01، تندوف، افريل 2021.
- 68-فيصل محمد شريف الكندري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالتنبؤية بالإلتزام التنظيمي وجودة الأداء المهني، مجلة كلية التربية، المجلد 09، الكويت، 2024.
- 69-قهييري فاطنة، واقع جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة الاقتصادية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 02، الحلفة، 2020.

- 70- ماجد قاسم السيان، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية الخاصة، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 11، العدد 05، اليمن، 2015.
- 71- محمد سيد امام، اثر الالتمار التنظيمي على أداء العاملين، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 03، العدد 01، مصر، 2019.
- 72- مخلص شياع علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 04، العدد 09، العراق، 2012.
- 73- مدروس نادية، مزياني حنان، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الإلتزام التنظيمي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، مجلد 08، العدد 02، مغنية (الجزائر)، 2021.
- 74- مدين عبد الوهاب جبر، أحمد رحمان، فتاح أحمد، إستقطاب الموارد البشرية وتأثيره في الإلتزام التنظيمي، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 01، العدد 03، بغداد (العراق)، 2022.
- 75- نزاري حسام الدين، الإلتزام التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية، المجلد ج، العدد 10، قسنطينة (الجزائر)، 2017.
- رابعا- المراجع باللغة الأجنبية:

76-Normala dawd ,jnvestigating the relationshi between qquality of work life and organisational commitment amongst empotgees in malaysian ,intennational journal of business and management ,vol5 ,no 10, faculty of business management ,universiti teknologi , 2010.

77-Shyam Singh Inda ,Quality of Work Life ,First Edition ,Canadian Academic Publishing , Canada, 2013.

ملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية
تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

الملحق رقم 02

استمارة بحث حول موضوع

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتزام العاملين

دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك لنقل وتسويق المحروقات بالأغواط

-تحت اشراف الأستاذ:

بن عيسى الازهاري

من اعداد الطالبين

بديرينة حليلة

بديرينة سهام

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر يسرنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان يرجى الرد على جميع العبارات بصدق وموضوعية تامة عبر وضع علامة (*) في المربع المناسب لإجابتك.

ملاحظة

جميع المعلومات المعروضة في هذا الاستبيان تعتبر سرية ومخصصة لأغراض علمية فقط، نشكركم مسبقا على تعاونكم معنا.

المحور الأول .البيانات الشخصية والمهنية

(1) الجنس.

ذكر انثى

(2) السن .

_ اقل من 30 سنة

_ 30 الى 40 سنة

_ 41 سنة فاكثر

(3) الفئة المهنية.

_ عون تنفيذ

_ عون تحكم

_ اطار

(4) الاقدمية في المهنة.

_ اقل من 10 سنوات

_ 10 الى 19 سنة

_ 20 سنة فاكثر

المحور الثاني :المتعلق بجودة الحياة الوظيفية .

أ_ المشاركة في اتخاذ القرار.

(5) هل هناك تبادل للمعلومات بين المسؤولين والعمال؟

دائما أحيانا نادرا

(6) هل يسمح المسؤولين للموظفين عند حضورهم للاجتماعات بتقديم اقتراحاتهم؟

-يسمح -لا يسمح

(7) هل هناك جانب من التشجيع من قبل المدير عند تقديم الموظفين للأفكار جديدة؟

نعم لا

(8) هل تشارك في عملية اتخاذ القرارات في مؤسستك؟

نعم أحيانا لا

(9) هل ترى هناك حاجة لتعزيز مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات في مؤسستك؟

نعم لا

(10) هل يستمع المسؤولون لانشغالات العاملين؟

نعم لا

ب-نظام الحوافز

11 هل الاجر الذي تتقاضاه يتناسب مع طبيعة العمل الموكل اليك؟

يتناسب مع طبيعة العمل لا يتناسب مع طبيعة العمل

12 هل راتبك الذي تتقاضاه يحقق كافة احتياجاتك؟

نعم لا

13 كيف تجري الترقيات في مؤسستك:

على أساس الكفاءة العلاقات الشخصية

14 هل تلقى الاعتراف والتشجيع عند انجاز مهامك من قبل المسؤولين؟

نعم لا

15 هل يتم منح الحوافز للموظفين بطريقة عادلة؟

نعم لا

16 ماهي أنواع الحوافز التي تقدمها المؤسسة لتحفيز موظفيها؟

-مادية -معنوية

17 هل تعتقد ان الحوافز المالية هي أكثر فاعلية لتحفيزك على ادائك عملك بمهارة؟

نعم لا

ت-التدريب.

18 هل توفر مؤسستكم مزايا المشاركة في دورات تدريبية؟

نعم توفر لنا لا توفر لنا

19 هل هناك تنوع في برامج التدريبية؟

نعم لا

20 هل ساهمت برامج التدريب في تحسين أداءك؟

نعم نوعا ما

21 كيف تقيم جودة برامج التدريبية التي تقوم بها المؤسسة

جيدة جدا متوسطة ضعيفة

22 هل ترى ان هناك حاجة لتحديث برامج التدريب في مؤسستك؟

نعم لا

-في حالة إجابة بنعم ماهي اقتراحاتك لتطوير برامج

التدريب.....

.....

المحور الثالث: المتعلق بالالتزام التنظيمي

(23) هل ترغب في البقاء في مؤسستك؟

نعم لا

(24) هل تحترم أوقات ذهابك للعمل؟

دائما أحيانا أبدا

(25) هل تعتبر مشاكل مؤسستك مشاكلك؟

نعم لأنها تستحق ذلك لا اعتبرها كذلك

(26) ماذا تمثل لك المؤسسة؟

مكان للحصول على الاجر بمثابة عائلة الثانية

(27) إذا عرض عليك العمل في مؤسسة أخرى وباجر اعلى هل تغادر مؤسستك؟

اقبل مباشرة أفكر بأمر لا اقبل

(28) هل ترى ان مؤسستك تستحق ولائك لها؟

نعم لا تستحق ذلك

(29) هل يهتمك مستقبل المؤسسة التي تعمل بها؟

يهمني كثيرا لا يهمني

(30) هل تنقيد بإنجاز مهامك في مؤسستك؟

نعم نوعا ما

شكرا على تعاونكم معنا

الملحق رقم 03:

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	44	74,6	74,6	74,6
Valid أنثى	15	25,4	25,4	100,0
Total	59	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	2	3,4	3,4	3,4
Valid سنة 30-40	18	30,5	30,5	33,9
سنة فأكثر 41	39	66,1	66,1	100,0
Total	59	100,0	100,0	

الفئة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
عون تحكم	27	45,8	45,8	45,8
Valid إطار	32	54,2	54,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 10 سنوات	10	16,9	16,9	16,9
Valid سنوات إلى 19 سنة 10	27	45,8	45,8	62,7
سنة فأكثر 20	22	37,3	37,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Crosstabulation الفئة * 5س

		5س		Total	
		دائما	أحيانا		
الفئة	عون تحكم	Count	10	17	27
		% within 5س	55,6%	41,5%	45,8%
إطار		Count	8	24	32
		% within 5س	44,4%	58,5%	54,2%
Total		Count	18	41	59
		% within 5س	100,0%	100,0%	100,0%

Crosstabulation الأقدمية * 8س

		8س			Total	
		نعم	أحيانا	لا		
أقل من 10 سنوات		Count	2	2	6	10
		% within 8س	25,0%	6,3%	31,6%	16,9%
10 إلى 19 سنة الأقدمية		Count	6	12	9	27
		% within 8س	75,0%	37,5%	47,4%	45,8%
سنة فأكثر 20		Count	0	18	4	22
		% within 8س	0,0%	56,3%	21,1%	37,3%
Total		Count	8	32	19	59
		% within 8س	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Crosstabulation 9س * 23س

		23س		Total	
		أرغب كثيرا	لا أرغب		
9س	نعم	Count	44	2	46
		% within 23س	88,0%	22,2%	78,0%
لا		Count	6	7	13
		% within 23س	12,0%	77,8%	22,0%
Total		Count	50	9	59
		% within 23س	100,0%	100,0%	100,0%

5س * 28س Crosstabulation

		5س		Total	
		دائما	أحيانا		
28س	نعم	Count	16	34	50
		% within 5س	88,9%	82,9%	84,7%
28س	لا تستحق ذلك	Count	2	7	9
		% within 5س	11,1%	17,1%	15,3%
Total		Count	18	41	59
		% within 5س	100,0%	100,0%	100,0%

7س * 30س Crosstabulation

		7س		Total	
		نعم	لا		
30س	نعم	Count	40	12	52
		% within 7س	95,2%	70,6%	88,1%
30س	نوعا ما	Count	2	5	7
		% within 7س	4,8%	29,4%	11,9%
Total		Count	42	17	59
		% within 7س	100,0%	100,0%	100,0%

13س * 23س Crosstabulation

		13س		Total	
		على أساس الكفاءة	العلاقات الشخصية		
23س	أرغب كثيرا	Count	34	16	50
		% within 13س	91,9%	72,7%	84,7%
23س	لا أرغب	Count	3	6	9
		% within 13س	8,1%	27,3%	15,3%
Total		Count	37	22	59
		% within 13س	100,0%	100,0%	100,0%

13س * 27س Crosstabulation

		13س		Total
		على أساس الكفاءة	العلاقات الشخصية	
أقبل مباشرة	Count	8	6	14
	% within 13س	21,6%	27,3%	23,7%
27س أفكر بالأمر	Count	27	16	43
	% within 13س	73,0%	72,7%	72,9%
لا أقبل	Count	2	0	2
	% within 13س	5,4%	0,0%	3,4%
Total	Count	37	22	59
	% within 13س	100,0%	100,0%	100,0%

11س * 23س Crosstabulation

		11س		Total
		يتناسب مع طبيعة العمل	لا يتناسب مع طبيعة العمل	
23س أرغب كثيرا	Count	50	0	50
	% within 11س	100,0%	0,0%	84,7%
لا أرغب	Count	0	9	9
	% within 11س	0,0%	100,0%	15,3%
Total	Count	50	9	59
	% within 11س	100,0%	100,0%	100,0%

11س * 28س Crosstabulation

		11س		Total
		يتناسب مع طبيعة العمل	لا يتناسب مع طبيعة العمل	
28س نعم	Count	50	0	50
	% within 11س	100,0%	0,0%	84,7%
لا تستحق ذلك	Count	0	9	9
	% within 11س	0,0%	100,0%	15,3%
Total	Count	50	9	59
	% within 11س	100,0%	100,0%	100,0%

الفئة * 13س Crosstabulation

		الفئة		Total	
		عون تحكم	إطار		
13س	على أساس الكفاءة	Count	15	22	37
		% within الفئة	55,6%	68,8%	62,7%
13س	العلاقات الشخصية	Count	12	10	22
		% within الفئة	44,4%	31,3%	37,3%
Total		Count	27	32	59
		% within الفئة	100,0%	100,0%	100,0%

الفئة * 18س Crosstabulation

		الفئة		Total	
		عون تحكم	إطار		
18س	نعم توفر لنا	Count	25	32	57
		% within الفئة	92,6%	100,0%	96,6%
18س	لا توفر لنا	Count	2	0	2
		% within الفئة	7,4%	0,0%	3,4%
Total		Count	27	32	59
		% within الفئة	100,0%	100,0%	100,0%

21س * 27س Crosstabulation

		21س			Total	
		جيدة جدا	متوسطة	ضعيفة		
27س	أقبل مباشرة	Count	8	6	0	14
		% within 21س	40,0%	17,1%	0,0%	23,7%
27س	أفكر بالأمر	Count	10	29	4	43
		% within 21س	50,0%	82,9%	100,0%	72,9%
27س	لا أقبل	Count	2	0	0	2
		% within 21س	10,0%	0,0%	0,0%	3,4%
Total		Count	20	35	4	59
		% within 21س	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

22س * 29س Crosstabulation

		22س		Total	
		نعم	لا		
29س	يهمني كثيرا	Count	38	12	50
		% within 22س	95,0%	63,2%	84,7%
29س	لا يهمني	Count	2	7	9
		% within 22س	5,0%	36,8%	15,3%
Total		Count	40	19	59
		% within 22س	100,0%	100,0%	100,0%

20س * الفئة Crosstabulation

		الفئة		Total	
		عون تحكم	إطار		
20س	نعم	Count	14	24	38
		% within الفئة	51,9%	75,0%	64,4%
20س	نوعا ما	Count	13	8	21
		% within الفئة	48,1%	25,0%	35,6%
Total		Count	27	32	59
		% within الفئة	100,0%	100,0%	100,0%

19س * 23س Crosstabulation

		19س		Total	
		نعم	لا		
23س	أرغب كثيرا	Count	42	8	50
		% within 19س	100,0%	47,1%	84,7%
23س	لا أرغب	Count	0	9	9
		% within 19س	0,0%	52,9%	15,3%
Total		Count	42	17	59
		% within 19س	100,0%	100,0%	100,0%