

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

العنوان

مؤشرات جودة حياة لدى عمال مديرية الصيانة سوناطراك DML بالأغواط

مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية .

تحت إشراف الأستاذ:

– أ.د. عمومن رمضان

إعداد الطالبتين:

– عائشة رابحي

– مسعودة رخرور.

لجنة المناقشة		
الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسة	أستاذة محاضرة – أ –	د. هند معمري
مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي	أ.د. رمضان عمومن
مناقشة	أستاذة محاضرة – أ –	د. فاطمة الزهراء بلمقدم

السنة الجامعية 2022/2021

شكرا وعرفانا :

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك، لك الحمد كله ولك الشكر كله، وصل اللهم وبارك على نبيك محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم .

أما بعد: نشكر أولا وأخيرا لله سبحانه وتعالى وشكرا كثيرا على نعمته العظيمة ونحمده على فضله علينا بإتمام هذه الدراسة ونرجو من الله أن ينفع بها كل من يطلع عليها.

ويسرنا أن يتقدم بالشكر لمن ساعدنا في إعداد هذه المذكرة ونخص بالذكر الأستاذ الفاضل والمشرف "رمضان عمومن".

كما نتوجه بالشكر إلى أساتذتنا الأفاضل الذين رافقونا طوال المشوار الدراسي ودعمونا بعلمهم ونصائحهم وتوجيهاتهم لتزويدنا بالمعارف لهم منا كل الاحترام والتقدير.

وأیضا نشكر جميع عمال وعاملات مؤسسة سوناطراك بولاية الأغواط خاصة، وكافة الزملاء الطلاب عامة.

فجزى الله الجميع عنا كل خير

مسعودة + عائشة

الإهداء

الحمد لله أولاً، الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع، أهدي هذا العمل
وثمره جهدي إلى روح أُمي الطاهرة التي كانت دعماً لي لأزاول دراستي، سهرت
وصبرت معي حتى نضجت وإلى من قال فيهم الله عز وجل بعد بسم الله
الرحمن الرحيم.

"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيراً" صدق الله العظيم سورة الإسراء.
أهدي هذا العمل إلى اخوتي وكل من ساندني كل باسمه وإلى عائلتي الكريمة .
إلى زملائي في الدراسة وبالأخص صديقتي المقربة، اللهم سهل لهم طريق
العلمي.

إلى كل من علمني حرفاً وأُناّر دربي
أهدي هذا العمل على كل من ساعدني على اتمام هذا العمل،
وقدم لي العون سواء من قريب أو من بعيد.
وأهدي هذا العمل إلى أُمي الحنونة الطيبة التي لطالما وهي راسخة في عقلي
وقلبي (الله يرحمها).
والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

عائشة

الإهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأغلى.

هي ذي ثمرة جهدي أجنيتها اليوم هي هدية أهديها إلى:

والدي الغالي حفظه الله ورعاه

إلى أُمي جنتي أطال الله في عمرها

جميع اخوتي وأخواتي إلى زميلاتي.

وزملائي إلى كل من ساندني من قريب

أو بعيد في إنجاز هذا العمل

مسعودة

ملخص

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة مؤشرات جودة حياة العمل لدى عمال مديرية الصيانة DML بالأغواط، وتحديد أهم مؤشرات الجودة ومعرفة الفروق في درجات جودة حياة العمل لدى عينة الدراسة حسب الجنس، الأقدمية في العمل، الرتبة الوظيفية، حيث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي بتوزيع الاستبيان كأداة للدراسة عبر عينة مكونة من 35 عاملاً، وبعد تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مديرية الصيانة DML بالأغواط مرتفع.
- أهم مؤشرات جودة حياة العمل لدى عينة الدراسة هي خصائص الوظيفة وجماعة العمل.
- لا توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عينة الدراسة حسب الجنس والأقدمية والرتبة الوظيفية.

الكلمات المفتاحية: مؤشرات، جودة الحياة، جودة حياة العمل.

Study summary:

The study aimed to know the level of quality of work life among the workers of the Directorate of Maintenance DML Laghouat, and to determine the most important indicators of quality and to know the differences in the degrees of quality of work life among the study sample by gender, seniority at work, and job rank. A sample of 35 workers, and after analysing the data using the SPSS statistical package, the following results were reached:

The quality of working life of the workers of the DML Maintenance Directorate in Laghouat is high.

The most important indicators of the quality of work life for the study sample are the characteristics of the job and the work group.

There are no differences in the quality of work life for the study sample according to gender, seniority and job rank.

Key words: indicators, quality of life, quality of work life.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
	شكر وعرفان
	اهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
أ	المقدمة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
4	1-الإشكالية:
5	2- فرضيات الدراسة:
6	3- أهداف الدراسة:
6	4-أهمية الدراسة :
6	5-مفاهيم الدراسة:
7	6-الدراسات السابقة:
11	7-التعقيب على الدراسات السابقة:
	الفصل الثاني: مؤشرات جودة حياة العمل
14	تمهيد :
15	1-تعريف جودة حياة العمل :
17	2- أهمية جودة حياة العمل:
19	3- أبعاد جودة حياة العمل :
20	4-أساليب جودة حياة العمل:
22	5-مراحل جودة حياة العمل:
23	6-طرق قياس جوده حياة العمل:
24	7-معيقات تطبيق جودة حياة العمل:
26	خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

28	تمهيد
29	1- منهج الدراسة :
29	2- مجالات الدراسة:
29	3- حدود الدراسة:
30	4- عينة الدراسة:
31	5- أداة الدراسة:
32	6- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :
33	7- إجراءات التطبيق :
34	8- الأساليب الإحصائية :
35	خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضيات

37	تمهيد :
38	1- عرض تحليل ومناقشة نتائج الدراسة :
44	2- الإستنتاج العام :
46	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	عينة الدراسة حسب الجنس	30
02	خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية	30
03	خصائص عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	31
04	الصدق البنائي للاستبيان	32
05	معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ .	33
06	الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات استبيان جودة حياة العمل	38
07	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستبيان وترتيبها	39
08	اختبار " ت " للفرق في درجات جودة حياة العمل حسب الجنس	40
09	اختبار " ت " للفرق في جودة حياة العمل حسب الرتبة الوظيفية	41
10	نتائج اختبار " ت " للفرق في جودة حياة العمل حسب الأقدمية	42

مقدمة

تعتبر جودة الحياة في العمل من المفاهيم الحديثة التي تهتم بالبحث عن الأساليب والاستراتيجيات التي تتبعها الإدارة في المنظمات بهدف محاولة توفير حياة عملية أفضل للموارد البشرية، مما يساعد في رفع أداء الأفراد مما يحقق أهدافهم الخاصة وأهداف المنظمة العامة من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق الإشباع والرغبات للموارد.

إن الشعور بجودة الحياة من القضايا المهمة في حياة الإنسان نظرا لأنها تعد نقطة البداية لكثير من المشكلات التي يمكن أن يعيشها ويشكو منها الإنسان، لأنه كثيرا ما يترتب على إدراك وشعور الفرد بانخفاض مستوى جودة الحياة مشكلات عديدة في حياته كالاكتئاب، العزلة الاجتماعية والوحدة النفسية، حيث تقيّم جودة الحياة على مستوى الخدمات المادية والمعنوية التي تقدم للفرد، ومدى قدرتها على إشباع حاجاته الأساسية، وتوقعاته المستقبلية وذلك في صورة مؤشرات ذاتية وموضوعية.

وتظهر صور وأشكال جودة الحياة من خلال قدرة الفرد على إشباع حاجاته الصحية والنفسية كالعلاقات الاجتماعية الإيجابية، والرضا عن حياته العملية، والاستقرار المادي، والقدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية والاقتصادية، وهذا ما يؤكد أن شعور الفرد بالإيجابية في العمل من المؤشرات العالية الدالة على تحقيق جودة الحياة لدى الفرد.

كما ينظر لجودة حياة العمل على أنها مجموعة من المفاهيم المتعددة والمتمثلة في الأمن والسلامة في العمل، والمكافأة العادلة، جماعات العمل المشاركة إضافة إلى المسار المهني، فجودة الحياة العملية توفر وتسهل للموارد البشري فرص التدريب ورفع درجة الرضا الوظيفي، وبالمقابل إيجاد بيئة عمل آمنة وتنمية أداء العاملين جنبا إلى جنب، مع رفع الأداء الكلي للمنظمة.

لذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن مؤشرات جودة حياة العمل لدى عمال مديرية الصيانة DML بالأغواط وذلك في جانبين جانب نظري وآخر ميداني (تطبيقي).

الجانب النظري تم تقسيمه إلى فصلين:

الفصل الأول الإطار العام للدراسة: وتضمن تحديد إشكالية البحث من خلال التساؤلات والفرضيات وذكر الأهمية والأهداف الأساسية للدراسة، وعرض مفاهيم الدراسة الإجرائية لجودة حياة العمل، وبعض الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

أما الفصل الثاني: والذي تناولنا فيه ماهية جودة حياة العمل وأهمية جودة حياة العمل، وأبعادها وأساليب جودة حياة العمل، وأهم مراحل تحقيقها، وطرق قياسها.

أما الجانب الميداني فيتمثل في فصلين وهما :

الفصل الثالث: بعنوان إجراءات الدراسة الميدانية

حيث تم فيه ذكر المنهج المتبع للدراسة وأهم مجالات الدراسة، وحدودها، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وقياس الخصائص السيكومترية الخاصة بها، بالإضافة إلى ذكر إجراءات تطبيق الدراسة والأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة.

وأخيرا الفصل الرابع لعرض وتفسير نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات وأخيرا تم ذكر الاستنتاج العام، مع بعض الاقتراحات، قائمة المراجع، والملاحق.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- الإشكالية:
- 2- فرضيات الدراسة:
- 3- أهداف الدراسة:
- 4- أهمية الدراسة :
- 5- مفاهيم الدراسة:
- 6- الدراسات السابقة:
- 7- التعقيب على الدراسات السابقة:

1- الإشكالية:

بدأ الاهتمام بالموارد البشرية بشكل واسع في القرن الماضي، حيث خصصت له الكثير من البحوث والدراسات في شتى المجالات لتحسين مستوى اقتصاداتها وتفعيل كفاءتها البشرية والإدارية، وذلك للرفع من المستوى المعرفي والتكنولوجي للرأس المال البشري الذي يعد القوة الأساسية للتطور ومسايرة المستجدات البيئية، حيث قام أصحاب العديد من المشاريع بدراسة مسألة، جودة العمل، ظروف العمل، ومشاكل التعب والسأم والرقابة، حياة العمل وكيفية تحسينها، وعموما فإن دراسات تحسين الإنتاجية تتفق مع جودة حياة العمل في المنظمات وبدأ يظهر اهتمام واضح من قبل الشركات والمنظمات بدراسة الإنتاجية وجودة حياة العمل في المنظمات العامة والخاصة. (جلال ثبات، 2011، ص 03)

كما تواجه العديد من المنظمات في الآونة الأخيرة ضغوطا وتغيرات مستمرة وسريعة في جميع المجالات التي تعمل في زيادة القوى الداخلية والخارجية المؤثرة في استقرارها. فقد شملت هذه التغيرات جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية، الثقافية والتكنولوجية فكان لابد من المنظمة مهما كان نوعها، خدماتية، أو إنتاجية، إن تهتم بالعنصر البشري والنظر إليه كمورد قيم لا يمكن تقليده أو الاستغناء عنه لما له من تأثير على الكفاءة والفعالية والتميز، فهي بدونها لا يمكن لباقي العناصر الأخرى أن تعمل وتضمن المنظمة نجاحها وبقائها، لذلك تسعى إلى التغيير والتحسين ومواكبة المستجدات في العمليات الإدارية للحصول على مناخ ملائم يتسم بالجودة وكل ذلك سيدفع الفرد لرفع روحه المعنوية وتوجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة باعتبار هذه الأهداف جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد.

وقد بدأ الاهتمام بالحياة والوظيفية في سبعينات القرن الماضي حيث مصطلح جودة الحياة الوظيفية في نهاية الستينات ونهاية السبعينات من (1969 إلى 1974) للقرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل، حيث كان التركيز في الأوليات المتحدة الأمريكية حول صحة العامل والتعرف على الطرق التي تحسن من أداء الفرد أثناء العمل وإيجاد بيئة صحية آمنة لذلك اهتمام المنظمات ببيئة العمل التي يعملون فيها الأفراد تعود

لأسباب كثيرة، ومن بينها التغيرات والتحولات في عالم اليوم ويتأثرون ويؤثرون في الحياة الوظيفية لتحسين بيئة العمل تحاول هذه المنظمات تطبيق بعض الإجراءات والبرامج للوصول إلى جودة الحياة الوظيفية، وفي هذا الصدد نجد منظمة الصحة العالمية تعرفها على أنها الإدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق أنظمة الثقافية والقيم في المجتمع الذي يعيش فيه وعلاقة هذا الإدراك بأهدافه وتوقعاته.

كمابدأت الإدارة في العديد من الشركات الكبيرة بإعداد مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية قوة العمل والتأثيرات التنظيمية، وجودة حياة العمل بالمؤسسة الاقتصادية سوناطراك سعياً منا لمعرفة أهم مؤشرات تحقيقها وتحقيق بعض الأساسيات الواجب توفيرها مثل الأجور المحترمة، ساعات العمل المناسبة،...إلخ، ومنه يمكننا صياغة إشكالية الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط؟
- ما أهم عوامل جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط تعزى إلى الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط تعزى للأقدمية
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط تعزى إلى الرتبة الوظيفية؟

2- فرضيات الدراسة:

- نتوقع مستوى منخفض لجودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط.
- نتوقع أهم عوامل جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط هو عامل الأجر والإشراف.

- توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط تعزى للجنس.

- توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط حسب الأقدمية.

- توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى العمال سوناطراك DML بالأغواط حسب الرتبة الوظيفية.

3- أهداف الدراسة:

-الكشف عن مستوى وأهم أبعاد جودة حياة العمل لدى عينة الدراسة.

-التعرف على الفروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى العاملين لمؤسسة سوناطراك. حسب الجنس، الأقدمية والرتبة الوظيفية.

4-أهمية الدراسة :

-تكمن أهمية الدراسة الحالية في إلقاء الضوء على موضوع هام وحيوي يشمل متغير جودة حياة العمل حيث تعتبر الاتجاهات الحديثة التي تساعد المنظمات في الحفاظ على مواردها البشرية.

-تعد هذه الدراسة إثراء للجانب العلمي والبحثي في الدراسات المحلية حول الفئة المدروسة وتصورها حول الحياة الوظيفية.

-تتمثل هذه الأهمية للدراسة في الاستفادة من البيانات التي تجمع منها في الكشف عن تصور العمال لجودة حياة العمل.

-التعرف على البعد الأكثر تحقفا في المنظمة ميدان الدراسة لدى العمال من خلال الإجابات المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة.

5-مفاهيم الدراسة:

التعريف الاصطلاحي: عرف كل من shami& Surya جودة الحياة الوظيفية بأنها درجة التمييز الناجمة عن ظروف العمل والعالقة بين العامل وبيئته، إضافة إلى البعد الإنساني

الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد تم على مستوى المنظمة ككل (البربري، 2016، ص 14).

التعريف الإجرائي: تعرف جودة حياة العمل إجرائيا بأنها عملية الإجراءات التي تدعم مؤسسه سوناطراك من خلالها حاجات الموظفين المادية والمعنوية على ضوء إحداث توازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية والتي يعبر عنها العامل من خلال أبعاد جوده حياه العمل ظروف العمل الخصائص الوظيفة الأجور والمكافآت جماعه العمل نمط الإشراف على استمارة المعدة للدراسة.

6-الدراسات السابقة:

1- دراسة المغربي (2004) بعنوان:

"جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي" وهي دراسة ميدانية تمثلت في إجراء ما يقارب (30) لقاء مع الفئات الثلاث لمجتمع الدراسة من إداريين، أطباء، وفنيين بالمراكز الطبية (بالمنصورة) المتخصصة في جامعة المنصورة وقد توصل الباحث لوجود مجموعة من الظواهر الدالة على وجود قصور في عوامل جودة حياة العمل والتي منها عدم الرضا بعض الفئات العاملة عن الأجور والمكافئات والمزايا والعوائد التي يحصلون عليها والسيطرة الكاملة للرؤساء على عملية اتخاذ القرارات وعدم الإنصات لأراء العاملين وتجاهل ردود أفعالهم والدور السلبي للرؤساء في تكوين وتنمية الأفراد، لتكوين قيادات المستقبل، وقدم الباحث عدة توصيات من أهمها:

ضرورة إعادة هيكلة نظام المكافئات والحوافز المادية بما يسمح للعاملين إعداد الدراسات التفصيلية اللازمة لتحليل وتوصيف الوظائف .

2- دراسة SINHA (2012) بعنوان: FACTORS AFFECTING QUALITY OF WORK

العوامل المؤثرة في جودة حياة الوظيفة دراسة تطبيقية على المؤسسات الهندية، وقد طبقت هذه الدراسة على المؤسسات الهندية وهدفت إلى تعريف العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل الوظيفية من واقع المؤسسات الهندية ومكونات كل عامل من هذه العوامل لجودة

الحياة الوظيفية من خلال عينة مكونة من (100 مدير) من المستوى المتوسط للإدارة بالمؤسسات المختلفة في الهند.

استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي، للتعرف على أهم العوامل التي تلعب دورا هاما بين الموظفين، والعوامل الأهم والأبعاد المكونة لها وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها استخلاص ثلاث عوامل مؤثرة بخبرات جودة الحياة الوظيفية للمدراء العاملين في المستوى المتوسط للمنظمة، هي التوجه نحو دعم العلاقات في المنظمة والتوجه نحو التكيف المهني في المستقبل، والتوجه نحو تحديد المصير الذاتي والنظام الشامل للمنظمة، وخلصت لترتيب هذه العوامل حسب الأهمية في إشباع حاجات ورغبات العاملين.

3- دراسة حيران عفاف (2014) بعنوان:

جودة حياة العمل والإبداع الإداري دراسة ميدانية بمؤسسة بسكرة (نפטال).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين جودة حياة العمل والإبداع الإداري لدى موظفي مؤسسة نفطال بسكرة، اتبعت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي حيث أجريت الدراسة على عينة 35 عاملا إداريا من عمال مؤسسة نفطال بسكرة ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداة لجمع البيانات تمثلت في استبيان والذي يتكون من قسمين قسم يتناول عوامل حاكمة لجودة حياة العمل وقسم الثاني تخص الإبداع الإداري، لقد اعتمدت في تحليل البيانات على معامل بيرسون لتفسير النتائج وذلك بالاستعانة ببرنامج SPSS وتم التوصيل إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباطية قوية بين ظروف بيئة العمل المعنوية والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.
- هناك علاقة ارتباطية قوية بين تماسك جماعة العمل والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.
- هناك علاقة ارتباطية قوية بين مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.

- هناك علاقة ارتباطية قوية بين نظام الأجور والمكافآت والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.
- هناك علاقة ارتباطية قوية بين خصائص الوظيفة والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.

4- دراسة ماضي (2014) بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وهي دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية هدفت إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء من خلال عينة بلغت (344) من حجم المجتمع الكلي البالغ (3254). وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض وتوصلت الدراسة إحصائياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي إلى عدة نتائج منها وجود علاقة دالة بين أداء العاملين، ووجود تأثير مهم ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثير في الأداء الوظيفي، تتمثل في فرص الترقى والتقدم الوظيفي والعلاقات الاجتماعية والاستقرار والأمان الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات وبرامج التدريب والتعلم، والتوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

5- دراسة Hamid zare et al 2014 بعنوان:

Measuring them in faculty university tehran of members identification the components of quality of work li leanel

لتعرف على مقاييس وأبعاد جوده الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئه التدريس من خلال دراسة وقياسه العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي بجامعة طهران ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاقتصادية لجوده الحياة الوظيفية بين أعضاء التدريس ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة لأعضاء هيئه التدريس من خلال تطبيق الدراسة على جامعه طهران الإيرانية بعين تبلغ 184 عضوا من هيئه التدريس من أصل مجتمع الدراسة البالغ 235 عضو حيث تم استخدام أسلوب الإستبانة كاداه لجمع البيانات والتي تم

استرداد عدد 177 استبانة صحيحة، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها، أعضاء هيئه التدريس عن العوامل الاقتصادية لجوده حياة الوظيفة المتبعة في الجامعة، وعن الرعاية الصحية وكذلك الأمن الوظيفي.

6- دراسة نهاد عبد الرحمن الشطي (2016) بعنوان:

"واقع جوده الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل. دراسة تطبيقية عن وزاره الأشغال العامة والإسكان، غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان، اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث أجريت الدراسة على عينة تضم 169 موظفا، وقد تم استرداد (139) استبانة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداة لجمع البيانات تمثلت في الاستبانة وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة.
- توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير (الجنس، المسمى الوطني، المؤهل العلمي)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى العمر ما عدا بعد (علاقات العمل) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى سنوات الخدمة في الوزارة ما عدا بعد (الالتزام التنظيمي)، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينه الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزاره الأشغال العامة تعزى إلى الجنس، العمل المؤهل العلمي وسنوات الخبرة في الوزارة يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين في وزاره الأشغال العامة والإسكان بنسبه (63.57%)

7- دراسة بورقلة ثوريه (2017) بعنوان:

الأساتذة لجوده حياة العمل متغيرات الديموغرافية دراسة ميدانيه بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفه مستوى إدراك الأساتذة لجوده حياة العمل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة اتبعت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المقارن، حيث الدراسة على عينه تضم 94 أستاذ بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قصدي مرباح بورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداة لجمع البيانات تمثلت في استبيان جاهز لقياس جوده حياة العمل تم تكيفه وفق بيئة وعينه الدراسة وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد فروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جوده حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجوده حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية.

- توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجوده الحياة العمل تعزى لعامل الخبرة.

- لا توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجوده حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

7-التعقيب على الدراسات السابقة:

يمكن الخروج من عرض هذه الدراسات السابقة بالاستنتاجات التالية:

- أن مفهوم جوده حياة العمل مفهوم شديد الثراء والتعقيد في آن واحد. فضلا عن تعدد جوانب دراسته وقياسيه حيث يشمل أكثر قطاع غير قليل من السلوك الإنساني وأيضا يشمل مجال من أكثر المجالات التي اهتمت بها الدراسات التنظيمية والسلوكية في الفترة الأخيرة.
- أن جل الدراسات التي تناولت هذا المتغير اهتمت بتوصيف أبعاد جوده حياة العمل ودراسة علاقة هذه الأبعاد ببعض الخصائص التنظيمية كالالتزام التنظيمي القيادة والدافعية الرضا التوافق وغيرها من المتغيرات التي اكبر اهتمام.
- ساهمت هذه الدراسات في:
- إلقاء الضوء على مفهوم الدراسة وهو جوده حياة العمل والوقوف على محدداته.
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تدرس متغير واحد في حين أن الدراسات الأخرى تدرس العلاقة بين جودة الحياة العمل وبعض المتغيرات كالإبداع الإداري بكاء الاجتماعي ودراسة واحده جماعه بين متغير جوده حياة العمل ومفهوم الإدراك لبركة ثوريه مع الاختلاف في المجال المكاني والزمني بشري لهذه الدراسة.
- وكانت الإستفادة منها خلال بناء الإطار النظري من خلال جميع المعلومات وأيضا الاستفادة من اختيار المنهج وأداة جمع البيانات الدراسة.
- أما من حيث الأهداف هدفت دراسة فيروز (2010) إلى التعرف على جوده حياة العمل أهميتها أهدافها ودور كل فرد والمؤسسة فيها على إدارة الحياة الوظيفية بصفه عامه وفي رفع الروح المعنوية لأبرز الأسس النظرية للحوافز والموظفين وتحسين مستوى أدائهم وتعرف على مدى اهتمام الإدارة الوظيفية للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- كما ركزت دراسة (ماضي 2014) على التعرف على جودة حياة العمل الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء وتناولت دراسة (بن منصور 2014) كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي للأداء الوظيفي، وتقضي اثر العوامل التنظيمية المادية والاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر على كل المعمرين وكانت هناك درجه موافقة محايدة حول تحقيق التوازن بين العمل والحياة، وكذلك أظهرت النتائج أعلى درجات الموافقة على أهمية العوامل الاجتماعية لمجتمع العمل.

الفصل الثاني

مؤشرات جودة حياة العمل

تمهيد :

- 1-تعريف جودة حياة العمل :
 - 2- أهمية جودة حياة العمل:
 - 3- أبعاد جودة حياة العمل :
 - 4-أساليب جودة حياة العمل:
 - 5-مراحل جودة حياة العمل:
 - 6-طرق قياس جوده حياة العمل:
 - 7-معايير تطبيق جودة حياة العمل:
- خلاصة الفصل:

تمهيد :

تعتبر جودة حياة العمل من الفلسفات الإدارية المعاصرة التي أخذت مكانا متميزا في إدارة الموارد البشرية. في ظل تطوير السلوك التنظيمي للمنظمة في كيفية استثمار جهود أفرادها من خلال تفجير قدراتهم، مهاراتهم، طاقاتهم الفكرية واستخدامها لبناء قوة عمل منتجة في المنظمة، ولقد تعددت تعاريف جودة حياة العمل حسب وجهة نظر الباحثين والعلماء كل حسب الأبعاد التي يرونها تقيس هذا المتغير في هذا المجال من خلال العديد من الدراسات.

1-تعريف جودة حياة العمل :

1-1-تعريف جودة الحياة لغة واصطلاحا:

أ-لغة :الجودة في اللغة، من الفعل جود، الجيد : نقيض الرديء، والجمع جياذ، وجياذات: جمع الجمع، وجاد الشيء جودة: اي صار جيذا، وقد جاد جودة واجاد : اتى بالجيد من القول أو الفعل.

ب-اصطلاحا: تعرف بأنها إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة واتساق القيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع اهدافه، وتوقعاته، وقيمه، واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، وحالاته النفسية، ومستوى استقلاليته، وعلاقاته الاجتماعية، واعتقاداته بالبيئة بصفة عامة، وبالتالي فإن جودة الحياة بهذا المعنى تشي رالى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته.

كذلك تعرف على أنها تمثل البناء الكلي الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات التي تهدف الى إشباع الفرد، ومؤشرات ذاتية تقيس مقدار الإشباع الذي تحقق.(أحمد، 2018، ص12).

1-2- تعريف جودة حياة العمل :

يعرفها Surya and shani عام 2013 بأنها درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل والبيئة، مضافا إليها البعد الإنساني والتي تساهم بمجملها في الرضا العام وتطوير الأداء على حساب مستوى الفرد، ومن ثم على مستوى المؤسسة ككل.

كما عرف سيد محمد جاد الرب جودة الحياة الوظيفية بأنها : " مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (محمد، 2015، ص8).

ويمكن تعريف جودة حياة العمل على أنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس

إيجابيا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة. (بوجمعة، 2019، ص12)

كما يعرفها أيمن أيوب 2014 أنها "عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين أو إحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدرة الإستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة.

يرى مؤيد سعيد السالم، 2009 أنها الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون. (المنان، 2018، ص9)

تشير جودة حياة العمل أنها مجموعة من الأنشطة التي تؤدي إلى المحافظة على راس المال البشري وتنميته وتطويره والتمثلة في ظروف العمل المناسبة. والأمان الوظيفي، ونظام الأجور والحوافز العادلة. والمنافع والخدمات المتميزة، والمشاركة في اتخاذ القرارات (شاوش، 2018، ص29).

-إن جودة حياة العمل " تعبر عن مجموعة من الممارسات التي تنتجها إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى كافة في المنظمة، بهدف إجراء تحسينات شاملة في بيئة العمل بما يساهم في تحسين الأداء، وتحقيق الرضا للأطراف جميعها في المنظمة، ويزيد الفاعلية التنظيمية للمنظمة ككل. (أبو دولة وزين العابدين، 2012، ص204)

من خلال التعاريف السابقة نخلص إلى ما يلي:

-أن جودة حياة العمل عبارة عن أنظمة وبرامج تسعى أي منظمة استخدامها كإستراتيجية لتحسين أداء مواردها البشرية وتحقيق الأهداف المرجوة.

- أن جودة حياة حياة العمل لا تعد برنامجا ينتهي بعد مدة زمنية معينة، إنما هي عبارة عن عمليات مخططة قد تكون طويلة الأمد أو قصيرة الأمد.

- أن مفهوم جودة حياة العمل لا يقتصر على جانب واحد فقط بل يتضمن جميع الجوانب المادية والمعنوية التي تؤثر على الفرد.

- أنها عبارة عن نتيجة ممارسة متكاملة بين إدارة الموارد البشرية وباقي الإدارات في منظمة واحدة بهدف إجراء تحسينات تشمل بيئة العمل.

2- أهمية جودة حياة العمل:

تكمّن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ورواتب ومكافآت جيدة، وقدر من اهتمام بالوظيفة، وتشجيع استخدام هذا المنهج لإعطاء العاملين فرصا أكبر للتأثير في وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة من خلال فلسفة العلاقات العامة فيها وهذا كما يشار إلى أن جودة حياة العمل تساعد على فتح اتصالات داخل وخارج المنظمة وخارجها، وتصميم أنظمة أجور ومكافآت عادلة، وضمان توفير بيئة عمل جيدة، وجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم، وتحسين الإشراف على العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات. ويرى البعض أن جودة حياة العمل تكتسب أهميتها من خلال النتائج التالية:

-التفوق النوعي على المنافس من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والنوعية في أن واحد.

-فرصة الحصول على المنافس والاحتفاظ بنوعيات تتسم بالكفاءة والمهارة والمعرفة من الموارد البشرية.

-فرصة الإبقاء على المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.

-فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة الصناعية لمشكلات قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها.

-فرصة الحصول على ولاء عال من قبل المستفيدين من سلعها وخدماتها.

-فرصة النمو والتطور نتيجة لاستقرار الموارد البشرية واكتسابها الخبرات من خلال الارتباط الطويل بالمنظمة والاستخدام مدى الحياة هو مثال على مستوى التطور والنمو في الصناعة اليابانية.

وكما يوضح أيضا أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تتحقق في الآتي:

-تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.

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

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

-يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل، ويتمثل أهمها في المشاركة والتجمع، وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت، العوائد، المزايا، وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة. (أحمد خضر، 2015، ص ص 337-338)

وتتبع أهمية جودة الحياة الوظيفية من اعتبارها جزء مهم من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالمنظمة. وهناك من يلخص هذه الأهمية في النقاط التالية:

-إنها مصدر للتأثير على الصحة النفسية والجسمانية للعاملين.

-إنها أحد المتغيرات الهامة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأداء.

-إنها أحد العناصر الهامة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم.

-إنها تعكس اهتمام قيادات المنظمة بمشاعر العاملين.

أظهرت بعض الدراسات العلمية في برامج جودة الحياة الوظيفية، فإن هناك تأثيرات إيجابية بناءا لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومن أهمها ما يلي:

-تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، وتسوية عديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل.

الفصل الثاني: مؤشرات جودة حياة العمل

- مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.
- زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
- زيادة درجة الرضا الوظيفي.
- تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المنظمة.
- انخفاض معدلات الغياب في المنظمة.
- تدني معدل دوران العمل في منظمات الأعمال.
- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية للمنظمة.
- استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المنظمة. (ابراهيم ماضي، 2014، ص 67).

3- أبعاد جودة حياة العمل :

هناك العديد من الباحثين من حدد أبعاد جودة حياة العمل واختلفوا في تحديدها حسب خاصية كل دراسة وحسب وجهة نظر كل باحث وقد فصلنا من خلال الأبعاد المشتركة بين جل الدراسات المتحصل عليها والتي تتبناها هذه الدراسة الحالية وهي كالتالي:

***ظروف بيئة العمل المعنوية:** ويتلخص هذا العامل في سعي الإدارة نحو تحقيق مناخ تنظيمي، يتسم بعلاقات تحكمها الثقة المتبادلة والاحترام والصدقة والحرية فيما بين الزملاء وبينهم وبين رئيسهم، ويمثل هذا البعد نوعا من الاتجاهات النفسية.

***خصائص الوظيفة:** ويشير هذا البعد إلى تصميم وظائف تتسم بالأهمية والتنوع، التحدي والثراء من وجهة نظر شاغليها، وهناك من يرى بأهمية توزيع العمل، وكذلك التناوب في العمل، من أجل تقليل الملل والرتابة الذي يؤثر على المرتاب، وكذلك حتى يشعر الموظف بأهمية وقيمة دوره في المنظمة.

***الأجور والمكافآت:** وهو ما يحصل عليه الفرد مقابل مادي نتيجة قيامه بعمله في المنظمة، ويعتبر الأجر المادي هو المنشط والمثير للسلوك، وهو الذي يحافظ على دافعية العاملين وهو المحقق للشعور بالعدالة.

***جماعات العمل:** تعتبر جماعات العمل محورا هاما في الحياة الوظيفية للفرد وفي المناخ التنظيمي للمنظمة، كما تصبح عنصرا مؤثرا في أداء الفرد والجماعة والمنظمة ككل.

***أسلوب الإشراف:** ويقصد بهذا اهتمام المنظمة بتنمية المهارات القيادية والإشرافية لدى القيادات، بما ينعكس على معاملة مرؤوسيههم وتحفيزهم ومشاركتهم، وغير ذلك من أبعاد القيادة والإشراف الفعال.

***المشاركة في القرارات:** ويشير هذا البعد إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين للمشاركة والتأثير، التعاون في صنع واتخاذ القرارات حيث تتاح الفرصة للعاملين للتأثير في القرارات التي تمس وظيفتهم. (عبد الرحمن، 2013، صص 13-14)

كما أشير إلى أن جودة حياة العمل يمكن أن تتحقق اعتمادا على الأبعاد التالية: (الثقة والاحترام المتبادل، والحصول على التقدير وتحقيق الذات، والاتصالات الفعالة، والأهداف الواضحة والوظيفة ذات المعنى والأهمية التي تتميز بالتحدي والتنوع والسلوك القيادي، الإشراف الفعال، والمعاملة العادلة المنصفة، النجاح في مقابلة الأهداف التنظيمية مع الأهداف الشخصية وفرق العمل الفعالة، والأجور والمكافآت والمزايا، الخدمات).

(اشتوي، 2014، ص23)

4-أساليب جودة حياة العمل:

4-1- مخطط باريتو :

مخطط باريتو هو رسم بياني على شكل أعمدة توضح المعلومات فيها بشكل تنازلي بدء من أكبر فئة نزولا حتى أصغرها وتقوم فكرة هذا التحليل على فصل المشاكل القليلة المؤثرة عن الكثيرة قليلة التأثير وقد أطلقت تسمية مخطط باريتو من قبل عالم الجودة Juran نسبة إلى عالم الاقتصاد والإحصاء الايطالي Pareto ويعكس هذا المخطط تحديد المشاكل التي يجب

التعرض إليها أولاً فمن خلال جمع البيانات ووضعها في جداول توضح أي الأخطاء لها تكرار عال فيقرر بناء على ذلك البدء في البحث عن أسبابها وتركيز الجهود بهدف حلها.

4-2- مخطط السبب -التأثير

أطلق على هذا المخطط اسم مخطط اشيكاوا نسبة للعالم الياباني كاورد اشيكاوا أو مخطط عظام السمكة والغرض الأساسي من هذا المخطط هو لتعريف الأسباب المحتملة للمشكلة ومن ثم الكشف عن جميع الأسباب بالتفصيل عن طريق طرح الأسئلة المتعلقة بالآتي:
ماذا ، متى، كيف ولماذا .

ولبناء مخطط السبب-التأثير تتبع الخطوات التالية:

وضع المشكلة في اطار (التأثير) الى اليمين مع وضع سهم عريض يتجه من اليسار الى اليمين باتجاه المشكلة.

كتابة العوامل الرئيسية التي يمكن أن تتسبب في الأثر مباشرة على شكل سهم فرعي يوجه الى السهم الرئيسي.

استخدام أسلوب التحقيق المنظم مع المناقشة الجماعية لتوليد أسباب ممكنة تحت هذه العوامل ويفترض أن يؤخذ بعين الاعتبار أي عامل يتسبب في الأثر ويوضع كسبب محتمل. تسجيل كل الأسباب المحتملة على المخطط تحت كل عامل ومناقشة كل فقرة لغرض ربط وتفسير الأسباب.

5-مراحل جودة حياة العمل:

يمكن الإشارة إلى مراحل جودة حياة العمل في الشكل التالي: (جاد الرب، 2009)

1- النظرة المبدئية لإدارة وجودة حياة العمل QWL

2- القرار الخاص بجودة حياة العمل

3- عمل برنامج لجودة حياة العمل ويتضمن.

- لجنة مشتركة.
- المناقشة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل.
- التشخيص (الوضع، الهيكل، المكان)
- التدريب.

4- تقييم برامج QWL للعاملين.

5- التعرف على رد فعل العاملين.

6- نقل برنامج جودة حياة العمل إلى المستويات الدنيا في المنظمة عن طريق الاتصال -
التدريب- الاتفاق الجماعي.

7- سلوك برنامج جودة حياة العمل في بيئة العمل.

8- التطوير الجاري والاستمرارية.

- التدريب، الرقابة، التقييم، التغذية المرتدة والتصحيح.
- تقليل التوتر، - تحديد المكافآت، - الالتزام، - ضمان الاستمرارية

9- النتائج ويمكن قياسها عن طريق الإنتاجية والاتصالات.

10- فالعمل المؤسسي في الأجل الطويل (كمفهوم قائم بذاته)

6- طرق قياس جوده حياة العمل:

اهتمت عديد من الدراسات السابقة بالتطبيق على المنظمات الحكومية وغير الحكومية بقياس جوده حياة العمل متعددة وتحديات جديدة متعلقة بالتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية فجوده حياة العمل تساهم في تسهيل فرص الترقى والتقدم الوظيفي ورفع درجة الرضا الوظيفي وإيجاد بيئة عمل جيدة فهي القوة الدافعة والرئيسية لأداء العاملين وتحفيزهم لتعزيز القدرة التنافسية والشلح بثقافة الإبداع والتطوير التكنولوجي من اجل تنميته معلوماتهم وتطوير مهارات الاتصال والتواصل التنظيمي في ما يلي طرق قياس جوده حياة العمل منقولاً عن (ماضي، 2014 ص 69، 70).

1- قياس جوده حياة العمل اختلف بعض الدراسات عن الأخرى في معايير قياس جوده حياة العمل حسب طبيعة عمل كل منظمه تجرى بها الدراسة والتي يتوقف عليها استخدام المقاييس الكمية والمقاييس الوصفية في قياس جوده حياة العمل اعتبرت دراسة (Islam, M, Z, et Siengthai, S) انه يمكن جوده حياة العمل من خلال عوامل هير زبرج الصحية والمتمثلة بمقاييس التالية (معدلات الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي للعاملين، سياسة الأجور، سياسة الشركة، مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين) بينما ترى دراسة (Gorg C.P. et Al) انه يمكن قياس جوده حياة العمل من خلال مقاييس كمية ومقاييس وصفية من جانب آخر وكانت هذه المقاييس على النحو التالي (معدل دوران العمل معدل الغياب الطويل إنتاجية العاملين درجة الرضا الوظيفي).

وتشير دراسة Kalayane Koonmee et al:

إلا انه يمكن قياس جوده حياة العمل خلال المقاييس التالية الالتزام الوظيفي الرضا الوظيفي سيادة روح الفريق داخل المنظمة في حين ترى الدراسة Elise Ramstad أن قياس جوده حياة العمل يتم من خلال مقاييس التالية (إنتاجية العمل جوده السلع والخدمات المقدمة جوده العمليات المرونة في خدمه العملاء سهوله وسلاسة العمليات مدى المرونة في أساليب العمل تطوير نمط العمليات نظم الجودة تطوير المهارات المتعددة).

- بينما دراسة indira kandasamy وضعت في دراستها مجموعه من المقاييس لقياس جوده حياة العمل وهي على النحو التالي (معدلات دوران العمل معدلات الأداء الوظيفي للعاملين الوظيفي درجه رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال أداء العاملين).

- بينما توصلت دراسة الجادة الرب 2008 إلى هذه المعايير لقياس جوده حياة العمل كما يلي معدلات حوادث العمل معدلات الشكاوي معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل معدلات الغياب والتغيب معدلات دوران العمل معدلات الجزاءات معدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال معدل العائد على الاستثمار معدل العائد على الأصول معدل العائد على حق الملكية معدل النمو المبيعات معدل الدوران.

7-معيقات تطبيق جودة حياة العمل:

أولاً: موقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية جو من الديمقراطية في مكان العمل، لذا يوجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع مرؤوسيم، ومنحهم فرصة إبداء عن آرائهم، والمشاركة بقوة في جميع الشئلة المنظمة، إلا أن ذلك صعب التحقق ،لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض ن صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون هناك معارضة قوية ضمن مثل هذا البرنامج.

ثانياً: موقف الاتحادات والنقابات العمالية:

قد يتولد عن الاتحادات، والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الريفية تسعى إلى تسريع من وتيرة أداء العمل وتحسين الإنتاجية، دون دفع أي عوائد كافية للعاملين. أي أنه مجرد وسيلة لزيادة الأداء، والإنتاجية، ولإزالة هذه المخاوف يجب على الإدارة ترويج برامج جودة الحياة الوظيفية لتفسير أهدافها، والفوائد التي ستعود على العاملين من جراء تطبيقها.

ثالثا: التكلفة المالية:

ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية، والمصاريف اليومية التشغيلية لجودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المؤسسة، علاوة على أنه يوجد ما يضمن فاعلية، ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو من سماع القرار والتفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، وتبديد المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقة وصول النتائج المرجوة. (أحمد بوجمعة، 2019، ص27).

وأشار كل من كاردال، وحسين إلى أن أهم معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في نقص الموارد، سواء على المستوى البيئة المحيطة، أو على مستوى المنظمة. فعلى مستوى البيئة المحيطة عندما تكون معادلات البطالة مرتفعة في المجتمع بالإضافة إلى سوء الاقتصاد، وعدم توفر البنية الأساسية في المجتمع، يقل الاهتمام بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، سواء من جهة الجهات الحكومية المراقبة، أو المراقبة، أو من جهة الاتحادات العمالية، كذلك عندما تفتقد المنظمات للموارد المالية، أو التنظيمية يقل اهتمامها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية.

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ظهر ليوكب سياسات التطورات والتحول التي تعرفها المنظمات. وليقلل من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ومن ثم تعظيم أهمية استخدام، وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. (ساحي بوبكر، 2016، ص114).

خلاصة الفصل:

نظار لما سبق ذكر يتضح أن مفهوم جودة حياة العمل لقي اهتماما كبيرا من قبل العديد من الباحثين والعلماء، إذ أنها تعتبر الاستراتيجية التي تستخدمها المنظمات لحل المشاكل التنظيمية التي تعيق سيرورة عملها. ورغم الاختلاف بين الباحثين حول محددات جودة حياة العمل إلا أنه يمكننا أن نصل إلى ابعاد مشتركة بينهم والمتمثلة في المحدد الجسدي والنفسي والاجتماعي والمادي، وهذه المحددات تساعد في تحسين ورفع الأداء وانتماء العنصر البشري لمنظمتة.

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة التجريبية

تمهيد

- 1- منهج الدراسة :
 - 2- مجالات الدراسة:
 - 3- حدود الدراسة:
 - 4- عينة الدراسة:
 - 5- أداة الدراسة:
 - 6- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :
 - 7- إجراءات التطبيق :
 - 8- الأساليب الإحصائية :
- خلاصة الفصل:

تمهيد

يعتبر الجانب الميداني أهم خطوات البحث العلمي، حيث يمكن الباحث من استثمار معلوماته النظرية، كما يوسع مجال دراسته، وذلك بإثبات أو نفي صحة الحقائق التي هو بصدد دراستها من خلال تحويل نتائجه الكيفية إلى إحصاءات كمية وأرقام حسابية. في فصل الإجراءات المنهجية المتبعة والتي تشمل كل من المنهج المعتمد في الدراسة وحدود الدراسة ومواصفات عينة الدراسة، مع توضيح أدوات البيانات المستخدمة وكذلك الأساليب الإحصائية التي تساعدنا في معالجة بيانات هذه الدراسة والوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية.

1- منهج الدراسة :

إن اختيار المنهج في أي بحث علمي يرتبط أساسا على طبيعة الموضوع أو طبيعة مشكلة الدراسة وبما أننا ندرس مؤشرات جودة حياة العمل فإن المنهج الأنسب هو المنهج الوصفي التحليلي والأسباب التي أدت لاختيارنا لهذا المنهج تتضح من خلال هذه التعاريف:

هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة على ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية تتسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة وتهدف إلى تحديد سمات وخصائص ومقومات ظاهرة معينة تحديدا كميًا وكيفيًا.

وأيضا يتسم المنهج الوصفي بالواقعية لأنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويستخدم مختلف الأساليب المناسبة من كمية وكيفية للتعبير عن الظاهرة وتفسيرها من أجل التوصل إلى فهم وتحليل الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى.

أما التعبير الكيفي فيصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها (غالية أبو الشامات، ص 1-2).

2- مجالات الدراسة:

من ضروري تحديد مجالات الدراسة في البحوث العلمية، لأنها تتميز بالطابع الميداني وخاصة البحوث الاجتماعية لأن الظواهر الاجتماعية لأن الظواهر الاجتماعية المدروسة قابلة للتغيير في إطار تغيير المجالات الإمكانية البشرية مجال واحد منهم وهذه المجالات تتحدث انطلاقا من عنوان الدراسة أو البحث المطروح الدراسة تتمثل مجالات الدراسة في المجالات الثلاث وهي:

3-حدود الدراسة:

أ- الحدود المكانية: وهو النطاق الجغرافي الذي يتم فيه إجراء البحث الميداني ونخص بالذكر في هذه الدراسة العمل لدى عمال مؤسسه سوناطراك DML بالأغواط أجريت الدراسة بمؤسسه سوناطراك DML بالأغواط

ب- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الميدانية وتوزيع استمارات البحث في الفترة ما بين 2022/05/08 إلى غاية 2022/05/22.

ج- الحدود البشرية: يتكون المجتمع الأصلي من 343 عامل بتوزيع على 131 إطار و 59 عون تنفيذ، استبيان على عدد 45 ولكن في الأخير تم استرجاع 35 استمارة فقط نظرا للامتناع الآخرين وبالتالي فالعينة المعتمدة في هذه الدراسة (العينة عشوائية البسيطة).

4-عينة الدراسة:

جدول (01) يوضح عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	24	68,6 %
اناث	11	31,4 %
المجموع	35	% 100

من خلال الجدول يتبين أن عدد الذكور أعلى من عدد الإناث حيث قدر عدد الذكور ب 24 سنة بنسبة 68.6% بينما قدر عدد الإناث ب 11 بنسبة 31.4% .

جدول (02) يوضح خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة %
أقل من 10 سنوات	10	28,6 %
أكثر من 11 سنة	25	71,4 %
المجموع	35	% 100

من خلال الجدول نلاحظ أن العمال الذين لديهم خبرة أكثر من 11 سنة عمل هم الفئة الغالبة حيث قدروا بنسبة 71.4% وبين قدر عدد العمال الذين لديهم خبرة أقل من 10 سنوات وعددهم 10 بنسبة 28.6%.

جدول (03) يوضح خصائص عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

الأقدمية	العدد	النسبة %
إطارات	26	74,3
تنفيذ	9	25,7
المجموع	35	100 %

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الإطارات بين أفراد العينة قدر ب 26 عامل بنسبة 74.3% بينما عدد العمال التنفيذيين قدر ب 9 بنسبة 25.7%.

5- أداة الدراسة:

تكتسي أدوات جمع البيانات أهمية بالغة في عملية البحث العلمي، باعتبارها الوسيلة الهامة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جمع المعلومات والحقائق حول الظاهرة المدروسة وتتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها في أي بحث على دقة الأدوات المستخدمة ودرجة مصداقيتها ومن هذا المنطلق فإن الأداة التي اعتمدنا عليها لجميع البيانات في هذا البحث هي الاستبيان، وهذا الأخير هو مجموعة من العبارات المكتوبة تشمل موضوعا معينا ويعبر المجيب عنها كتابيا. (محمود مزيان، 1999، ص66)

الإجابة عليها تكون بالبدائل التالية موافق، محايد، معارض، تعطى لها الدرجات التالية 3.2.1 على الترتيب. الاستبيان مكون من محورين، محور البيانات الشخصية يحتوي على، الجنس، مدة العمل، الرتبة الوظيفية.

المحور الثاني: الاستبيان مكون من 30 عبارة موزعة على 5 أبعاد وهي ظروف العمل المعنوية خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، الأسلوب في الإشراف كل بعد مكون من 6 عبارات.

6- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

6-1- الصدق:

تم الاعتماد في حساب صدق المقياس على صدق الاتساق الداخلي البنائي، وذلك بحساب درجة الارتباط بين البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه، والارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبيان

جدول رقم(04) : يمثل نتائج الصدق البنائي للاستبيان

ظروف العمل		خصائص الوظيفة		الأجور والمكافآت		جماعة العمل		نمط الاشراف	
رقم	درجة	رقم	درجة	رقم	درجة	رقم	درجة	رقم	درجة
العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط
01	0,88	06	0,70	11	0,69	16	0,79	21	0,44
02	0,73	07	0,73	12	0,83	17	0,76	22	0,90
03	0,79	08	0,64	13	0,75	18	0,70	23	0,78
04	0,51	09	0,81	14	0,72	19	0,80	24	0,85
05	0,83	10	0,66	15	0,42	20	0,71	25	0,83

من خلال الجدول يتبين ان اغلب عبارات الأداة دالة عند مستوى الدلالة 0,01 إلا العبرة 15 فهي دالة عند 0,05 ، ليصبح عدد فقرات الاستبيان 25 عبارة قابلة للتطبيق .
أما عن نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية فكانت كالتالي:

الاستبيان	البعد	ظروف العمل	خصائص الوظيفة	الأجور والمكافآت	جماعة العمل	نمط الاشراف
	درجة الارتباط	0,86	0,81	0,70	0,79	0,79
	الدالة	دالة عند 0,01				

من خلال الجدول يتبين لنا أن درجة الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية بلغت على الترتيب 0,86، 0,81، 0,70، 0,79، 0,79، 0,79 وهي دالة إحصائياً عند 0,01 مما يدل على

الاستبيان يتمتع باتساق داخلي بين الأبعاد والفقرات. ومنه فهو صادق ويمكن تطبيقه على عينة الدراسة.

6-2- حساب الثبات بطريقة α كرومباخ للاستبيان

يعتبر معامل ألفا كرومباخ أحد مؤشرات الاتساق الداخلي للاستبيان، حيث تمت معالجة البيانات إحصائياً والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا- كرومباخ للعبارات الدالة جدول رقم (05) : يمثل نتائج معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ .

الاستبيان	عدد البنود	قيمة α كرومباخ
جودة حياة العمل	25	0,91

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المحصل عليه، أن معامل الثبات بلغ القيمة (0,91) وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بقدر عال من الثبات، وبالتالي يمكن تطبيقه على العينة.

7- إجراءات التطبيق :

تم اجراء الدراسة الأساسية خلال السنة الجامعية 2021-2022 حيث كان تطبيق الأداة حيث تم الحرص على إتباع مجموعة من التوجيهات والتعليمات لأفراد العينة المستجوبين من أجل التحكم في سير تطبيق الدراسة الميدانية و من هذه الاجراءات المتبعة :

- تقديم الباحثان لنفسيهما والغرض العلمي للبحث.
- شرح طريقة الاجابة على كل مقياس .
- التأكد من فهم العمال لطريقة الإجابة .
- التأكد من أنهم لم ينسوا فقرة لم يجيبوا عليها قبل تسليم أدوات البحث.
- الالتزام باختيار نوع الفقرة التي تناسب شخصيته.
- التأكد من تسجيل جميع البيانات: الخاصة بالجنس و الأقدمية والرتبة الوظيفية.
- شكر العمال على مشاركتهم الفعالة في إعداد الدراسة.

8- الأساليب الإحصائية :

استخدمت الطالبتان في دراسة الأساليب الإحصائية التالية بعد الاستعانة ببرنامج الحزمة للعلوم الاجتماعية spss و ذلك لاختبار فرضيات الدراسة والاستدلال عليها إحصائيا:

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات .
- معامل الارتباط بيرسون
- إختبار " T " لدلالة الفروق .
- تحليل التباين الأحادي

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الاجراءات المنهجية للدراسة من خلال التطرق إلى المنهج المناسب للدراسة، ثم إلى العينة وخصائصها، بعد ذلك وصف أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكومترية من خلال حساب معاملات الصدق والثبات باستخدام طرائق مختلفة، والتي انتهت إلى صلاحية اداة الدراسة للتطبيق في الدراسة الأساسية، ثم ذكر أهم إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات .

الفصل الرابع

عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضيات

تمهيد:

1- عرض تحليل ومناقشة نتائج الدراسة :

2- الإستنتاج العام :

تمهيد :

بعد تطبيق أدوات جمع البيانات لدراسة موضوع بحثنا والمتمثل في واقع جودة حياة العمل بمؤسسة الاقتصادية سوناطراك DML بالأغواط ، توصلنا إلى أهم نتائج الدراسة بعد معالجتها عن طريق استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لها.

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

1- عرض تحليل ومناقشة نتائج الدراسة :

1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى

نص الفرضية الأولى : نتوقع مستوى منخفض لجودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط .

لاختبار دلالة هذه الفرضية و معرفة الفروق لمجموعة واحدة لكل أبعاد استبيان جودة الحياة في العمل في مؤسسة سوناطراك تم تطبيق اختبار "ت" لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي و المتوسط الفرضي له من اجل معرفة دلالة هذه الفروق , ثم معرفة الدلالة العامة لجودة الحياة في العمل ضمن مؤسسة سوناطراك الأغواط .

جدول (06) يبين دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات استبيان جودة حياة العمل

عدد الأفراد	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق في المتوسط	قيمة "ت"	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية "P"	مستوى الدلالة الإحصائية
35	50	60,97	9,96	10,97	6,51	34	0,000	دال عند 0,01

من خلال الجدول يتبين أن الفرق بلغ 10,94 بين المتوسط الفرضي 50 والمتوسط الحسابي 60,97 لدرجات جودة حياة العمل بانحراف معياري 9,96، كما نلاحظ من خلاله أن قيمة الفرق "ت" 6,51 قيمة دالة إحصائية عند درجة الحرية 34 والدلالة الإحصائية 0,000 وهي اقل من مستوى الدلالة 0,01 ومنه الفرق بين المتوسطين لصالح المستوى المرتفع، ومنه نرفض الفرضية ونحكم بأن مستوى جودة حياة العمل مرتفع.

تشير النتيجة المتوصل إليها الى تمكن موظفي المؤسسة الاقتصادية سوناطراك من أداء العمل بطريقة كفاءة وذو مستوى مرتفع لجودة حياة العمل بمؤسسة سوناطراك نتيجة اهتمام المؤسسة بمجال البحث عن الخصائص الوظيفية التي تميز كل وظيفة بالأهمية التي تستحقها، واختيار موظفين حسب مهاراتهم التي تتناسب مع الوظيفة، وتحديد الحجم الساعي بما يتناسب مع الوظيفة، إضافة الى ما تعزير المؤسسة وتشجيع العمال على العمل في إطار روح الفريق والتي تساهم في ارتفاع مستوى جودة حياة العمل. كما يظهر ذلك الموظفين من خلال إشراكهم كفريق في فهم كامل لأهداف العمل، وتكامل خبرات أعضاء فريق العمل، إضافة إلى ما توفره ظروف العمل المعنوية وأسلوب الرئيس في إشرافه على موظفيه و اهتمامها بجانب الأجور والمكافآت.

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

كما أن نتائج الدراسة الحالية تتفق مع نتيجة دراسة Sinha (2012) التي أشارت إلى العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية دراسة تطبيقية على المؤسسات الهندية في العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل في أن هناك عوامل هامة مثل التوجه نحو دعم العلاقات في المؤسسة و توجه نحو تحديد المصير الذاتي والذي يظهر في دراستنا الحالية في بعد الخصائص الوظيفية إضافة الى التوجه نحو التكيف المهني في المستقبل والذي يظهر في دراستنا في بعد ظروف العمل المعنوية، كما تختلف مع نتيجة دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي (2016) بعنوان واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل و المتمثلة أن جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة أما بالنسبة لدراستنا فكانت جودة حياة العمل مرتفعة .

1-2- عرض نتيجة الفرضية الثانية :

نص الفرضية الثانية : نتوقع أهم عوامل جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط هو عامل الأجر والإشراف
لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة حياة العمل وترتيبها حسب المتوسط، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جول رقم (07) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستبيان وترتيبها

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	جودة حياة العمل
3	2,42951	12,5429	49	ظروف العمل المعنوية
1	2,12112	12,8286		خصائص الوظيفة
5	2,71689	11,1714		الأجور والمكافئات
2	2,40203	12,7714		جماعة العمل
4	2,90985	11,6571		أسلوب الرئيس في الإشراف

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي الأكبر لبعد الخصائص الوظيفية بـ 12.82 ، بعده جماعة العمل بمتوسط حسابي قدره 12.77، ثم يليه بعد ظروف العمل بـ 12.54، وما قبل الأخير بعد أسلوب الرئيس في الإشراف بمتوسط قيمته 11.65، وفي الأخير بعد الأجر والمكافئات بمتوسط حسابي بلغ 11.17 ، ومنه نرفض الفرضية ونحكم أن أهم عوامل إدراك جودة حياة العمل من وجهة نظر عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط هو عامل الخصائص الوظيفية وجماعة العمل وليس الأجر والإشراف

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

فحسب رأي الطالبان فإن الخصائص الوظيفية المطلوبة هو أساس العمل، ثم العمل بروح الفريق حيث جاء الاهتمام بجماعة العمل ثانيا مما يؤكد أهمية جماعة العمل المعنوية، ويؤكد أن مؤسسة سوناطراك تهتم بموصفات العامل المناسب لشغل وظيفة معينة والتي تتمثل في امتلاك العامل المهارة التي تتناسب الوظيفة المنسوبة إليه وإعطائه حرية التصرف في تقرير العمل وكل ما يخص وظيفته.

1-3- عرض نتيجة الفرضية الثالثة :

نص الفرضية: توجد فروق في درجات جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة سوناطراك DML بالأغواط تعزى إلى الجنس .

لاختبار الفرضية قمنا بحساب الفرق "ت" بين متوسطي درجات الذكور والإناث في درجات جودة حياة العمل والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (08) يوضح نتائج اختبار "ت" للفرق في درجات جودة حياة العمل حسب الجنس

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل	ذكور	24	61,83	9,51	0,751	33	0,458	0,05 غير دالة
	إناث	11	59,09	11,11				

من خلال الجدول، نلاحظ أن المتوسط الحسابي لجودة حياة العمل عند الذكور جاء بقيمة 61.83 وعند الإناث بقيمة 59.09، كما أن قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين بلغت 0,75 وهي غير دالة إحصائيا عند درجة الحرية 33 ومستوى الدلالة 0,05 ، ومنه لا توجد فروق بين الجنسين في نظرتهم لجودة حياة العمل بمؤسسة سوناطراك DML بالأغواط.

من خلال ما سبق يمكن القول أن كلا الجنسين من العاملين بمؤسسة سوناطراك ينظرون الى أهمية جودة العمل وأهم مؤشرات تحقيقها بنفس النظرة ويتعايشون مع نفس الظروف داخل المؤسسة وبالتالي فإن مدى رضاهم عن حياة العمل وظروفها يكون متقاربا جدا ويظهر ذلك في مؤشرات دراستنا الأساسية تتناسب كلا الجنسين ومتمثلة في خصائص الوظيفية وجماعة العمل التي يمكن أنها تسهم في تخفيف ضغط العمل على العامل مثل العاملة، وظروف العمل المعنوية التي تشعر الطرفين بالطمأنينة والرضا عن العمل.

حيث نجد أن كارول رايف "ترى أن جودة الحياة تتمثل في الإحساس الإيجابي بحسن الحال كما يتم رصده بالمؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته وحياته بشكل عام، كذلك سعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية مقدرة و ذات قيمة ومعنى بالنسبة له لتحقيق استقلالية في تحديد

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

وجهة ومسار حياته وإقامته لعلاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين واستمراره فيها، كما ترتبط بكل من الإحساس العام بالسعادة والاستمتاع بالحياة والسكينة والطمأنينة النفسية " (مشري سلاف، 2014، ص226) وهذا ما يفسر عدم وجود فروق بين الجنسين، كما تتفق هذه نتيجة مع نتيجة دراسة **نهاد عبد الرحمن الشنطي (2016)** بعنوان واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل والمتمثلة في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير (الجنس).

1-4- عرض نتيجة الفرضية الرابعة :

تنص الفرضية الرابعة: توجد فروق في درجات جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة الاقتصادية سوناطراك DML بالأغواط تعزى إلى الأقدمية في العمل .
لاختبار الفرضية قمنا بحساب الفرق "ت" بين متوسطي درجات فئتي الأقدمية الأقل و الأكثر من 10 سنوات في درجات جودة حياة العمل والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (09) يوضح نتائج اختبار " ت " للفرق في جودة حياة العمل حسب الأقدمية

المتغير	الأقدمية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل	أقل من 10 سنوات	24	59,70	10,23	0,472	33	0,640	0,05 غير دالة
	11 سنة فما فوق	11	61,48	10,01				

من خلال الجدول ، نلاحظ ان المتوسط الحسابي لدرجات جودة حياة العمل للعمال ذوي أقدمية 11 سنة فما فوق بلغ 61.48 والعمال ذوي أقدمية أقل من 10 سنوات بقيمة 59.70، كما ان قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين بلغت 0,47 وهي غير دالة إحصائيا عند درجة الحرية 33 ومستوى الدلالة 0,05. ومنه لا توجد فروق بين العمال الأقل من 10 سنوات خدمة أو العمال الذين تفوق سنوات عملهم 11 سنة بمؤسسة الاقتصادية سوناطراك DML بالأغواط في تقديرهم لجودة حياة العمل

تعني هذه النتيجة أن كل أفراد العينة وباختلاف أقدميتهم لسنوات العمل لا تختلف إجاباتهم على مقياس جودة حياة العمل بأبعاده ويمكن أن يرجع الطالبان ذلك الى أن أفراد المؤسسة باختلاف سنوات أقدميتهم في العمل يسعون إلى تحقيق ما يتمنون من طموحات وأحلام من خلال تواجدهم بالمؤسسة الاقتصادية سوناطراك بالأغواط و هي حلم الكثير من أفراد المجتمع، هذه الطموحات قد تكون ذاتية متمثلة في الحاجة إلى تحقيق الأمن النفسي من ناحية العمل في مكان تتوفر فيه متطلبات الراحة النفسية والأمن

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

المادي في الذي يساهم في إنجاز مشروع خارج إطار العمل من خلال الأجور والمكافآت التي يتقاضاها العامل بالمؤسسة.

تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي (2016) حول واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل والمتمثلة في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير (سنوات الخدمة)

1-5- عرض نتيجة الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية الخامسة: توجد فروق في درجات جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة الاقتصادية سوناطراك DML بالأغواط تعزى إلى الرتبة الوظيفية .
لاختبار الفرضية قمنا بحساب الفرق "ت" بين متوسطي درجات فئتي الرتبة الوظيفية (إطار - تنفيذ) لدرجات جودة حياة العمل والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار "ت" للفرق في جودة حياة العمل حسب الرتبة الوظيفية

المتغير	الرتبة الوظيفية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدالة	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل	إطار	26	60,92	8,08	0,048	33	0,962	0,05 غير دالة
	تنفيذ	9	61,11	14,73				

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات جودة حياة العمل لدى العمال التنفيذيون بلغ 61.11 أما الإطارات فجاء بقيمة 60.92، كما ان قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين بلغت 0,04 وهي غير دالة إحصائياً عند درجة الحرية 33 ومستوى الدلالة 0,05 ، ومنه لا توجد فروق بين الإطارات أو العمال التنفيذيين في تقديرهم لجودة حياة العمل بمؤسسة سوناطراك DML بالأغواط .

نستطيع أن نقول أنه لا توجد فروق بين فئات عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية نحو حاجتهم لجودة حياة العمل في المؤسسة سوناطراك DML، وقد يرجع ذلك - حسب رأينا - الى أن المؤسسة تعزز روح العمل كفريق واحد بين الإطارات والعمال التنفيذيين إضافة الى إعطاء كل وظيفة أهميتها الخاصة سواء على مستوى المسؤولية أو التنفيذ وهذا ما أقر به الموظفون في اجابتهم على استبيان جودة حياة العمل والتركيز على بعد جماعة العمل وأنهم جزء هام من المؤسسة وتعبيرهم عن رأيهم بحرية في فريق العمل وتشاركهم في القرارات التي تهمهم، فبطبيعة الحال فريق العمل هذا متكون من إطارات ومنفذين. كما

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

جاءت مؤشرات الجودة كبعد الخصائص الوظيفية تعطي لكل وظيفة أهميتها ولكل شاغل وظيفة حرية في تقرير وأداء وظيفته سواء كان إطاراً أو منفذاً، كما أن ظروف العمل المعنوية تدل على أن مناخ العمل يتسم بالنقّة المتبادلة بين جميع أطرافه وشعورهم بالاحترام المتبادل في المؤسسة.

2- الإستنتاج العام :

من خلال ما سبق ترى الباحثان أن المؤسسة تعمل على توفير ظروف العمل محسنة ومطورة تساهم في جودة حياة العمل بشكل إيجابي وتوفير قوة العمل كما تعمل على تحقيق ميزة تنافسية لجذب الكفاءات المتميزة واختيار الموظفين الأكفاء لشواغل الوظيفة بما يتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية لهم وتنمية ومواكبة الخبرات والقدرات للموظفين حتى الإستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي واتساع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية والحاجة إلى المكانة والتقدير وتحقيق ذواتهم، إضافة إلى توفير جميع العوامل المادية والمعنوية التي تنعكس على الموظف فيشعر بالأمن الوظيفي فيبذل أقصى جهده لخدمة المنظمة. حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة سوناطراك DML بالأغواط مرتفع.
- أهم عوامل جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط هو الخصائص الوظيفية وجماعة العمل .

- لا توجد فروق بين الجنسين في نظرتهم لجودة حياة العمل بمؤسسة سوناطراك DML بالأغواط
- لا توجد فروق بين فئات الأقدمية لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML بالأغواط في تقديرهم لجودة حياة العمل
- لا توجد فروق بين الإطارات أو العمال التنفيذيين في تقديرهم لجودة حياة العمل بمؤسسة سوناطراك DML بالأغواط

من خلال ما سبق نقترح ما يلي:

- ضرورة تحقيق فرص النمو والتقدم من خلال الخبرات المتوفرة لدى العاملين وتقليل معدل دوران العمل و التغيب وإصابات العمل مما يزيد من دافعية و رضا الموظفين
- ضرورة تهيئة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة وإعداد القيادات المؤهلة والمتكاملة المهارات ليسود التعاون بين الموظفين وكسب الثقة بينهم والعمل الجماعي
- إختيار الأكفاء والأنسب للوظائف الجديدة لضمان استمرارية الأداء والعمل بالتفويض .
- تزويد العاملين بدورات تكوينية مدعمة بمعلومات وخبرات تفيدهم في مهامهم وتنمية معارفهم.
- دراسة جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي بمؤسسة سوناطراك DML بالأغواط
- دراسة تأثير جودة حياة العمل على فعالية الأداء لدى العاملين بمؤسسة سوناطراك DML بالأغواط.

خاتمة

تعتبر جودة حياة العمل الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً بحيث تشبع احتياجات العاملين وتسهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات، وتشير في هذا البحث إلى القيم الرقمية الدالة على درجة استجابة المبحوثين لأن تحقيق جودة حياة العمل بأبعادها النفسية و الاجتماعية و الطبيعية يتطلب مسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها المنظمات، ومستوى كفاءة المنظمة، كما أن من أهم مؤشرات جودة حياة العمل ومعاييرها مدى كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتهما (الرضا عن المردود المادي العمل) وإتاحة فرص النمو والتطوير الوظيفي، ومشاركة أكبر في الثروة والعائد، وتوافر فرص عمل صحية آمنة، وفرص تنمية العاملين وتدريبهم، وتحقيق ربحية عالية، وتحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي، وثقة الإدارة بالعاملين، وزيادة الإنتاجية بسبب تخفيض أيام الغياب والمرض، واتخاذ القرارات في أقل المستويات، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، وتبني الجودة في نظام إنتاجي فعال، وحل المشكلات عن طريق فرق العمل والإدارة الذاتية، وإيجابية عمل الفرص لعائلته، وعدم وجود حواجز اصطناعية وتقليل التفاوت بين المراكز، وتوفير وقت كافٍ خارج العمل للاستمتاع بالحياة، والتكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، والتوازن بين حياة الفرد والوظيفية وحياته الشخصية، وتخفيض معدلات الشكاوى والصراعات، ونظام تغذية مرتدة فعال، وثقافة تنظيمية داعمة.

وتبقى دراستنا هذه في إطارها وحدودها الزمنية والمكانية والأداتية بمثابة محاولة يمكن الاستفادة منها وإجراء دراسات مكملة في ميدان العمل والتنظيم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- 1-المغربي عبد الحميد عبد الفتاح (2004): جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة.
- 2-بورقية ثورية (2017): إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بورقلة، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 3-بوزورين فيروز (2010): دور إدارة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة ميدانية بشركة مامي للمشروبات الغازية، سطيف.
- 4-جاد الرب سيد (2009): جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية "مؤتمر في الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية جامعة قناة السويس-القاهرة.
- 5-جيران عفاف، 2014: جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري، دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال GPL بسكرة، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 6-غالية أبو الشامات، (ب س): أنواع مناهج البحث العلمي، جامعة الجزيرة الخاصة، ب-ب.
- 7-كمال دشلي (2016): مناهج البحث العلمي، مطبوعة الجامعة، حماة.
- 8-ماضي خليل اسماعيل (2014): جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى أداء العاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
- 9-محمود مزيان (1999): مبادئ في البحث النفسي والتربوي، دار الغرب للنشر والطباعة، وهران، الجزائر.

10-نهاد عبد الرحمن الشطي (2014): واقع جودة حياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، دراسة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.

11-Hamid zane : zalfa haghgooyan and zahra karime (2014) : identification the components of quality of work life and measuring them in faculty members of tahrn university Iranian journal of management studies (J-M-S) Vol 7, N°1- January .

12-Sinha, chandrashu (2012), factors affecting quality of work life : empirical evidence from Indi-an organization « australian journal of business and management research, 1.11.

الملاحق

جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية

أخي العامل... أختي العاملة...

إليك استمارة أسئلة حول بعض الاتجاهات والمواقف التي تشعر(ين) بها في حياتك المهنية في إطار العمل بالمؤسسة، نرجو منك قراءتها جيدا والاجابة عنها بكل موضوعية وصراحة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، علما أن المعلومات المصرح بها ستحاط بالسرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

البيانات الشخصية :

الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى
مدة العمل أقل من 5 سنوات ☐ من 6 إلى 9 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐
الرتبة الوظيفية إطار ☐ عون تحكم ☐ عون تنق ☐

شكرا لتعاونكم

الرقم	العبارة	موافق	محايد	معارض
01	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع اطرافه			
02	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي			
03	أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي			
04	أشعر باحترام الاخرين لي في مؤسستي			
05	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المؤسسة			
06	تتميز مهام وظيفتي بالأهمية			
07	أشعر بالمسؤولية عن كل ما اقوم به			
08	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي			
9	حجم العمل في وظيفتي مناسب			
10	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء عن وظيفتي			

			يعتمد أجري على مقدار إنجازي لعملي	11
			أفهم بشكل تام نظام الأجور في مؤسستي	12
			أدائي الفردي يحدد مقدار مكافأتي	13
			أجري مناسب بالنظر إلى أجور زملائي في العمل	14
			أجري عادل بالنظر إلى مجهودي	15
			أشعر بأنني جزء من جماعة العمل	16
			يعبر فريق العمل الذي أنتمي إليه عن رأيهم بحرية	17
			يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	18
			لدى أعضاء فريق عملي خبرات متبادلة	19
			يستوعب جميع أفراد فريق العمل أهداف المؤسسة	20
			يمتلك رئيسي في العمل قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	21
			يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	22
			يعطي رئيسي معلومات كاملة للمرؤوسين	23
			يعاملنا الرؤساء بعدالة	24
			يوضح لنا المشرف أهداف العمل بشكل محفز	25

الملحق رقم:
الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
1- الصدق:

صدق الاتساق الداخلي: درجة الارتباط بين البعد والفقرات التي تنتمي إليه
البعد الأول:

Corrélations

		Corrélations					
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	ALbo3d1
VAR00001	Corrélation de Pearson	1	,662**	,642**	,290	,643**	,886**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,091	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00002	Corrélation de Pearson	,662**	1	,411*	,021	,452**	,731**
	Sig. (bilatérale)	,000		,014	,904	,006	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00003	Corrélation de Pearson	,642**	,411*	1	,391*	,664**	,792**
	Sig. (bilatérale)	,000	,014		,020	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00004	Corrélation de Pearson	,290	,021	,391*	1	,436**	,516**
	Sig. (bilatérale)	,091	,904	,020		,009	,002
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00005	Corrélation de Pearson	,643**	,452**	,664**	,436**	1	,830**
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,000	,009		,000
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d1	Corrélation de Pearson	,886**	,731**	,792**	,516**	,830**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

البعد الثاني:

Corrélations

		Corrélations					
		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	ALbo3d2
VAR00006	Corrélation de Pearson	1	,820**	,315	,408*	,123	,704**
	Sig. (bilatérale)		,000	,065	,015	,483	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00007	Corrélation de Pearson	,820**	1	,347*	,429*	,186	,734**
	Sig. (bilatérale)	,000		,041	,010	,286	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00008	Corrélation de Pearson	,315	,347*	1	,415*	,316	,640**
	Sig. (bilatérale)	,065	,041		,013	,065	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00009	Corrélation de Pearson	,408*	,429*	,415*	1	,520**	,811**
	Sig. (bilatérale)	,015	,010	,013		,001	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00010	Corrélation de Pearson	,123	,186	,316	,520**	1	,664**
	Sig. (bilatérale)	,483	,286	,065	,001		,000
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d2	Corrélation de Pearson	,704**	,734**	,640**	,811**	,664**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		Corrélations					
		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	ALbo3d3
VAR00011	Corrélation de Pearson	1	,590**	,431**	,226	-,014	,693**
	Sig. (bilatérale)		,000	,010	,191	,936	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00012	Corrélation de Pearson	,590**	1	,585**	,398*	,125	,830**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,018	,473	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00013	Corrélation de Pearson	,431**	,585**	1	,477**	,028	,752**
	Sig. (bilatérale)	,010	,000		,004	,874	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00014	Corrélation de Pearson	,226	,398*	,477**	1	,574**	,725**
	Sig. (bilatérale)	,191	,018	,004		,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00015	Corrélation de Pearson	-,014	,125	,028	,574**	1	,423*
	Sig. (bilatérale)	,936	,473	,874	,000		,011
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d3	Corrélation de Pearson	,693**	,830**	,752**	,725**	,423*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,011	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		Corrélations					
		VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	ALbo3d4
VAR00016	Corrélation de Pearson	1	,511**	,403*	,723**	,500**	,793**
	Sig. (bilatérale)		,002	,016	,000	,002	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00017	Corrélation de Pearson	,511**	1	,340*	,512**	,438**	,764**
	Sig. (bilatérale)	,002		,046	,002	,009	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00018	Corrélation de Pearson	,403*	,340*	1	,446**	,339*	,706**
	Sig. (bilatérale)	,016	,046		,007	,047	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00019	Corrélation de Pearson	,723**	,512**	,446**	1	,504**	,804**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,007		,002	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00020	Corrélation de Pearson	,500**	,438**	,339*	,504**	1	,717**
	Sig. (bilatérale)	,002	,009	,047	,002		,000
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d4	Corrélation de Pearson	,793**	,764**	,706**	,804**	,717**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		Corrélations					
		VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	ALbo3d5
VAR00021	Corrélation de Pearson	1	,288	,285	,131	,135	,446**
	Sig. (bilatérale)		,093	,097	,452	,439	,007
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00022	Corrélation de Pearson	,288	1	,623**	,750**	,783**	,909**
	Sig. (bilatérale)	,093		,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00023	Corrélation de Pearson	,285	,623**	1	,632**	,499**	,784**
	Sig. (bilatérale)	,097	,000		,000	,002	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00024	Corrélation de Pearson	,131	,750**	,632**	1	,714**	,854**
	Sig. (bilatérale)	,452	,000	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
VAR00025	Corrélation de Pearson	,135	,783**	,499**	,714**	1	,835**
	Sig. (bilatérale)	,439	,000	,002	,000		,000
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d5	Corrélation de Pearson	,446**	,909**	,784**	,854**	,835**	1
	Sig. (bilatérale)	,007	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي: درجة الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان

Corrélations

		Corrélations					
		ALbo3d1	ALbo3d2	ALbo3d3	ALbo3d4	ALbo3d5	Totale
ALbo3d1	Corrélation de Pearson	1	,664**	,591**	,566**	,630**	,867**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d2	Corrélation de Pearson	,664**	1	,388*	,794**	,471**	,810**
	Sig. (bilatérale)	,000		,021	,000	,004	,000
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d3	Corrélation de Pearson	,591**	,388*	1	,335*	,439**	,709**
	Sig. (bilatérale)	,000	,021		,049	,008	,000
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d4	Corrélation de Pearson	,566**	,794**	,335*	1	,523**	,793**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,049		,001	,000
	N	35	35	35	35	35	35
ALbo3d5	Corrélation de Pearson	,630**	,471**	,439**	,523**	1	,792**
	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,008	,001		,000
	N	35	35	35	35	35	35
Totale	Corrélation de Pearson	,867**	,810**	,709**	,793**	,792**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	35	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,916	25

خصائص عينة الدراسة:

Tableau de fréquences

Sex					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Male	24	68,6	68,6	68,6
	Female	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Exp				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	mois10ans	10	28,6	28,6
	plus de 10ans	25	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Grad					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	cadre	26	74,3	74,3	74,3
	Tanfid	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الملحق رقم :

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: مستوى جودة حياة العمل منخفض

Test-t

Statistiques sur échantillon unique				
	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Totale	35	60,9714	9,96017	1,68358

Test sur échantillon unique						
	Valeur du test = 50					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
Totale	6,517	34	,000	10,97143	7,5500	14,3929

الفرضية الثانية: أهم عوامل جودة حياة العمل

Descriptives

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
ALbo3d1	35	12,5429	2,42951
ALbo3d2	35	12,8286	2,12112
ALbo3d3	35	11,1714	2,71689
ALbo3d4	35	12,7714	2,40203
ALbo3d5	35	11,6571	2,90985
N valide (listwise)	35		

الفرضية الثالثة: توجد فروق في جودة حياة العمل حسب الجنس

Test-t

Statistiques de groupe					
	Sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Totale	Male	24	61,8333	9,51277	1,94179
	Female	11	59,0909	11,11265	3,35059

Test d'échantillons indépendants									
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									InférieureSupérieure
Totale	Hypothèse de variances égales	1,490	,231	,751	33	,458	2,74242	3,65005	-4,6836510,16850
	Hypothèse de variances inégales			,708	17,011	,488	2,74242	3,87259	-5,4276310,91248

الفرضية الرابعة: توجد فروق في جودة حياة العمل حسب الأقدمية في العمل

Test-t

Statistiques de groupe					
	Exp	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Totale	mois10ans	10	59,7000	10,23122	3,23539
	plus de 10ans	25	61,4800	10,01715	2,00343

Test d'échantillons indépendants									
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
Totale	Hypothèse de variances égales	,100	,753	-,472	33	,640	-1,78000	3,77009	-9,45030 5,89030
	Hypothèse de variances inégaes			-,468	16,325	,646	-1,78000	3,80546	-9,83418 6,27418

الفرضية الخامسة: توجد فروق في جودة حياة العمل حسب الرتبة الوظيفية

Test-t

Statistiques de groupe					
	Grad	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Totale	cadre	26	60,9231	8,08912	1,58641
	Tanfid	9	61,1111	14,73469	4,91156

Test d'échantillons indépendants									
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
Totale	Hypothèse de variances égales	8,318	,007	-,048	33	,962	-,18803	3,90985	-8,14269 7,76662
	Hypothèse de variances inégales			-,036	9,722	,972	-,18803	5,16141	-11,73303 11,35696