

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني
ميدان: علوم اقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي

-دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية الجهوية موبيليس لولاية ورقلة-

من إعداد الطالبتين: جيهان تونسي & سلسبيلا البدوي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2022/06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د حجاج عبد الرؤوف (أستاذ ورئيس قسم- جامعة ورقلة)..... رئيسا

أ.د هتمات سعيد (أستاذ تعليم عالي- جامعة ورقلة)..... مشرفا ومقررا

أ.د صالح سميرة (أستاذة محاضرة- جامعة ورقلة)..... مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
ميدان: علوم اقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات الاقتصادية بالجزائر

-دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية الجهوية موبيليس لولاية ورقلة-
في الفترة مارس 2022

من إعداد الطالبتين: سلسبيل البدوي & جيهان تونسي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2022/ 06 /13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د حجاج عبد الرؤوف (أستاذ ورئيس قسم- جامعة ورقلة)..... رئيسا
أ.د هتمات سعيد (أستاذ تعليم عالي- جامعة ورقلة)..... مشرفا ومقرا
أ.د صالح سميرة (أستاذة محاضرة- جامعة ورقلة)..... مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

الإهداء

إذا كان الإهداء يعبرولو بجزء من الوفاء فالإهداء إلى معلم البشرية جمعاء ومنبع العلم محمد ﷺ.
إلى من تلفظ لساني باسمها فنبض قلبي إلى التي أعطتني الأمل الذي أعيش له ووهبت حياتها لنا
فأنارت لنا السبيل وكانت لنا المثل الأعلى إلى التي لو أهديت لها حياتي لن تكفي لتوفيقها حقها أمي ثم
أمي ثم أمي الحبيبة أطال الله عمرها وحفظها
إلى رمز الرجولة والتضحية والدي العزيز.
إلى من دفعني إلى العلم وبه أزداد افتخارا إلى من هم أقرب إلى من روعي من شاركني حزن الأم وبهم
أستمد عزتي وإصراري إخوتي.
إلى من ساندني في دراستي وشاركني همومي تذكارا وتقديرا.
إلى هذا الصرح العلمي الفتي الجبار جامعة قاصدي مرباح ورقلة أهديكم هذا العمل.

سلسبيل البدوي

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، تمت اليوم وبتوفيق من المولى بإتمام مذكرتي والتي تعتبر بمثابة تحقيق حلم طال انتظاره. فمهما تقدمنا وفتحت أمامنا الطرق ووصلنا لكل ما نحلم به، علينا أن نتذكر من كانوا سبب في نجاحنا من ساندنا وأمسك بيدنا للاستمرار من وجودهم حفزنا وشجعنا، فمهما عبرنا لهم فالكلمات قليلة لهذا أقدم لكم أجمل عبارات الشكر والتقدير:

إلى الذي أحبني بلا مقابل وأنار لي الطريق وأغدق عليا بالدعوات الصالحات وإلى الذي أعطاني الحب بلا مقابل ولا يريد أن يأخذ مني شيء، إليك يا من بذلت ولم تنتظر العطاء، إليك يا من تفتخري وأنت رمز افتخاري -أبي الغالي- أدامك الله عوناً وسنداً وبارك في عمرك.

إلى التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها أولى الناس بصحبتني إلى نبع الحنان الصافي ذلك القلب الكبير وتلك النعمة الغالية الطاهرة صاحبة الفضل علي التي مهما فعلت وقلت وكتبت لن أوفيتها حقها لأزلي ولن أرد لها فضلها الأبدي -والدي العزيزة- حفظها الله وأطال في عمرها

إلى من أرى التفاؤل بعيونهم والسعادة في وجودهم، ماذا أقول عن هذه الشخصيات الرائعة المرحة فالكلمات والعبارات لن توفيكم شيئاً من حقكم عن ما قدمتموه دعماً لي إليكم يا اخواتي نهاد وسماح و
إلى أخي الحبيب رحمة الله عليه ضياء الدين
وإلى كل من جمعني بهم مجالس صالحة ومحبة نقية.

إلى الأستاذ العزيز الذي له الفضل في مساعدتنا لإنجاز ثمرة نجاحنا هتهات السعيد.

إلى كل من يتربح حصولي على هذه الدرجة وإلى عائلتي.

جهان تونسي

الشكر

نشكر الله العلي القدير الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين،
الحمد لله الذي هدانا ومنّ علينا بنعمة الإسلام الحمد لله الذي وفقنا بالنجاح في امتحان شهادة
الماستر والشكر له أن وفقنا على اتمام المذكرة.
لا يسعنا إلا ان نتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المشرف هتمات سعيد، مدى لنا يد العون بصبره
وإرشاداته وتوجيهاته ودعمه لإنجاز هذا العمل المتواضع الذي نسأل الله ان يتقبله منا.
منا كل الشكر الجزيل للأساتذة الأفاضل على مساعدتهم لنا بكل النصائح والتوجيهات
كما لا يفوتنا ان نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا وتفضلوا بقراءة هذا
البحث وتقييمه وتقويمه وتثمينه جزاهم الله عنا خير الجزاء.
ولا يفوتنا في الأخير تقديم الشكر والامتنان إلى كل الأصدقاء والزملاء في الدراسة وكل من مد لنا يد
العون من قريب أو من بعيد.

جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحسين الاداء الوظيفي للمؤسسات الاقتصادية بالجزائر
-دراسة ميدانية في المديرية الجهوية موبيليس بولاية ورقلة-

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى ابراز واقع جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحسين الأداء الوظيفي بقطاع الاتصالات، بناء على دراسة حالة مؤسسة موبيليس بورقلة، حيث اعتمدنا على استبانة للإجابة على إشكاليات الدراسة المتعلقة بتقييم واقع جودة الحياة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. وقد توصلنا في هذه الدراسة الى جملة من النتائج من أهمها: أن مؤسسة موبيليس تهتم بالسلامة المهنية، وضوح أهداف العمل والامان والاستقرار الوظيفي بدرجات متفاوتة، يركز الاداء الوظيفي بمؤسسة موبيليس على اتقان العمل بشكل مثالي، وضوح مهام العمل.

❖ **الكلمات المفتاحية:** جودة حياة وظيفية، أداء وظيفي، مؤسسة موبيليس، اجور ورواتب، تميز في أداء، ترقية.

ABSTRACT:

This study aims to highlight the reality of the quality of functional life and its importance in improving job performance in the telecommunications sector, based on the case study of the Mobilis Bourglas Foundation.

In this study, we reached a number of results, the most important of which are: The Mobilis Corporation is concerned with occupational safety, clarity of work objectives and security and job stability to varying degrees: The Mobilis Foundation is concerned with occupational safety, clarity of work objectives, security and job stability to varying degrees, Job performance at Mobilis is based on perfect workmanship and clarity of work tasks.

Keywords:

Quality of work life ‘functionality ‘mobilis society‘ Wages and salaries, promotion, performance excellence

قائمة الجداول والأشكال

الجدول:

- 25..... جدول(2-1): التوزيع التكراري حسب الجنس 1
- 26..... جدول(2-2): التكرار النسبي حسب السن 1
- 27..... جدول(3-2): توزيع العينة حسب المستوى 1
- 27..... جدول(4-2): توزيع العينة حسب الخبرة 1
- 28..... جدول(5-2): توزيع العينة حسب المصلحة 1
- 24..... جدول(6-2) معامل ألفا كرونباخ 1
- 29..... الجدول (7-2): جدول تحديد الاتجاه العام 1
- 29..... الجدول رقم (8-2): أولويات جودة الحياة 1
- 31..... جدول(9-2): الجوانب الأكثر أهمية في الجودة 1
- 31..... جدول(10-2): تقييم مستوى الاداء الوظيفي 1
- ERREUR ! SIGNET NON DEFINI..... جدول(11-2): تأثير في الاداء الوظيفي 1
- 33..... الجدول(12-2): مصفوفة الارتباط 1
- 34..... جدول(13-2): مصفوفة الارتباط بين الابعاد 1
- 35..... جدول(14-2): مصفوفة الارتباط 1

الأشكال:

- 25..... شكل(1-2): التوزيع التكراري حسب الجنس 1
- 26..... شكل(2-2): التكرار النسبي حسب السن 1
- 27..... شكل(3-2): توزيع العينة حسب المستوى 1
- 27..... شكل(4-2): توزيع العينة حسب الخبرة 1
- 28..... شكل(5-2): توزيع العنة حسب المصلحة 1

المقدمة

يعيش العالم اليوم عصر الإدارة الحديثة بأبعادها ومفاهيمها، فلم يعد هناك مجال لنجاح أي مؤسسة إلا إذا كانت ادارتها مبنية على أسس الإدارة العلمية الحديثة وهذا الامر يتطلب الاهتمام بالموارد البشرية، حيث تفعيل العنصر البشري يعتبر ضرورة ملحة تفرض نفسها على أي منظمة، باعتباره قوة للعمل، ولا بد أن يحظى منها بكل الاهتمام والرعاية.

إن تحسين خدمات المنظمة مرتبط بتنمية مواردها البشرية وتشبع حاجاتها، وذلك من خلال توفير الجودة في الحياة الوظيفية، حيث أن هذه الأخيرة تعد من الموضوعات الجديدة والمهمة في حقل الإدارة.

ولهذا ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية كمصطلح حديث ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي كونان المؤسسات تعمل في بيئة تتسم بالتعقيد والمنافسة الشديدة، وهذا مما أدى الى التركيز والاهتمام نحو تبني مدخل جودة الحياة الوظيفية كخيار استراتيجي تستند اليه المؤسسات لتحقيق كفاءة وفعالية أفضل في الأداء.

ومنه طرح الإشكالية التالية:

الإشكالية الرئيسية:

باعتبار جودة الحياة الوظيفية الأساس في بناء قوة عمل سليمة للوصول إلى تقديم خدمات الاتصال وبناء على ما سبق جاءت إشكالية بحثنا على النحو التالي:

كيف تؤثر أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي الجوانب الأكثر أهمية في جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة موبيليس وأولوياتها في ذلك؟
2. كيف نقيم الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
3. ما هو التأثير النسبي لكل من جوانب جودة الحياة الوظيفية (الأمن، الأجور، الاستقرار، ...) على الأداء الوظيفي؟
4. ماهي جوانب الأداء الوظيفي (كمية العمل أو التميز أو....) الأكثر تأثرا بجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة؟

فرضيات البحث:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة نضع الفرضيات التالية:

1. تهتم مؤسسة موبيليس بجودة الحياة الوظيفية خاصة بما يتعلق بالأمان والاستقرار الوظيفي والرواتب نظر لطبيعة المنافسة في قطاع الاتصالات؛
2. يركز الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة بالخصوص على التميز في الأداء والمعرفة بمتطلبات الوظيفة؛
3. يعتبر اهتمام المؤسسة بالرواتب والأجور وترقية العمال أكثر جوانب تأثير على أداءهم؛
4. يرتبط الأداء الوظيفي أكثر من حيث كمية العمل المنجز وجودته بطبيعية الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.

أهمية البحث:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع، كون جودة الحياة الوظيفية تعد من المفاهيم الحديثة التي تسعى لتوفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع حاجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات في المؤسسة، وكذا توفير متطلبات الأمان والاستقرار الوظيفي وإتاحة الفرص الملائمة لهم بالشكل الذي ينعكس بالإيجاب على مستوى الأداء الذي يقدمونه.

أهداف البحث:

تتمثل الأهداف المتوخاة من دراسة هذا الموضوع في:

- محاولة الاحاطة بموضوع جودة الحياة الوظيفية؛
- تقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية ومدى تطبيق برامجها في المؤسسة العمومية موبيليس ورقلة؛
- أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب التنظيمية والوظيفية، الجوانب المالية والاقتصادية والجوانب المادية والمعنوية) في تحسين جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية موبيليس ورقلة.

مبررات ودوافع اختيار موضوع البحث:

يعود اختيار البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:

- **المبررات الذاتية:**
- الميل الشخصي للموضوعات التي تتعلق بالاهتمام بالموارد البشري والمؤسسات المنافسة.
- تغطية النقص بالموضوع.

المبررات الموضوعية:

- معرفة مدى تأثير جودة الحياة العملية على أداء العاملين في المؤسسات.
- لأن الموضوع يدخل ضمن إطار تخصص إدارة الأعمال.
- تعدد الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع.

منهجية الدراسة:

إن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث اعتمدنا المنهج الوصفي بغرض تكوين الإطار النظري لهذه الدراسة، كما اعتمدنا على المنهج الاستدلالي بعينه من مؤسسة الدراسة وذلك باستخدام الاستبانة من أجل إتمام الدراسة التطبيقية.

مرجعية الدراسة:

- الكتب في إطار ادارة الاعمال.
- المقالات والمذكرات تدرس جودة الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مؤسسة موبيليس بورقلة.

- الحدود الزمانية: تمت فترة التريص في فترة شهر مارس.
- الحدود الموضوعية: الامن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، الاشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي.

صعوبات الدراسة:

- عدم القدرة على الوصول الى افراد عينة البحث.
- السرية والتحفظ في تقديم بعض المعلومات.

أقسام البحث:

قسمنا بحثنا إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي تمثلا في:

- **الفصل الاول:** الأدبيات النظرية في جودة الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي بمؤسسة موبيليس.
يتكون من بحثين:
المبحث الاول: مدخل نظري في جودة الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي.
المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
- **الفصل الثاني:** الدراسة التطبيقية لواقع جودة الحياة الوظيفية واهميتها على الاداء الوظيفي بمؤسسة موبيليس.
المبحث الاول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس.
المبحث الثاني: تحليل جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

**الفصل الأول: الأدبيات
النظرية في جودة الحياة
الوظيفية والأداء الوظيفي**

تمهيد:

تعد جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكانة متميزة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، نظرا لان جودة الوظيفية مفهوم يحتوي على العديد من العناصر التي تمس أداء المنظمة بشكل مباشر وتؤثر عليها، فهي أصبحت ضرورة من الضروريات التي تضمن بقاء المنظمة، كما أنها تعبر عن نوعية العلاقة بين العاملين والمنظمة وتهتم بالمناخ العام للعمل و تأثير ذلك على العاملين و أداءهم، وتسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف و المصالح المتعلقة بالمنظمة و العاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة، حيث أنها تمثل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة، كما تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل وأنشطة مستمرة وتمثل جزءا من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها، ويلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل ويتمثل أهمها في المشاركة الجماعية، تحقيق الرضا عن العمل والوظيفة، المكافئات، العوائد، المزايا و توفير بيئة تتسم بالأمان و الصحة، ومن هنا جاء مفهوم جودة الحياة الوظيفية، والذي يؤكد على إيجاد بيئة عمل يتوفر فيها دعم ومشاركة و دمج الموظفين في عمليات اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتوفير حياة وظيفية أفضل وأفضل بما يساهم في رفع الأداء و الإنتاجية و تحقيق الإشباع لاحتياجاتهم ورغباتهم.

إن موضوع جودة الحياة الوظيفية يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين، ساهم ذلك في جعل الأفراد راضين بشكل كامل على وظائفهم مما يؤدي في النهاية إلى الحصول على أداء أفضل.

المبحث الأول: مدخل نظري في جودة الحياة الوظيفية.

جاء الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من أجل نمو المنظمة وتقديمها الذي يكون من خلال الموظفين الذين لديهم الولاء الحقيقي لها وراضين كل الرضى عن المؤسسة التي يعملون بها أولاً، ومدركين لأهمية وقيمة ما يقدمونه، لذلك يجب أن ينعم هؤلاء الموظفين بجودة عالية وكرامة للحياة الوظيفية التي تقدمها المؤسسات التي يعملون بها.¹

المطلب الأول: مفاهيم أساسية في جودة الحياة الوظيفية.

الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

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

يعرفها "سوامي وآخرون" al & Swamy بأنها: مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.²

يصفها كل "Oldham et Hackman" بأنها: بيئة العمل المواتية التي تدعم وتعزز الارتياح من خلال توفير للموظفين المكافآت الملائمة و الأمن الوظيفي و فرص النمو الوظيفي .

ويعرف "Anderson" بأنها: تتمثل في زيادة مشاركة الموظفين في القرارات وتحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للموظفين بصورة أكثر من الأموال، إضافة إلى تحسين الصحة والسلامة المهنية والمشاركة في الأرباح وزيادة الرضا الوظيفي.³

¹ سحنون، عمر روبي، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة حسبية-شلف، مجلد02، العدد2، 2019، ص22

² Sawmy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015) Quality of Work Life: Scale Itlempoleve and Validation, *International Journal of Caring Sciences*, Vol.8.No.2, pp 281-300.

³ قهيري فاطنة، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية، مجلة البديل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية م العلوم التجارية وعلو التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، مجلد06، العدد2، 2020، ص32.

وهناك عدة تعريفات لها نذكر منها: عرف جاد الرب جودة الحياة الوظيفية بأنها: "العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.⁴

ومن التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف عام ومختصر لجودة الحياة الوظيفية كالتالي: هي بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس ذلك إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة وتحقيق العمل المطلوب منه بأعلى كفاءة.

الفرع الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية.

1- أهمية جودة الحياة الوظيفية:⁵

- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم؛
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفظ على سلامة العاملين بالمنظمة؛
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا للعاملين؛
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفياً عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة؛
- العمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة؛
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون، وتبين فيه علاقات تسعى إلى زيادة الانتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين في المنظمة؛
- السعي وراء زيادة التحسينات الايجابية في اتجاهات وسلوك العاملين، يؤول إلى منافع من قبيل زيادة كفاءة المنظمة وجودة الانتاجية والتقليل من الحوادث والاصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم؛

2- أهداف جودة الحياة الوظيفية:⁶

وقد حدد "REDDY" أهداف جودة الحياة الوظيفية كما يلي:

- تحسين الرضا الوظيفي.
- تعزيز إنتاجية الموظفين.
- تعزيز التعلم في مكان العمل.
- بناء صورة جيدة للمؤسسة في التوظيف والاحتفاظ الموظفين.

⁴ تغريد بنت حمد الهداب، عبد الملك بن طاهر المخلافي، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاختراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الادرة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية، المجلد40، العدد03، سبتمبر2020، ص237

⁵ عروق منيرة، اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود بالوادي، مذكرة ماستر،

جامعة الشهيد حمه لخضر_الوادي، 2021، ص2

⁶ مرجع سابق ذكره، قهيري فاطنة، ص. ص، 33-34

- تحفيز الموظفين.
- وقد حدد "SRIVASTAVA ET KANPUR" الأهداف التالية:
- زيادة التزام الموظفين.
- تحسين العمل الجماعي.
- تحسين معنويات الموظفين.
- الحد من الاجتهاد التنظيمي.
- تحسين العلاقات داخل العمل وخارجه.
- تحسين إدارة التغيير المستمر.
- ويرى "KOTZE" ان جودة الحياة الوظيفية لها هدفان هما:
- إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل وتحسين نوعية الخبرة الوظيفية للموظفين.
- تحسين إنتاجية وكفاءة المؤسسة.
- ومن خلال الطرح السابق نستخلص أهم أهداف جودة الحياة الوظيفية:
- تلبية الاحتياجات المادية والمعنوية للموظفين مما يؤدي إلى:
 - زيادة الرضا الوظيفي؛
 - زيادة الأداء الوظيفي؛
 - زيادة الإنتاجية؛
 - تعزيز كل من: الالتزام التنظيمي والولاء والاستغراق الوظيفي؛
 - تحقيق الأهداف التنظيمية وزيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية؛
 - جذب الموظفين المهرة والموهوبين والاحتفاظ بهم؛

الفرع الثالث: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية.⁷

بالرغم من أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية إلى أن هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة نظرا للنظرة القصيرة الأمد الهادفة فقط إلى تحقيق العوائد والإيرادات وان كانت على حساب العاملين وسلامتهم وصحتهم، وبالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت 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.

⁷ عادل بومجان، اقطي جوهره، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة_الجزائر، المجلد18، العدد02، 2018، ص126

- ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائق، بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من إجمالي التكاليف.
- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير.
- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

اقترح الباحثون أبعادا متعددة تشكل مفهوم جودة الحياة الوظيفية من اتجاهات مختلفة تقوم على أساس الذي قدمت من أجله كل دراسة وفيما يلي سنقدم الأبعاد الأكثر شيوعا والتي اتفقت عليها معظم الدراسات:

الفرع الأول: الأمن والصحة المهنية.

يؤثر الأمن والصحة المهنية في العمل تأثيرا مباشرا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفة عامة، وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين بيئة العمل، الآن تعاون الإدارات الأخرى في صيانة وتحسين بيئة العمل لا يمكن تجاهله. وبالتالي، هي مسؤولة شاملة لأقسام المنظمة جميعها، وذلك لانعكاساتها على سلامة وصحة الموارد البشرية وفعالية الأداء وكفاءته.

وتكمن أهمية الأمن والصحة المهنية في التالي:

- تقليل تكاليف العمل.
- توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر.
- توفير نظام العمل المناسب.
- تدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين.

الفرع الثاني: العلاقات الاجتماعية.

تقوم العلاقات الإنسانية الايجابية في بيئة العمل على قيم مهنية، مثل: (الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية)، التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعا حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الايجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء. فقد أجريت العديد من الدراسات، منها دراسة أجراها معهد "مستقبل العمل" في مدينة بون الألمانية عام (2009) وجد أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معا بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجا أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على العاملين في إحدى الشركات البريطانية، خلصت إلى أن التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي إلى آثار إيجابية على المؤسسات، حيث أن الحوافز المعنوية لا تقل في الأهمية عن الحوافز المادية، ولا بد من توفير الركائز المهمة لنجاح العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة، يتم فيها احترام الموظف ويعطي قدره من الرعاية و يمكن تحديد العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين في مكان العمل بالمستويات التالية:

- العلاقات بين المرؤوسين.
- العلاقات بين الرؤساء.
- العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.

وبالتالي، فإن العلاقات الايجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعا لحاجته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينها، فإن المنظمة التي تنتج للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين، فإن الرضا الوظيفي للعاملين، والأداء الوظيفي لهم سيكون مرتفعا والعكس هو الصحيح.

الفرع الثالث: الأجور والرواتب.

وتمثل الأجور والرواتب أهمية كبرى في تحديد أداء الموظفين والعاملين وتوجيه هذا الأداء، وبالتالي، توجه دافعية العاملين في اتجاه معين، حيث أن العلاقة بين اتجاه الدافعية والأجور علاقة قوية، تؤدي إلى نتائج تؤثر على مستوى الإنتاج والنتائج المتوقع تحقيقها على مستوى المنظمة، وكذلك على مستوى الخدمة التي تقدمها المنظمة، فقصور هذه الأجور عن تلبية الاحتياجات الأساسية للعاملين، يدفع هؤلاء العاملين نحو اتجاه السلوك السلبي للأداء، مما يترتب عليه نتائج خطيرة وسلبية على المنظمة. لذا فإنه كلما زاد الأجر، زاد حافز العامل على بذل الجهد وتحسين مستوى الأداء حيث تحتل الأجور أهمية خاصة بالنسبة للأفراد وذلك لأسباب عدة، أهمها:

- يشكل الأجر المصدر الأساس للأفراد وأسرهم، وخاصة في بلدان العالم الثالث حيث ترتفع نسبة الإعالة، مما يجعل الأجر المحدد الرئيسي للمستوى المعيشي للأفراد وأسرهم.
- يعكس الأجر المركز الاجتماعي للفرد ضمن المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال ما يؤمنه من حاجات.
- يلعب الأجر دورا مهما في تحديد الحالة المعنوية والنفسية للأفراد، وبالتالي يجب أن يشعر الفرد بأن الأجر الذي يتقاضاه يؤمن له الاستقرار النفسي والمعنوي.
- يمثل الأجر مقاسا لقيمة الفرد وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها.

الفرع الرابع: الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة.

وجدت الإدارة في المنظمات الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، هو أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعزز انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع، لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن، ويتطلب النمط التشاركي توافر شرطين ضروريين، هما:

- توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المؤسسة، إضافة إلى الثقة بالنفس لدى المديرين أو العاملين.

- توفر مستوى عال من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية، وصناعة القرار على أساس تعاوني.

الفرع الخامس: الأمان والاستقرار الوظيفي.

يعد الاستقرار والأمان الوظيفي أمر حيوي للعاملين في المنظمات كافة، فهو من أهم ركائز النجاح في أي منظمة؛ لأنه يخلق جو من الطمأنينة والانتماء مما يدفع العاملين إلى الإبداع واتخاذ القرارات الفعالة بما يحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

ويعرف المغربي (1995م) الأمان الوظيفي: بأنه مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل: الأمن من فقدان الوظيفة أو إجراءات تعسفية الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي ينعكس تباعاً على الأداء وتوثيق الولاء للمنظمة.

الفرع السادس: الترقية والتقدم الوظيفي.

الترقية من أهم القرارات تتخذ في المؤسسات لما تحدثه من تأثير كبير على مراكز الموظفين، ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة، لارتباطها بمصير حياتهم بشكل كلي، وان كان لابد من دعومات ومعايير يستند إليها في عملية الترقية، وبالتالي لابد للترقية أن تجمع بين مصالح الموظفين كافة في المؤسسة، وكذلك مصلحة المؤسسة ذاتها، والعمل قدر الإمكان على تجنب ردات الفعل السلبية للموظفين الذين يتساوون على خط واحد بين المرشحين لهذه الترقية، والذين لم تشملهم هذه الترقية، ويمكن إجمال أهمية الترقية فيما يلي:

- توفير الظروف التي من شأنها تحفيز العاملين لمزيد من العمل، وذلك لعلمهم بأن هناك علاقة بين معدل أو مستوى الأداء وبين الأجر أو الحافز الذي يتلقونه.

- الاحتفاظ بالموظفين المتميزين وعدم إعطائهم مبرراً لترك العمل.

- اجتذاب قوى العمل من خارجها للعمل فيها، مما يضمن لها الاستمرارية، ويجنبها أزمات بفقدان العاملين فيه.

- تعتبر وسيلة تثقيفية يمكن من خلالها أن تصبح الوظيفة أو العمل مدرسة يتعلم فيها العامل العمل الجديد كل يوم وأن لا يشعر بالملل أو النهاية لطموحاته أو لقدراته.

المطلب الثالث: مفاهيم أساسية في الأداء الوظيفي.

يعتبر الأداء الوظيفي من العناصر الهامة والأساسية في المنظمة، كونه يحدد قيمة ومستوى النجاح أو الفشل، فالأداء المميز للفرد سينعكس على أداء المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها بكل فعالية وتميز.

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.⁸

يرى (غيث) أن الأداء الإداري عموماً هو قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة.

⁸ أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الحكمة للنشر و التوزيع، مصر، 2018: ص.ص 33-34.

ويتفق (سليمان) مع هذا المفهوم إلا في لفظ (المخرجات) الذي استبدله بلفظ (المنتجات) ليصبح مفهوم الأداء الإداري لديه هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة. ترى (خطاب) أن الأداء الوظيفي هو العمل الذي يؤديه الفرد والإنجازات التي يحققها وفقا للمعايير الموضوعية (الكمية، النوعية والزمنية)، سلوكه في وظيفته وسلوكه مع زملائه في العمل. أما (هلال) فيعرفه بأنه السلوك الوظيفي الهادف. وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه: القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب. كما يشير الأداء في أحد المفاهيم الأخرى إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة. ويرى (Benntt) بأنه قدرة الفرد على تحقيق التنوعات الوظيفية في عدة نواحي مثل كمية الإنتاج وجودته، التعاون، الاعتمادية، الإبداع والابتكار.

ويعرفه الكاتب بأنه سلوك الفرد داخل بيئة العمل المعبر عنه بأفعال وأقوال تؤدي إلى تنفيذ المهام الموكلة إليه.

الفرع الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي.⁹

توجد العديد من الأبعاد محل الاتفاق أو الاختلاف بين الباحثين والتي يتكون منها الأداء الوظيفي للعاملين ومنها:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، المهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها
- جودة العمل المنجز: تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدره تنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعه هذا الانجاز
- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجه هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين
- التميز في الأداء: وهو حاله الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي التي تحقق مستويات غير عاديه من الأذى والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها.

وترى (خطاب) وكذلك (مصطفى) بأن أداء الفرد في العمل يأتي كمحصّل للعوامل التالية:

➤ الرغبة: حاجه ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل وتتألف من:

أ- اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها.

ب- المواقف التي يتعامل معها في العمل ومدى كونها موافقة أو معاكسة اتجاهاته.

⁹ مرجع سابق، ص.ص 35-36-37

✚ القدرة: هي مدى تمكن الفرد فنيا في الأداء وتتألف بدورها من محصله:

- أ- المعلومات أو المعرفة الفنية اللازمة للعمل.
 - ب- المهارة أي تمكن من ترجمه المعرفة أو المعلومات في أداء عملي أو مهارة استخدام المعرفة.
 - ت- مدى وضوح الدور أي الأداء أو السلوك العملي الذي يتوقعه الآخرون.
- كما يرى (أبوشيخه) أن القدرة تعبر أيضا عن قدره الفرد على الانجاز والتي يمكن تحقيقها من خلال:
- أ- تحديد واجبات ومسؤوليات ونطاق الإشراف ونظم الاتصالات وسلطات الوظيفة (تحليل الوظيفة).
 - ب- بيان معلومات وقدرات وخبرات الأفراد (تحليل شخصيه الفرد).
 - ت- تعيين الأفراد الذين تتوافق خبراتهم ومعلوماتهم وقدراتهم مع واجبات ومسؤوليات الوظيفة.
 - ث- مواءمة العاملين بالتدريب والتطوير.
 - ج- تنظيم جهود العاملين والرقابة على أدائهم وتقويمهم بما يكفل أداء أفضل.

✚ بيئة العمل: وتتمثل واضحة في الملامح المادية للبيئة مثل الإضاءة والتهوية ودرجات الحرارة وأخرى معنوية، مثل:

ساعات العمل والعلاقات بالرؤساء وزملاء العمل وكذلك نمط الإشراف.

مما سبق فانه يمكن التوصل للمعادلات البسيطة التالية والتي يتكون منها الأداء الوظيفي:

الرغبة = الاتجاهات والحاجات غير المشبعة × مواقف بيئة العمل.

القدرة = المعرفة × المهارة × وضوح الدور.

الأداء = الرغبة × قدره × بيئة العمل.

ويلاحظ انه رغم من أن القدرة هي محصله للمعرفة والمهارة ووضوح الدور إلا أن مستوى أداء الفرد يرتبط ويتعزز أيضا بعدة اعتبارات مكمله للشعور بالانتماء والولاء للمنظمة، لذلك فإن أي قصور في أي عنصر من عناصر تلك المعادلات وهي المعرفة أو المهارة أو وضوح الدور أو الانتماء يؤثر سلبا على مخرجاتها ونتائجها من حيث الكم أو الكيف وهو الأداء، لذلك يتعين أن تهتم الإدارة بتعزيز كل من هذه العناصر في سعيها لبلوغ أهدافها.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة للمتغير المستقل والتابع

المطلب الأول: الدراسات السابقة

كدراسة (خليل إسماعيل 2014) حول "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين"¹⁰ حيث هدفت الدراسة للتعرف إلى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، استخدم المنهج الوصفي التحليلي لتغطية جوانب البحث، واستخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (3254)، وبلغت عينة الدراسة (344)، وكانت العينة عشوائية طبقية، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي ((spss كبرزمة إحصائية لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.

حيث توصلت الدراسة إلى أهم النتائج:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين فيما يتعلق بأرائهم "حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين في الجامعات" تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل).
- أظهرت النتائج انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن اهم الأبعاد تأثيرا في الاداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والامان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.
- كدراسة (Amponsah 2014, selda tasdemir afsar) بعنوان: تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة على الأكاديميين العاملين في الدولة و المؤسسة"¹¹ و استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي' باعتماده على دراسة استقصائية عبر الانترنت مست ثلاث كليات في جامعات تركيا، حيث كان إجمالي الاستبيانات التي تم جمعها هو 342 من الجامعات الحكومية، و228 من الجامعات المؤسسة، و توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فرق كبير بين الالتزام المستمر للأكاديميين الذين يعملون في الجامعات الحكومية و الجامعات التأسيسية و هذا راجع إلى الثقافة المجتمعية حسب wasti.
- كشفت الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير كبير على الالتزام العاطفي والمعياري للأكاديميين العاملين في جامعات الولايات والجامعات التأسيسية.

¹⁰ خليل إسماعيل إبراهيم ماضى، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى أداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، مذكرة دكتوراه، جامعة قناة السويس، 2014،
¹¹ Selda TASDEMIR AFSAR، تأثير جودة العمل على الالتزام التنظيمي : دراسة مقارنة على الأكاديميين العاملين من أجل الدولة و المؤسسة، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة أنقرة-تركيا، العدد52، 2015، ص715-753

- من النتائج المهمة أن تصور المشاركين حول الحماية التنظيمية يؤثر على الالتزام العاطفي والمعياري، حيث يمكن شرح هذه العلاقة وفق نظرية التبادل الاجتماعي القائمة على المعاملة بالمثل.
- كدراسة (رجاء محمد نصار 2017) حول " دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية"¹²
- هدفت الدراسة الى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين، ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الأكاديميين و الإداريين المتفرغين العاملين في جامعة فلسطين، والبالغ عددهم (257)، وتكونت عينة الدراسة من (157) مفردة تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة تم توزيع (160) استبانة وكان عدد الاستبيانات المستردة (145) استبانة بنسبة (92.4%)، واستخدم أسلوب العينة العشوائية البسيطة، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة للجمع البيانات، إضافة الى استخدام برنامج التحليل الاحصائي لتحليل البيانات بحيث توصلت الدراسة الى:
- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في جامعة فلسطين بدرجة متوسطة (66.24%).
- بلغت نسبة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين (76.69%).
- يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة مجتمعة على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)
- كدراسة (قهييري فاطنة، كسنة محمد 2018) حول "دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية"¹³
- حيث هدف هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، ومعرفة فوائد تطبيقه في المؤسسات، وتحديد أهم مداخله، وقياس مستوى توفر أبعاده بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وقد خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في إيجاد بيئة عمل ملائمة، وتطبيق برامج على مستوى المؤسسة يكون له فوائد بالنسبة للعامل والمؤسسة، ومن جهة بينت الدراسة أن أهم المداخل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، تتمثل في: تمكين العاملين، إدارة الجودة الشاملة، فرق العمل

¹² رجاء محمد نصار، دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية على العاملين في جامعة فلسطين، مذكرة ماستر، جامعة فلسطين، 2017،
¹³ مرجع سابق ذكره، قهييري فاطنة

المدارة ذاتيا، المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الاعمال، أما في الشق التطبيقي تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في المستشفى، أما عينة الدراسة فقد كانت عشوائية و قدرت ب6، أظهرت النتائج أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم و الطفل متوسط، و أظهرت أيضا أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزى للخبرة الوظيفية وهذه الفروق كانت لصالح الفئة أكثر من 15 سنة في المستشفى.

✓ دراسة (جهيدة مويسات 2020) حول "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"¹⁴

اتجهت الدراسة إلى إجراء دراسة حول واقع المتغيرين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، حيث برزت الدراسة أهداف أهمها:

- محاولة الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية داخل الواقع التنظيمي محل الدراسة.
- تضمين الفهم ولرؤية الهيكلية الشاملة لدور جودة الحياة الوظيفية في كبح آليات الالتزام الإغترابي داخل الواقع التنظيمي الجزائري.
- كشف أهم المحاكات لكفيلة لتنمية جودة الحياة الوظيفية.

✓ دراسة (بويكر، برتيمية 2020) حول "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية"¹⁵

حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية الوادي، حيث اعتمد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، ودراسة حالة في الجانب التطبيقي أسلوب بالجانب التطبيقي اعتمادا على تصميم استبيان لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة، اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في إصداره رقم 22، وذلك من أجل معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان. وتم اختبار نتائج الدراسة عن طريق مجموعة من الأدوات الإحصائية كالانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية واختبار تحليل التباين الأحادي.

حيث توصلت الدراسة إلى أن هناك فهم وإدراك أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وتطبيق جيد لأبعادها، تم ايجاد ان جودة الحياة الوظيفية لها تأثير في الاداء على العاملين.

✓ دراسة (زكية العمراوي، نورة تمرابت 2021) حول "تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي"¹⁶

¹⁴ جهيدة مويسات، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للأقمشة الصناعية-تيندال، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف-مسيلة، 2020

¹⁵ بويكر، فارس برتيمية، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء، مذكرة ماستر، جامعة الوادي، 2020

¹⁶ زكية العمراوي، نورة تمرابت، تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي، مجلة التميز الفكري للعلوم

الاجتماعية و السياسية، جامعة ام بواقي-الجزائر، العدد6، 2021، ص.ص128/139

حيث لخصت الدراسة جودة الحياة الوظيفية فلسفة نوعية تستهدف المنظمة من خلال تطبيق برامجها إلى التأثير على سلوكيات القوى العاملة ودفعها للولاء لأهداف المنظمة من خلال الاهتمام بإيجاد بيئة عمل فيزيقية واجتماعية آمنة تمنح الشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي، وبالتالي زيادة رغبتهم في الحفاظ على الانتماء للمنظمة وتقبل أهدافها مما يعزز رغبة الأفراد في تكريس الجهود الممكنة لتحقيق أعلى درجات الكفاءة والإنتاجية.

هدفت الدراسة من خلال تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام الوظيفي إلى التعرف على أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تعكس الالتزام داخل المنظمة

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجراؤها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن تلخيصها كالتالي:

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
فأسقطنا دراستنا على مؤسسة الاتصال للهاتف النقال موبيليس بولاية ورقلة.	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة،
قامت اشكالية الدراسة الحالية على متغيري التابع والمستقل، أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس	في حين قامت بعض الدراسات السابقة على معرفة أهمية الجودة وتأثيرها على الاداء واخرى على المتغير المستقل فقط.
اعتمدنا على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع، بالإضافة إلى منهج دراسة ميدانية بتوزيع استبانة في الدراسة التطبيقية.	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية
حيث تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحسين الاداء الوظيفي.	لقد اشتركت جل الدراسات حول هدف رئيسي واحد وهو التعرف على أهمية العنصر البشري وأثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العمال.
الدراسة الحالية أهم بعد تأثيرا في الأداء هو السلامة المهنية.	كانت أهم الأبعاد تأثيرا في الأداء للدراسات السابقة فرص الترقى والعلاقات الاجتماعية، الاستقرار والامان،
تم الاستعانة في الدراسة الحالية باستبانة ودراسة ميدانية.	حيث خضعت بعض الدراسات السابقة إلى دراسة استقصائية ودراسة حالة،

خلاصة الفصل الأول

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث الخاصة بمفاهيم ومكونات جودة الحياة الوظيفية خلصنا إلى وجوب الاهتمام بالبعد الاجتماعي والنفسي والمعنوي للعاملين في المنظمات، وذلك للوصول لمشاعر وعواطف العاملين، لتشكيل مدخلا مهما في ربط أهداف هؤلاء العاملين بأهداف منظماتهم.

وقد قدمنا في هذا الفصل نظرة عامة حول جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، حيث قلنا إن المفاهيم تباينت بحسب توجهات المفكرين والدارسين، وأشارنا إلى أن جودة الحياة الوظيفية من أهم المتغيرات ذات الصلة الوثيقة بأداء العامل والذي بدوره تطرقنا إلى تعريفه وذكر أهم محدداته وطرق قياسه.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لواقع جودة
الحياة الوظيفية وأهميتها على الأداء
الوظيفي في مؤسسة موبيليس

تمهيد:

بعد التعرف على الجانب النظري يمكن أن نتطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر أهم خطوة في البحث العلمي، وعليه سنحاول إسقاط الدراسة النظرية ومحاولة تحديد جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس) وكذا دراسة كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، وأيضا تطرقنا في هذا الفصل إلى اختبار صحة الفرضيات وتحليل النتائج المتوصل إليها اعتمادا على الاستبيان، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

- المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر (موبيليس) وطبيعة عملها.

- المبحث الثاني: تقديم عينة وأدوات الدراسة، تحليل النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس.

قبل أن نتطرق بالتفصيل لتقييم واقع الاتصال التسويقي في مؤسسة موبيليس، سنعرض أولاً في هذا المبحث تقديمًا عامًا لمؤسسة موبيليس، من خلال ذكر نشأتها، وأهدافها، تطورها التاريخي، وهيكلها التنظيمي، مع إعطاء نبذة في البداية عن المؤسسة الأم اتصالات الجزائر.

المطلب الأول: تقديم مجتمع وعينة الدراسة (قطاع اتصالات الجزائر والشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس).

الفرع الأول: نشأة وأهداف المؤسسة: مؤسسة اتصالات الجزائر.

في هذا الإطار سيتم التطرق إلى التعريف بمؤسستي اتصالات الجزائر والشركة الجزائرية للهاتف النقال كمؤسستين اقتصاديتين عموميتين تنشطان في مجال خدمات الاتصال الالكترونية، وذلك في ظل محيط تنافسي مضطرب ومعقد خاصة من طرف شركتي جازي Djazzy ونجمة Nedjma. وقد تم إضافة التعريف بشركة اتصالات الجزائر للتأكيد على أن الشركة الجزائرية للهاتف النقال كانت في البداية فرعاً من فروعها ثم انفصلت عنها نتيجة لكبر حجم الالتزامات واشتداد المنافسة في القطاع.

1-نشأة المؤسسة:

مؤسسة اتصالات الجزائر هي شركة أسهم برؤوس أموال عمومية تنشط في سوق الشبكات وخدمات الاتصال الالكترونية. تم إنشاء هذه المؤسسة وفقاً لقانون 03/200 المؤرخ في 05 أوت 2000 ، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات عن طريق فصل النشاطات البريدية عن تلك المتعلقة بالاتصالات ، و انطلاقاً من المرسوم التنفيذي رقم 01/140 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001، الفقرة 8 من المادة 16 من هذا القانون ، و بناء على هذا المرسوم التنفيذي رقم 02/150 المؤرخ في 09 ماي 2002 و الفقرة 25 من قانون 03/2000 تم ضبط شروط الاتصالات البينية لشبكات و خدمات عن بعد، انطلقت مؤسسة اتصالات الجزائر في نشاطها بداية من 01 جانفي حيث دخلت عالم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من أجل تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي المرونة ، الفعالية و جودة الخدمة و من هنا كان عليها أن تحقق مستويات عالية للأداء التقني ، الاقتصادي و الاجتماعي من أجل احتلال مكانة ريادية في مجال نشاطها و محيطها التنافسي ، إضافة إلى العمل على تطوير بعدها الدولي و المساهمة في ترقية قطاع الاتصالات في الجزائر .

2-أهداف المؤسسة:

يتمثل النشاط الرئيسي لمؤسسة اتصالات الجزائر في:

- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة إلخ
- تأسيس، تشغيل وتسيير مع كل مستخدمي الشبكات.
- تنمية، تشغيل وتسيير شبكات الاتصال الخاصة والعامة.

دخلت المؤسسة عالم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تحقيق أهداف التالية:

- تطوير عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل الدخول إلى خدمات الاتصال عن بعد لعدد كبير من المستعملين وبصفة خاصة المناطق الريفية.

- الرفع من جودة الخدمات المقدمة والحجم المقدم منها إضافة إلى رفع تنافسية خدمات الاتصال.

- تطوير شبكة وطنية للاتصالات عن بعد تكون ناجعة وموصولة بمختلف طرق المعلومة.

الفرع الثاني: تقديم عينة الدراسة (الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس):

من خلال الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر يتبين إن الشركة الجزائرية للهاتف النقال هي فرع من فروعها و هي مستقلة في قراراتها الاقتصادية حسب المعلومات التي تم الحصول عليها من مسئولي الإدارة المركزية بالجزائر العاصمة وما يمكن قوله أن هذا الفرع يواجه أكبر التحديات مقارنة بالفروع الأخرى: Djawab Fawri Ates .

1. نبذة عن نشأة الشركة الجزائرية للهاتف النقال:

شركة موبيليس هي مؤسسة اقتصادية ذات أسهم يقدر رأسمالها ب 25 000 000 000 دج مقسمة إلى 250000 سهم قيمة كل منها 100000 دج مملوكة بالكامل لمجمع اتصالات الجزائر (HOLDING)، فهي تعتبر فرع من فروع هذه الأخيرة بحيث تتميز بقراراتها المالية والاقتصادية المستقلة وتعتبر أول متعامل للهاتف النقال في الجزائر، تم الإعلان عن نشأتها سنة 2003 وتشمل ثمان مديريات جهوية موزعة لتغطية أكبر قدر ممكن من التراب الوطني، وهي كالتالي:

المديرية العامة / المديرية الجهوية للجزائر / المديرية الجهوية سطيف / المديرية الجهوية قسنطينة / المديرية الجهوية عنابة / المديرية الجهوية الشلف / المديرية الجهوية وهران / المديرية الجهوية بشار بالإضافة إلى المديرية الجهوية موبيليس ورقلة وهي محل دراستنا في هذه الدراسة والتي أنشئت بورقلة خلال شهر سبتمبر سنة 2004 لتغطية مناطق الجنوب الشرقي وتتفرع منها 23 وكالة تجارية و7 مراكز تقنية.

أما من الناحية التسييرية يشرف على الشركة الرئيس المدير العام ومدراء وطنيين فالشركة الجزائرية للهاتف النقال تتكون من عدة وظائف ومسيرين وهي:

- الوظيفة التجارية، التسويق والاتصالات، الإمداد، الموارد البشرية العلاقات العامة، المالية والمحاسبة، نظام المعلومات كما إن للمؤسسة أيضا ثمانية مدراء جهويين.

ا. المستوى الجهوي:

ويشمل على ثمان مديريات الجهوية، حيث تتوزع هذه المديريات لتغطية أكبر قدر ممكن من التراب الوطني، وتعمل على تنفيذ وتطبيق الاستراتيجيات الجهوية، وتضمن التحكم في الأوضاع والقرب من الزبون. كما تنقل الصورة الشاملة عن مدى نجاعة الاستراتيجيات إلى الإدارة العليا وتمثل المديريات الجهوية شكل من أشكال التسيير اللامركزية من خلال تفويض السلطة على جزء معين من السوق، وفي مقابل ذلك تكون هذه المديريات مسؤولة على نطاقها الجغرافي أمام الإدارة العليا. وهذا ما يمكن هذه الأخيرة من معرفة مستوى الأداء لكل إدارة جهوية وبالتالي يمكنها تحديد مكان الضعف والقصور.

المديريات الجهوية:

- المديرية العامة للوسط
- المديرية الجهوية سطيف
- المديرية الجهوية قسنطينة
- المديرية الجهوية عنابة
- المديرية الجهوية الشلف
- المديرية الجهوية وهران
- المديرية الجهوية بشار
- المديرية الجهوية ورقلة.

والوظائف الأساسية لهذه المديريات هي القيام بتنفيذ القرارات الاستراتيجية المتخذة من طرف الإدارة العليا.

//1- العرض العام للمديرية الجهوية بورقلة:

لمحة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة:

أنشئت المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة لتغطية مناطق الصحراء في 2004، وتتفرع منها ثمانية وكالات تجارية حددت في الفترة ما بين 2005/2006 وهي ورقلة، الأغواط، بسكرة، غرداية، حاسي مسعود، الوادي، تماراست واليزي. فيها ثمانية وكالات رئيسية وتفرعت منها 14 وكالة فرعية.

نظام العمال:

حاليا يشتغل في المؤسسة الجهوية لموبيليس بورقلة 313 عامل وهذا إلى غاية فيفري 2012 وهم مقسمين حسب مجالين:

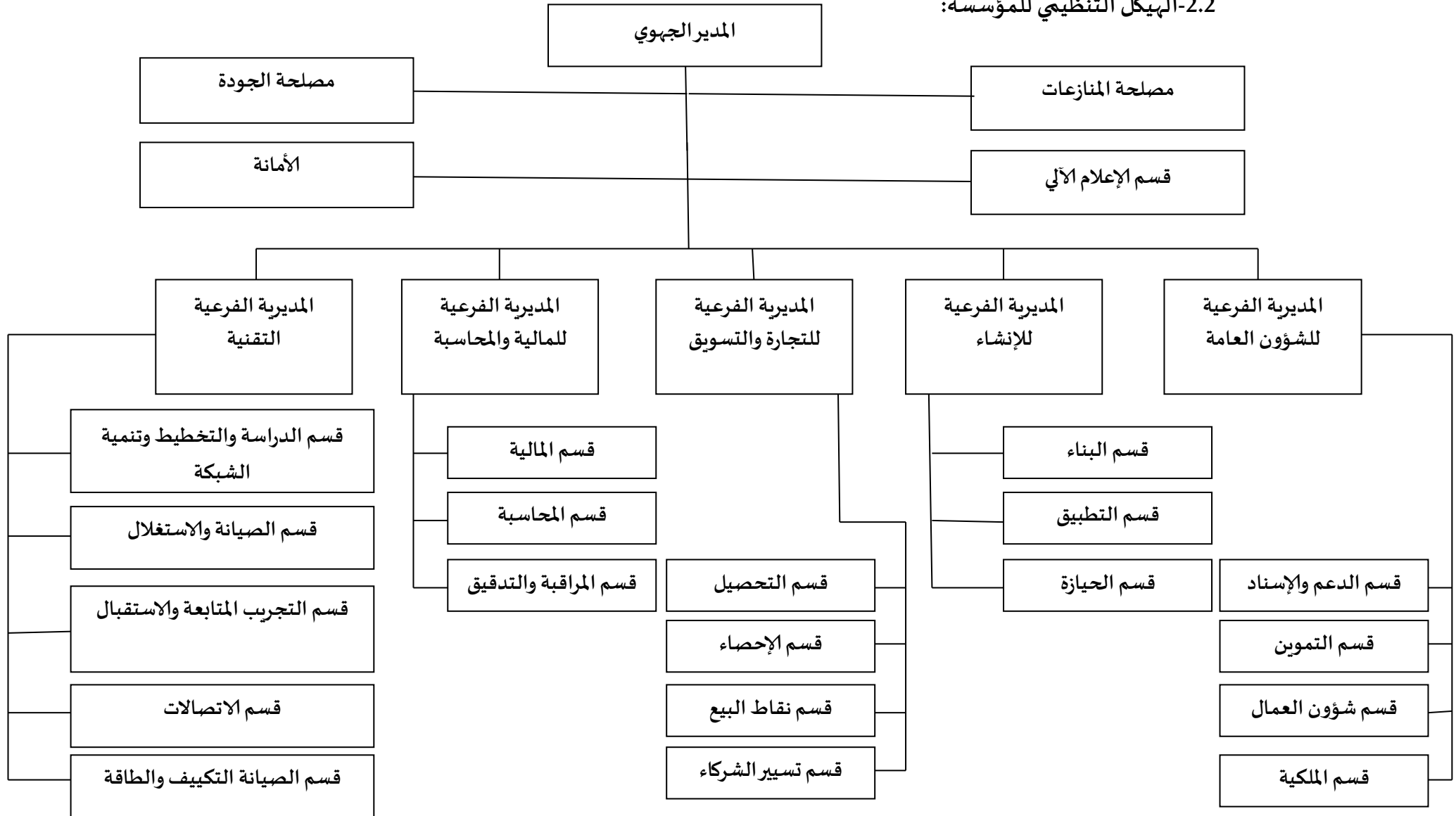
1-3.1-المجال الإداري والتقني:

يشتغل العمال وفق نظام زمني مقسم إلى فترتين، الفترة الصباحية من 08:00 صباحا إلى غاية 12:00 زوالا والفترة المسائية من 13:00 زوالا إلى 16:30 مساء، مع وجود حالات المناوبة في الساعات الإضافية يوم الجمعة والسبت، وذلك حتى في المناسبات والأعياد الدينية والوطنية، وكل هذان من أجل العمل على خدمة الزبائن وراحتهم وتوفير الشبكة.

1-3.2-المجال التجاري:

في المجال التجاري نظام العمل المتبع هو نظام المناوبة، وهو مقسم كذلك إلى فترتين: الفترة الصباحية تكون من 08:00 صباحا إلى غاية 14:00 زوالا والفترة المسائية من الساعة 14:00 زوالا إلى 20:00 مساء وهذا لتلبية طلبات الزبائن.

2.2-الهيكل التنظيمي للمؤسسة:



العتاد الإلكتروني الموجود بالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة:

حسب الاحصائيات الأخيرة لنهاية سنة 2021 في كل من المديرية الجهوية والوكالتين التجاريتين بولاية ورقلة وبالمصالح

التقنية نجد ما يلي:

ومن أجل دراستنا هذه حول الإدارة الإلكترونية نركز فقط على العتاد المستعمل للاستخدامات الإلكترونية المستخدم في

كامل الأقسام بالمديرية الجهوية بورقلة:

جدول (1-2): عتاد المديرية الجهوية موبيليس

			اسم العتاد	
المصلحة التقنية	الوكالات التجارية	المديرية الجهوية		
1	1	4	6	آلة تصوير Apparail Photo
1	2	2	5	خزانة الشبكة Armoire reseau
		1	1	عارض البيانات Data show
13	18	209	240	شاشة كمبيوتر Ecran
4		34	38	فاكس ، تليفاكس Fax,Téléfax
		1	1	خريطة GPS MAP GPS
	4		4	الخط الساخن hotline
9	19	101	129	الطابعات Imprimantes
27	4	58	89	حاسوب محمول LAPTOP
15	17	109	231	حاسوب Ordinateur
3	11	42	56	طابعة متعددة الوظائف Multifonction
20	13	136	169	محول كهربائي Onduleurs
1		32	33	آلة تصوير Photocopieur
		1	1	محدد الوقت بيومتري pointeuse biométrique
	9	36	37	الماسحات الضوئية Scanners
		2	2	خادم نظام SYSTEME IBM SERVEUR IBM
		1	1	الجدار الناري الأمني FW310 STANSOFT
1	2	6	9	محول Switch
3		1	4	الثريا فون Thuraya phone

المصدر: المديرية الجهوية موبيليس – ورقلة-

المطلب الثاني: أداة الدراسة (الاستبيان).

يتكون الاستبيان المستخدم من ثلاث محاور:

الجزء الأول: المعلومات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المصاحبة).

الجزء الثاني: تقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة من خلال دراستنا لستة ابعاد وهي:

- الامن والصحة المهنية: توفير شروط السلامة المهنية، فحص معدات الوقاية، حرص الإدارة على اتباع إجراءات الوقاية.
- العلاقات الاجتماعية: التعاون وروح الفريق الواحد، التقدير والاحترام المتبادل، الشعور بالراحة والهدوء اثناء العمل.
- الأجور والرواتب: تلقي اجر ملائم، تميز نظام المكافئات بالعدالة.
- الاشراف والمشاركة: تعامل الرؤساء بعدالة وانصاف، وضوح اهداف العمل، تشجيع الإدارة على اتخاذ القرارات، المشاركة في حل المشاكل.
- الأمان والاستقرار الوظيفي: الشعور بالاستقرار الوظيفي، الحالة الاقتصادية للمؤسسة جيدة.
- الترقية والتقدم الوظيفي: تميز عملية الترقية بالوضوح، عدم وجود أي دور للوساطة والمحسوبية.

الجزء الثالث: تقييم أداء العاملين في المؤسسة من خلال:

- المعرفة بمتطلبات العمل: الحصول على المعلومات الكافية، امتلاك المعرفة والمهارات اللازمة.
- جودة العمل المنجز: القيام بإنجاز العمل بإتقان.
- كمية العمل المنجز: بذل المزيد من الجهد الإضافي، تلقي الدعم من الزملاء عندما يزداد الضغط.
- المثابرة والثوق: البحث عن أساليب للقيام بالعمل بنحو أفضل، اظهار المهارات القيادية.
- التميز في الاداء: تلقي التشجيع من الادارة لبذل جهد أكبر للارتقاء، المؤسسة ناجحة في انجاز المهام، التزويد بالاقترحات لتحسين الأداء.

المطلب الثالث: تقديم عينة الدراسة.

كون الظاهرة المدروسة تتعلق بجودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحسين الأداء الوظيفي ودراسة حالة المؤسسة الجزائرية للهاتف النقال MOBILIS فرع ورقلة، فان مجتمع الدراسة يتكون من الأفراد العاملين بمؤسسة موبيليس بورقلة تقدير لعدد العمال.

حيث تم توزيع 50 استبيان على افراد عينة الدراسة وقد استرجع 43 استبيان تمثل إجابات عينة الدراسة ويتبين ان نسبة الاسترجاع كانت حوالي 86%، وهي نسبة عالية نظرا لطريقة توزيع هذا الاستبيان التي كانت على شكل مباشر مع العمال.

1- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفرغها باستخدام برنامج Excel، ثم إدخالها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26. ثم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

☞ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة؛

☞ النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص الدراسة؛

☞ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة لكل عبارة؛

☞ معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين أبعاد متغيرات الدراسة.

الفرع الأول: دراسة ثبات أداة الدراسة:

فيما يلي سنحاول دراسة ثبات الاستبيان وسوف نستخدم في ذلك المعامل ألفا كرونباخ المبين نتائجه في الجدول

التالي:

جدول (6-2) معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,965	29

المصدر: مخرجات تطبيق spss

يتضح من خلال هذا المعامل (الفا كرونباخ) انه المحسوب من 29 فقرة تمثل متغيري الدراسة انه يساوي 0,965 أي انه في حالة إعادة توزيع الاستبيان على نفس العينة وفي نفس الظروف فان 96% من هذه العينة يعيدون نفس الإجابة وهي تعبر عن نسبة ثبات عالية التي من شأنها ان تعطينا مصداقية للنتائج التي يمكن استخراجها منه.

الفرع الثاني: تحليل المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

وقبل الإجابة على إشكالية دراستنا في المبحث الثاني نمر فيما يلي على دراسة وصفية للمتغيرات الشخصية لهذه العينة.

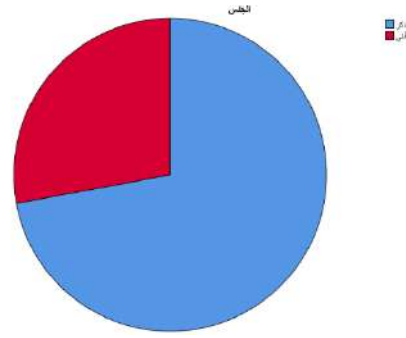
1- توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس:

يوضح الجدول التالي التوزيع التكراري المطلق والنسبي لعينة الدراسة حسب الجنس:

جدول(1-2): التوزيع التكراري حسب الجنس

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	31	72,1	72,1	72,1
	أنثى	12	27,9	27,9	100,0
	Totale	43	100,0	100,0	

نكل(1-2): التوزيع التكراري حسب الجنس



المصدر : مخرجات تطبيق spss

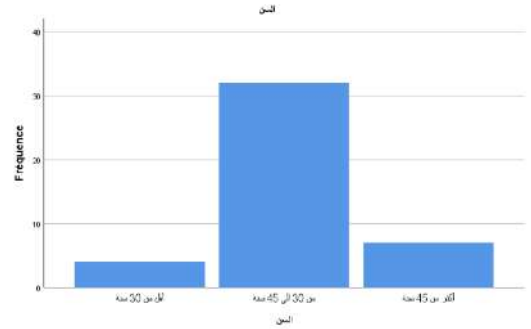
نلاحظ من الجدول رقم (1) أن عدد الذكور بلغ 31 من عينة الدراسة أي بنسبة 72,1 بالمئة، في حين ان عدد الاناث 12 بنسبة 27,9 بالمئة، أي ان أكثر من ثلثي العينة ذكور وهو ما يعكس توزيع عمال شركة موبيليس. ذلك راجع الى طبيعة وظروف العمل بالتركيز على الجانب التقني بالأكثر ومن ثم الجانب التجاري الذي يحتوي على نظام التناوب والنظام الليلي، وقد يعتمد على العنصر الانثوي اداريا وفي بعض الاحيان تجاريا.

2- توزيع العينة حسب متغير السن:

جدول(2-2): التكرار النسبي حسب السن

شكل(2-2): التكرار النسبي حسب السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	4	9,3	9,3	9,3
	من 30 إلى 45 سنة	32	74,4	74,4	83,7
	أكثر من 45 سنة	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



المصدر: مخرجات تطبيق spss

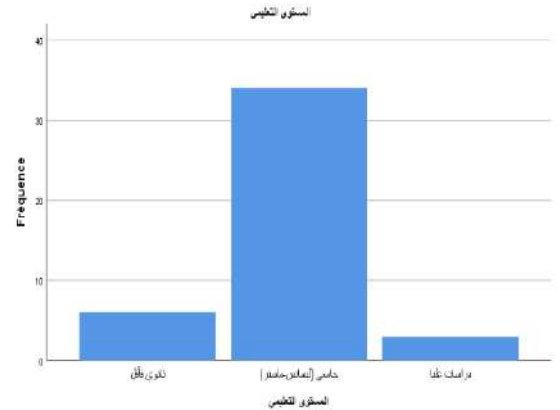
يتبين من خلال الجدول والشكل أن العينة المستخدمة في الدراسة منقسمة حسب العمر إلى 3 فئات ما بين أقل من 30 سنة وهي النسبة الأقل بمقدار 9,3% ثم من 30-45 سنة بنسبة 74,4% وفئة أكبر من 45 سنة بنسبة 16,3% وهذا ما يعكس طبيعة عمل المؤسسة.

3- توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول(3-2): توزيع العينة حسب المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فأقل	6	14,0	14,0	14,0
	جامعي (ليسانس- ماستر)	34	79,1	79,1	93,0
	دراسات عليا	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

شكل(3-2): توزيع العينة حسب المستوى



المصدر : مخرجات تطبيق spss

يتبين من خلال الجدول والشكل أعلاه أن العينة المستخدمة في الدراسة تنقسم إلى 3 فئات فالفئة الأولى تمثل ثانوي فأقل بنسبة 14%، شهادة جامعية ماستر ليسانس بنسبة 79,1%، دراسات عليا بنسبة 7% ومنهم نلاحظ ان المؤسسة تركز على توظيف الافراد المتحصلين على شهادة جامعية بالأكثر، لان المؤسسة في بيئة تنافسية شرسة وبالتالي تركز على نقاط القوة التي تحقق الميزة التنافسية ومن بينا العنصر البشري باختيار المستوى العالي ويكون جامعي او أكثر والتركيز على الخبرة وتكوين العنصر البشري لتحقيق الهدف والسيطرة على السوق.

4- توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

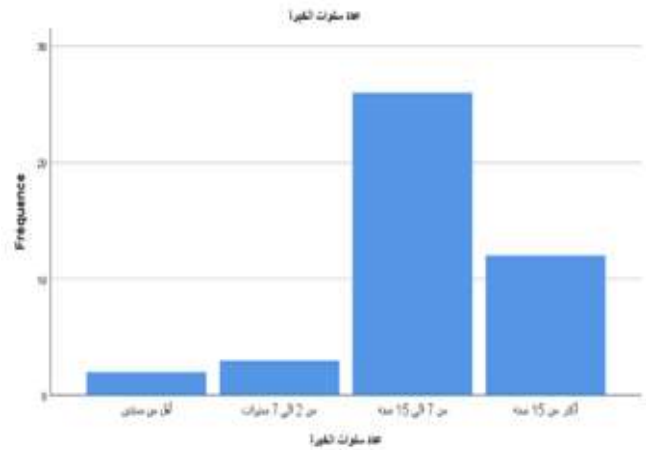
جدول(4-2): توزيع العينة حسب الخبرة

شكل(4-2): توزيع العينة حسب الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنتين	2	4,7	4,7	4,7
	من 2 الى 7 سنوات	3	7,0	7,0	11,6
	من 7 الى 15 سنة	26	60,5	60,5	72,1
	أكثر من 15 سنة	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Spss

المصدر : مخرجات تطبيق



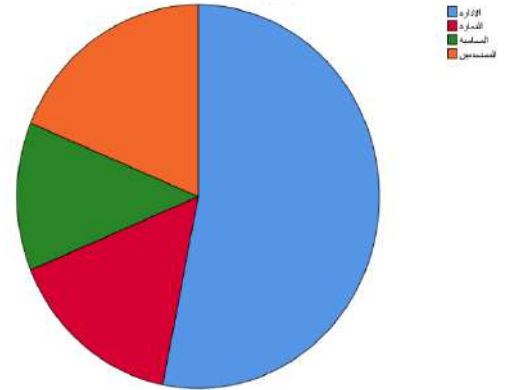
يتبين من خلال الجدول والشكل أن العينة المستخدمة في الدراسة منقسمة إلى 4 فئات اقل من سنتين وهي النسبة الأقل بمقدر 4,7% ثم من 2-7 سنوات بنسبة 7,0% ثم من 7-15 سنة بنسبة 60,5% ثم أكثر من 15 سنة بنسبة 27,9%.

5- توزيع افراد العينة حسب المصلحة:

جدول (5-2): توزيع العينة حسب المصلحة

		Fré que nce	Pour centa ge	Pourcentag e valide	Pourcentage cumulé
Vali de	الإدارة	17	39,5	53,1	53,1
	التجارة	5	11,6	15,6	68,8
	المحاسبة	4	9,3	12,5	81,3
	المستخدم مين	6	14,0	18,8	100,0
	Total	32	74,4	100,0	
Man qua nt	Système	11	25,6		
Total		43	100, 0		

شكل (5-2): توزيع العينة حسب المصلحة



المصدر: مخرجات تطبيق spss

يتبين من خلال الجدول والشكل أن العينة المستخدمة في الدراسة منقسمة إلى 4 فئات وهي الإدارة بأكبر نسبة بمقدر 39,5% ثم المستخدمين بنسبة 14,0% ثم التجارة بنسبة 11,6% ثم اقل نسبة للمحاسبة بمقدر 9,3%.

المبحث الثاني: تحليل جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة

في هذا المبحث نحاول الإجابة على إشكاليات البحث الرئيسية والفرعية من خلال تحليل الاستبيان الموزع على موظفي مؤسسة موبيليس وهذا عبر النقاط التالية:

المطلب الاول: تقييم جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس.

من خلال هذا الجانب نحاول الإجابة على الإشكالية الفرعية حول جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس ويساعدنا في ذلك مؤشرات الإحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والتوزيع التكراري) لإجابات العينة في كل من فقرات المبحث الثاني الذي يدرس جودة الحياة الوظيفية و ذلك من اجل تحديد الاتجاه العام للعينة في كل فقرة من فقرات هذا الاستبيان، حيث نحسب متوسط اجابات العينة على كل فقرة، كلما كان المتوسط اكبر كلما كانت درجة الموافقة اكبر يعني ان المؤسسة تهتم اكثر بالعنصر المدروس ويمكن تحديد الاتجاه العام للعينة من خلال المتوسط بالاستعانة بجدول الاتجاه العام الثلاثي للكارث التالي:

الجدول (7-2): جدول تحديد الاتجاه العام

الاتجاه العام	المتوسط
غير موافق	[1,66-1]
محايد	[2,33-1,66]
موافق	[3-2,33]

مصدر: من اعداد الطالبتين

يمكن من خلال الجدول التالي تقييم جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس للعناصر التالية:

- المتوسط الحسابي: يبين درجة الموافقة.
- التوزيع التكراري النسبي: يبين التوزيع التكراري النسبي للإجابات.
- الانحراف المعياري (معامل الاختلاف): يبين نسبة الاختلاف ما بين الإجابات.
- الاتجاه العام: يبين الاتجاه العام لإجابات العينة في كل فقرة.

الفرع الأول: أولويات مؤسسة موبيليس في الحياة الوظيفية للعمال.

الجدول رقم (8-2): أولويات جودة الحياة

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق	محايد	غير موافق	عناصر جودة الحياة الوظيفية	الاهمية
موافق	0,734	2,56	69,8	16,3	14,0	توفير شروط السلامة المهنية	1
	0,700	2,56	67,4	20,9	11,6	وضوح اهداف العمل	2
	0,735	2,47	60,5	25,6	14,0	التقدير والاحترام المتبادل	3
	0,695	2,40	51,2	37,2	11,6	التعاون وروح الفريق الواحد	4
	0,760	2,40	55,8	27,9	16,3	حرص الإدارة على اتباع العاملين الإجراءات الوقائية	5
	0,760	2,40	55,8	27,9	16,3	فحص معدات الوقاية	6
	0,757	2,37	53,5	30,2	16,3	تعامل الرؤساء بعدالة وانصاف	7
	0,860	2,30	55,8	18,6	25,6	الاستقرار الوظيفي في المؤسسة	8
	0,741	2,30	67,4	23,3	9,3	وضوح المهام للعاملين	9
	0,832	2,30	53,5	23,3	23,3	الحالة الجيدة للمؤسسة اقتصاديا	10
موافق	0,782	2,23	44,2	34,9	20,9	المشاركة في حل المشكلات	11

12	الاكتفاء الذاتي	23,3	30,2	53,5	2,23	0,812
13	التوافق بين الأجر وحجم المهام	20,9	37,2	41,9	2,21	0,773
14	الجو الملائم مع زملاء العمل	27,9	25,6	46,5	2,19	0,852
15	اهتمام الإدارة بالمشاركة في اتخاذ القرارات	25,6	32,6	41,9	2,16	0,814
16	تواجد فرص مستقبلية للترقية والتقدم الوظيفي	30,2	27,9	41,9	2,12	0,851
17	عدم وجود أي دور للوساطة والمحسوبية في نظام التوظيف	37,2	37,2	25,6	1,88	0,793
18	العدالة في نظام المكافآت	34,9	41,9	23,3	1,88	0,762
19	العمل بمعايير واضحة في عملية الترقية بين العملاء	41,9	32,6	25,6	1,84	0,814

المصدر: إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن:

إدارة موبيليس وفرت عناصر جودة الحياة بأولويات مختلفة، وذلك بإعطاء من أكثر أولوية إلى أقل أولوية. من خلال الجدول يمكن الإجابة على إشكالية تقييم عناصر جودة الحياة الوظيفية التي تهتم بها مؤسسة موبيليس، حيث نجد

ان توفير شروط السلامة المهنية ووضوح أهداف العمل هم أكثر جانبي حظيًا باهتمام أكثر من طرف المؤسسة، بالحصول على معدل (2,56) من (3) كأكثر موافقة من طرف عمال المؤسسة، يأتي بعد ذلك العناصر الأخرى بدرجات متفاوتة من الموافقة، بينما نجد ان عنصر الترقية سجل أقل موافقة.

الفرع الثاني: الجوانب الأكثر أهمية في جودة الحياة الوظيفية لدى مؤسسة موبيليس

جدول(2-9): الجوانب الأكثر أهمية في الجودة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد
موافق	0,734	2,56	الامن والسلامة المهنية
	0,735	2,47	التقدير والاحترام المتبادل
	0,757	2,30	الاستقرار الوظيفي في المؤسسة
محايد	0,773	2,21	التوافق بين الأجر وحجم المهام
	0,762	1,88	العدالة في نظام المكافآت
	0,814	1,84	التقدم والترقية

المصدر: إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث نلاحظ من خلال الجدول ان المؤسسة تهتم بثلاث جوانب بالمقابل هناك تحفظ على نفس العدد من الجوانب الأخرى. **المطلب الثاني: الأداء الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة.** تهدف من خلال هذا الجزء إلى تقييم مستوى الأداء الوظيفي من خلال إجابة العمال حول هذا المحور. **الفرع الأول: تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس.**

جدول(2-10): تقييم مستوى الاداء الوظيفي

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق	محايد	غير موافق	عناصر الأداء الوظيفي	الأهمية
موافق	0,559	2,79	86,0	7,0	7,0	اتقان العمل بشكل مثالي	1
	0,638	2,70	79,1	11,6	9,3	بدل المزيد من الجهد	2
	0,695	2,60	72,1	16,3	11,6	امتلاك المعرفة والمهارات	3
	0,660	2,60	69,8	20,9	9,3	البحث نحو الأفضل	4

البيانات	0,663	2,58	67,4	23,3	9,3	وضوح مهام العمل	5
	0,725	2,37	51,2	34,9	14,0	نجاح المؤسسة في انجاز المهام	6
	0,701	2,28	41,9	44,2	14,0	دعم الزملاء	7
	0,751	2,23	41,9	39,5	18,6	تحسين الأداء في العمل	8
البيانات	0,773	2,21	41,9	37,2	20,9	اظهار المهارات القيادية	9
	0,774	2,14	37,2	39,5	23,3	الارتقاء في السلم الوظيفي	10

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول ان أكثر عنصرين تتأثر بعناصر الأداء الوظيفي هما اتقان العمل بشكل مثالي وبندل المزيد من الجهد بنسبة (2,79) و(2,70) على التوالي، يأتي بعد ذلك العناصر الأخرى بدرجات متفاوتة من الموافقة، بينما نجد ان عنصر الارتقاء في السلم الوظيفي سجل أقل موافقة من طرف العمال بمعدل (2,14).

الفرع الثاني: الجوانب الأكثر تأثير في الأداء الوظيفي لدى مؤسسة موبيليس.

جدول (2-11): تأثير في الاداء الوظيفي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد
موافق	0,559	2,79	اتقان العمل بشكل مثالي
	0,663	2,58	وضوح مهام العمل
محايد	0,751	2,23	تحسين الأداء في العمل
	0,774	2,14	الارتقاء في السلم الوظيفي

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات تطبيق spss

يبين الجدول أعلاه الجوانب الأكثر تأثير في الأداء الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أن هناك جانبين أكثر تأثيرا بالمقابل هناك تحفظ في الأبعاد الأخرى

المطلب الثالث: طبيعة علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس.

نحاول من خلال هذا الجانب الإجابة على الإشكالية الرئيسية للموضوع وهي تقدير اثر الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في موبيليس وذلك باستخدام معامل الارتباط الخطي لبيرسون المحسوب بين متوسطات إجابة العمال على كل فقرة من فقرات المحور الثاني والمحور الثالث المتعلق بمتغيري الدراسة حيث يقيس معامل بيرسون طبيعة وقوة العلاقة ما بين جودة الحياة و الأداء الوظيفي حيث تبين إشارة r السالبة او الموجبة طبيعة العلاقة العكسية او الطردية على التوالي ما بين المتغيرين و تبين قيمته قوة العلاقة ما بين المتغيرين، و الجدول التالي يبين مصفوفة الارتباط ما بين متغيري الدراسة.

الفرع الأول: اتجاه وقوة الارتباط ما بين الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

الجدول(2-12): مصفوفة الارتباط

		مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	أداء العاملين في المؤسسة
مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	Corrélation de Pearson	1	,811**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	43	43
أداء العاملين في المؤسسة	Corrélation de Pearson	,811**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	43	43

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

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات تطبيق spss

لدينا من خلال القيمة الاحتمالية لمعامل الارتباط التي تساوي 0,000 وهي اقل من 0,5 يتبين انه توجد دلالة إحصائية للعلاقة الارتباطية الخطية ما بين مستوى جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين حيث كان معامل الارتباط يساوي 0,81 مما يتضح ان جودة الحياة الوظيفية تأثر بنسبة 81% على الأداء الوظيفي وهي نسبة عالية جدا تبين أهمية الحياة الوظيفية للعمال في اداءهم.

الفرع الثاني: التأثير النسبي لأبعاد الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي.

في هذا الفرع نحاول الإجابة على الإشكالية الرئيسية الفرعية (فيما يكمن تأثير الحياة الوظيفية على أداء العاملين) بحيث اننا نريد معرفة أي جانب من الحياة الوظيفية له تأثير أكثر على أداء العاملين وذلك من خلال مصفوفة الارتباط التالية التي نربط فيها ما بين ابعاد الجودة والأداء

جدول (2-13): مصفوفة الارتباط بين الابعاد

		أداء العاملين في المؤسسة	الامن والصحة المهنية	العلاقات الاجتماعية	الأجور والرواتب	الاشراف والمشاركة	الأمان والاستقرار الوظيفي	الترقية والتقدم الوظيفي	مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس
أداء العاملين في المؤسسة	Corrélacion de Pearson	,811**	,615**	,780**	,764**	,662**	,738**	,526**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الامن والصحة المهنية	Corrélacion de Pearson	,722**	,262	,607**	,509**	,594**	,682**	1	,526**
	Sig. (bilatérale)	,000	,090	,000	,000	,000	,000		,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
العلاقات الاجتماعية	Corrélacion de Pearson	,907**	,574**	,783**	,714**	,776**	1	,682**	,738**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الأجور والرواتب	Corrélacion de Pearson	,885**	,700**	,721**	,685**	1	,776**	,594**	,662**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الاشراف والمشاركة	Corrélacion de Pearson	,866**	,626**	,792**	1	,685**	,714**	,509**	,764**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الأمان والاستقرار الوظيفي	Corrélacion de Pearson	,899**	,688**	1	,792**	,721**	,783**	,607**	,780**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الترقية والتقدم الوظيفي	Corrélacion de Pearson	,761**	1	,688**	,626**	,700**	,574**	,262	,615**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,090	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	Corrélacion de Pearson	1	,761**	,899**	,866**	,885**	,907**	,722**	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال العمود الأول لهذه المصفوفة يتضح ان أداء العاملين يرتبط خطيا مع كل جوانب جودة الحياة الوظيفية (sig<0,5) وعليه توجد دلالة إحصائية لكل ابعاد جودة الحياة على أداء العاملين بنسب متفاوتة:

- الأمان والاستقرار الوظيفي بنسبة 78%
- الاشراف والمشاركة بنسبة 76%
- العلاقات الاجتماعية بنسبة 73%
- الأجور والرواتب بنسبة 66%
- الترقية والتقدم بنسبة 61%
- الامن والصحة المهنية 52%

هذا يوضح الجانب الذي يؤثر على أداء العاملين أكثر.

نلاحظ الامان والاستقرار الوظيفي يمثل أكبر نسبة لان جل العمال بعقد دائم وتلبية رغباته من طرف المؤسسة وتحقيق الامان والحفاظ على العامل وضمان العامل لمنصبه ووجود رضا وظيفي وبالتالي هناك استقرار وامان دائم للعاملين.

الفرع الثالث: اين تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء.

جدول(2-14):مصفوفة الارتباط

		مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	المعرفة بمتطلبات الوظيفة	جودة العمل المنجز	كمية العمل المنجز	المثابرة والوثوق	التميز في الأداء	أداء العاملين في المؤسسة
مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	Corrélation de Pearson	,811**	,776**	,730**	,706**	,469**	,734**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	43	43	43	43	43	43	43
المعرفة بمتطلبات الوظيفة	Corrélation de Pearson	,847**	,625**	,699**	,767**	,666**	1	,734**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,0000		,000
	N	43	43	43	43	43	43	43
جودة العمل المنجز	Corrélation de Pearson	,699**	,469**	,587**	,651**	1	,666**	,469**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000		,000	,002

	N	43	43	43	43	43	43	43
كمية العمل المنجز	Corrélacion de Pearson	,932**	,803**	,825**	1	,651**	,767**	,706**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43
المثابرة والوثوق	Corrélacion de Pearson	,921**	,825**	1	,825**	,587**	,699**	,730**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43
التميز في الأداء	Corrélacion de Pearson	,907**	1	,825**	,803**	,469**	,625**	,776**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,001	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43
أداء العاملين في المؤسسة	Corrélacion de Pearson	1	,907**	,921**	,932**	,699**	,847**	,811**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43

المصدر: من اعداد الطالبين

من خلال العمود الأول يتضح ان هناك دلالة إحصائية للارتباط الخطي ما بين مستوى جودة الحياة الوظيفية وكل من ابعاد الأداء، ومنه يتبين ان الحياة الوظيفية تؤثر على جوانب الأداء بنسب مختلفة:

– التميز في الأداء بنسبة 77%

– المعرفة بمتطلبات الوظيفة بنسبة 73%

– المثابرة والوثوق بنسبة 73%

– كمية العمل المنجز بنسبة 70%

– جودة العمل المنجز بنسبة 46%

نلاحظ ان التميز في الاداء له علاقة بالرضا الوظيفي وتوفر الامان والاستقرار (عقد دائم، ظروف مواتية) يحقق الاداء المتميز بالإضافة الى ما توفره المؤسسة من مزايا، اما بالنسبة لجودة العمل فهي تتوقف على نوع العمل وظروف المحيطة به وطبيعة العمل (تقني، تجاري، اداري) وما يرافقه من ضغوط في العمل وصعوبات وما الى ذلك وبالتالي يمكن ان تأثر سلبا على جودة عملهم.

خاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية من أجل ذلك مهدنا لها بجانب نظري، تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية و الاداء الوظيفي، و من أجل تحديد أبعاد و منهج الدراسة قمنا بالاستعانة بالدراسات السابقة التي تتقاطع مع بحثنا في جانب جودة الحياة الوظيفية، و من أجل الإجابة على إشكالية البحث حاولنا اسقاط الجوانب سابقة الذكر في الفصل الثاني على حالة مؤسسة موبيليس، بالاستعانة بالاستبيان الذي يقيس عناصر جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها و عناصر الأداء الوظيفي، فقد تبين من خلال الدراسة الاحصائية التوصل الى النتائج التالية:

نتائج الدراسة: من خلال ما سبق من الدراسة لموضوع البحث تم التوصل إلى جملة من النتائج كالتالي:

بخصوص الفرضية الأولى التي تشير إلى أن المؤسسة تهتم بجودة الحياة الوظيفية خاصة بما يتعلق بالأمان والاستقرار والرواتب، فقد أثبتت الدراسة أن مؤسسة موبيليس تهتم بالسلامة المهنية، وضوح أهداف العمل والأمان والاستقرار الوظيفي بدرجات متفاوتة وذلك ما يعكس جزئياً صحة الفرضية.

أما بالنسبة للفرضية الثانية التي تشير ان الأداء يرتكز على التميز والمعرفة بالمتطلبات، فأثبتت الدراسة الاستبانة أن الاداء يرتكز على اتقان العمل بشكل مثالي، ووضوح مهام العمل وذلك ما يعكس الفرضية.

الفرضية الثالثة التي تفترض أن اهتمام المؤسسة بالرواتب والاجور وترقية العمال أكثر الجوانب تأثيراً على اداءهم، في حين بينت النتائج أن عنصر الأمان والاستقرار الأكثر تأثيراً على أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة وهذا ما يعكس صحة الفرضية الثالثة.

الفرضية الرابعة التي تمثلت في أن الأداء يرتبط أكثر من حيث كمية العمل وجودته بطبيعة الحياة الوظيفية في المؤسسة، حيث أثبتت الدراسة الاداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس يرتبط بالتميز في الاداء وهذا ما يعكس صحة الفرضية الرابعة.

اقتراحات البحث:

بناء على النتائج السابقة يمكن ان نتقدم بمجموعة من التوصيات والاقتراحات والتي نريد توجيهها لمسؤولين المؤسسة والعاملين بها وهي كما يلي:

- يجب على مؤسسة موبيليس مواصلة الاهتمام بعنصر السلامة المهنية لأنه يؤثر ايجاباً على أداء العاملين؛
- يجب على مؤسسة محل الدراسة إعادة هيكلة نظام المكافآت والترقية والتقدم لتحسين أداء العاملين؛
- مواصلة العاملين التميز في الأداء من أجل نجاح المؤسسة؛
- إعطاء مؤسسة موبيليس الاهتمام بمشاركة موظفيها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات؛
- يجب على المؤسسة التوافق بين الأجر وحجم المهام؛

آفاق الدراسة:

حاولنا في هذا البحث إبراز أهمية جودة الحياة الوظيفية التي لها دور في تحسين اداء العاملين، ولكن توجد العديد من المجالات التي تحتاج إلى الاهتمام والتي لها علاقة بموضع الدراسة من أهم هذه المواضيع هي:

- دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية بين القطاع العام والقطاع الخاص؛
- تركيز البحث في الجودة على الاستقرار الوظيفي؛
- أننا نركز على متغير جودة الحياة الوظيفية في القطاع الصحي؛

الملاحق

ملحق 1: مخرجات spss

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	31	72,1	72,1	72,1
	أنثى	12	27,9	27,9	100,0
Total		43	100,0	100,0	

ملحق 2: مخرجات spss

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	4	9,3	9,3	9,3
	من 30 الى 45 سنة	32	74,4	74,4	83,7
	أكثر من 45 سنة	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

ملحق 3: مخرجات spss

		المستوى التعليمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فأقل	6	14,0	14,0	14,0
	جامعي (ليسانس- ماستر)	34	79,1	79,1	93,0
	دراسات عليا	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

ملحق 4: مخرجات spss

		عدد سنوات الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنتين	2	4,7	4,7	4,7
	من 2 الى 7 سنوات	3	7,0	7,0	11,6
	من 7 الى 15 سنة	26	60,5	60,5	72,1
	أكثر من 15 سنة	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

ملحق 5: مخرجات spss

		المصلحة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الإدارة	17	39,5	53,1	53,1
	التجارة	5	11,6	15,6	68,8
	المحاسبة	4	9,3	12,5	81,3
	المستخدمين	6	14,0	18,8	100,0
	Total	32	74,4	100,0	
Manquant	Système	11	25,6		
Total		43	100,0		

ملحق 6: مخرجات spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,965	29

ملحق 7: مخرجات spss

	مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	أداء العاملين في المؤسسة
مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	Corrélation de Pearson 1	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N 43	43
أداء العاملين في المؤسسة	Corrélation de Pearson ,811**	1
	Sig. (bilatérale) ,000	
	N 43	43

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

		أداء العاملين في المؤسسة	الامن والصحة المهنية	العلاقات الاجتماعية	الأجور والرواتب	الإشراف والمشاركة	الأمان والاستقرار الوظيفي	الترقية والتقدم الوظيفي	مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس
أداء العاملين في المؤسسة	Corrélation de Pearson	,811**	,615**	,780**	,764**	,662**	,738**	,526**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الامن والصحة المهنية	Corrélation de Pearson	,722**	,262	,607**	,509**	,594**	,682**	1	,526**
	Sig. (bilatérale)	,000	,090	,000	,000	,000	,000		,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
العلاقات الاجتماعية	Corrélation de Pearson	,907**	,574**	,783**	,714**	,776**	1	,682**	,738**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الأجور والرواتب	Corrélation de Pearson	,885**	,700**	,721**	,685**	1	,776**	,594**	,662**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الإشراف والمشاركة	Corrélation de Pearson	,866**	,626**	,792**	1	,685**	,714**	,509**	,764**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الأمان والاستقرار الوظيفي	Corrélation de Pearson	,899**	,688**	1	,792**	,721**	,783**	,607**	,780**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
الترقية والتقدم الوظيفي	Corrélation de Pearson	,761**	1	,688**	,626**	,700**	,574**	,262	,615**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,090	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43
مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	Corrélation de Pearson	1	,761**	,899**	,866**	,885**	,907**	,722**	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43

ملحق 8: مخرجات spss

ملحق 9: مخرجات spss

		مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	المعرفة بمتطلبات الوظيفة	جودة العمل المنجز	كمية العمل المنجز	المثابرة والوثوق	التميز في الأداء	أداء العاملين في المؤسسة
مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس	Corrélation de Pearson	,811**	,776**	,730**	,706**	,469**	,734**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	43	43	43	43	43	43	43
المعرفة بمتطلبات الوظيفة	Corrélation de Pearson	,847**	,625**	,699**	,767**	,666**	1	,734**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,0000		,000
	N	43	43	43	43	43	43	43
جودة العمل المنجز	Corrélation de Pearson	,699**	,469**	,587**	,651**	1	,666**	,469**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000		,000	,002
	N	43	43	43	43	43	43	43
كمية العمل المنجز	Corrélation de Pearson	,932**	,803**	,825**	1	,651**	,767**	,706**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43
المثابرة والوثوق	Corrélation de Pearson	,921**	,825**	1	,825**	,587**	,699**	,730**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43
التميز في الأداء	Corrélation de Pearson	,907**	1	,825**	,803**	,469**	,625**	,776**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,001	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43
أداء العاملين في المؤسسة	Corrélation de Pearson	1	,907**	,921**	,932**	,699**	,847**	,811**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43

ملحق 10: قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	التخصص	اسم الأستاذ	الرقم
أ.د محاضر	إحصاء واقتصاد قياسي	هتهات السعيد	01
أ.د محاضر	علوم التسيير	خامرة الطاهر	02

ملحق 11: الاستبيان

السيد المدير /أخي العامل، أختي العاملة:

السلام عليكم ورحمة الله تحية طيبة:

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تتعلق بالتعرف على "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي" وذلك كمتطلب للحصول على شهادة الماستر في إدارة الأعمال من جامعة قاصدي مرباح بورقلة آمل منكم الدعم والتعاون من خلال المشاركة في تعبئة الاستبانة وإعادته إلينا، مع العلم أن المعلومات التي سنحصل عليها هي لغرض البحث العلمي.

من إعداد الطالبتين: 01-تونسي جيهان 02-البدوي سلسبيلا

المشرف: هتهات السعيد

الجزء الأول: البيانات الشخصية: يرجى وضع العلامة في الخانة المناسبة

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. السن:

اقل من 30 من 30 إلى 45 سنة من 45 فما فوق

3. المستوى التعليمي:

ثانوي أو اقل جامعي دراسات عليا

4. عدد سنوات الخبرة في العمل:

اقل من سنتين من 2 إلى 7 سنوات من 7 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

5. المصلحة أو الوظيفة:

الجزء الثاني: تقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة
الرجاء وضع علامة (x) في المكان المناسب لكل من العبارات التالية:

رقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
أولاً: الأمن والصحة المهنية				
1	توفر المؤسسة شروط السلامة المهنية للعاملين			
2	يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وآمن			
3	تحرص الإدارة على إتباع العاملين إجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل			
ثانياً: العلاقات الاجتماعية				
1	يسود بين العاملين في العمل التعاون وروح الفريق الواحد			
2	هناك علاقة تقدير واحترام متبادل بين الرؤساء والمرؤوسين			
3	اشعر أنني جزء هام من فريق عملي			
4	أحس دائماً بالراحة والهدوء أثناء تواجدي مع زملاء العمل			
ثالثاً: الأجور والرواتب				
1	أتلقي اجر ملائم لحجم مهامي			
2	أرى أن نظام المكافآت يتميز بالعدالة			
3	تكفيني مستحقاتي لسد احتياجاتي			
رابعاً: الإشراف والمشاركة				
1	يعاملني الرؤساء بعدالة وإنصاف			
2	يوضح لي الرئيس أهداف العمل والمطلوب مني			
3	تشجعي الإدارة على المشاركة في اتخاذ القرارات			
4	أشارك مع العاملين في تقديم الاقتراحات وحل المشكلات			
خامساً: الأمان والاستقرار الوظيفي				
1	اشعر بالاستقرار الوظيفي في مؤسستي			

			أرى أن الحالة الاقتصادية للمؤسسة جيدة فهي لا تعاني من شح في التمويل أو توفير الموارد المالية	2
سادسا: الترقية والتقدم الوظيفي				
			تتم عملية الترقية بين العملاء بطرق ومعايير واضحة	1
			يسير نظام التوظيفي المؤسسة بشكل سليم دون وجود أي دور للوساطة أو المحسوية	2
			أرى دائما أن هناك فرص مستقبلية للترقية وطمح للتقدم الوظيفي	3

الجزء الثالث: تقييم أداء العاملين في المؤسسة

رقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
أولا: المعرفة بمتطلبات الوظيفة				
1	لدي المعلومات الكافية للقيام بعملتي			
2	امتلك المعرفة والمهارات اللازمة لإنجاز الأهداف التنظيمية			
ثانيا: جودة العمل المنجز				
1	أقوم بإنجاز عملي بإتقان وشكل مثالي			
ثالثا: كمية العمل المنجز				
1	أنا على استعداد لبذل المزيد من الجهد الإضافي على أعمالي			
2	أتلقي الدعم من الزملاء عندما يزداد ضغط العمل			
رابعا: المثابرة والثوق				
1	ابحث دائما عن أساليب للقيام بعملتي بنحو أفضل			
2	يتيح لي رئيسي فرصة اظهار مهاراتي القيادية			
خامسا: التميز في الأداء				
1	النظام الإداري يشجعني لبذل جهد أكبر للارتقاء في السلم الوظيفي			
2	المؤسسة التي اعمل بها ناجحة في إنجاز مهامها			

			يعمل رئيسي على تزويدي بالاقتراحات لتحسين أدائي في العمل	3
--	--	--	---	---

المراجع

مراجع البحث:

أ- باللغة العربية:

1. الكتب:

- أحمد محمد دمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الحكمة للنشر والتوزيع، مصر، 2018.

2. المذكرات:

- جهيدة مويسات، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للأقمشة الصناعية-تيندال، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف-مسيلة، 2020،
- بوبكر، فارس برتيمية، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء، مذكرة ماستر، جامعة الوادي، 2020
- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى أداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، مذكرة دوكتوراه، جامعة قناة السويس، 2014،

3. المقالات:

- قهيري فاطنة، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية، مجلة البديل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية م العلوم التجارية وعلو التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، مجلد06، العدد2، 2020.
- تغريد بنت حمد الهداب، عبد الملك بن طاهر المخلافي، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاختراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الاداريات في الادرة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية، المجد40، العدد03، سبتمبر2020.
- سحنون، عمر روبي، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة حسيبة-الشلف، مجلد02، العدد2، 2019.
- عادل بومجان، جوهره، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي، جامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد18، العدد02، 2018.
- شراف عقون، لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة راس المال البشري، مجلة الآفاق للدراسة الاقتصادية، الجزائر، العدد02، 2020.
- تغريد بنت حمد الهداب، عبد الملك بن طاهر المخلافي، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاختراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الاداريات في الادرة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية، المجد40، العدد03، سبتمبر2020.
- زكية العمراوي، نورة تمرابت، تحليل سوسيولوجي لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والسياسية، جامعة ام بواقي-الجزائر، العدد6، 2021.
- Selda TASDEMIR AFSAR، تأثير جودة العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة على الأكاديميين العاملين من أجل الدولة و المؤسسة، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة أنقرة-تركيا، العدد52، 2015.

أ- باللغة الأجنبية:

1. مقالات:

- Afsar, Selda Tasdemir, (2014).Impact of the Quality of Work-Life on Organizational Commitment: A4 Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey, International Jour of Social Sciences.Vol.(4), PP 124-152.

الفهرس

الفهرس:

4	الإهداء
5	الإهداء
6	الشكر
V	الملخص:
	Erreur ! Signet non défini.
VI	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول والأشكال
أ	المقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية في جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي
3	المبحث الأول: مدخل نظري في جودة الحياة الوظيفية.
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية في جودة الحياة الوظيفية.
6	المطلب الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
8	المطلب الثالث: مفاهيم أساسية في الأداء الوظيفي.
11	المبحث الثاني: الدراسات السابقة للمتغير المستقل والتابع
11	المطلب الأول: الدراسات السابقة
	دراسة (خليل إسماعيل 2014) حول "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين" حيث هدفت الدراسة للتعرف إلى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، استخدم المنهج الوصفي التحليلي لتغطية جوانب البحث، واستخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (3254)، وبلغت عينة الدراسة (344)، وكانت العينة عشوائية طبقية، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) كرمز إحصائية لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.
11	حيث توصلت الدراسة إلى أهم النتائج:
11	- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.
	- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم "حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين في الجامعات" تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل).
11	- أظهرت النتائج انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن اهم الأبعاد تأثيرا في الاداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والامان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.
	دراسة (Amponsah 2014, 2015) بعنوان: تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة على الأكاديميين العاملين في الدولة و المؤسسة" و استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي' باعتماده على دراسة استقصائية عبر الانترنت مست ثلاث كليات في جامعات تركيا، حيث كان إجمالي الاستبيانات التي تم جمعها هو 342 من الجامعات الحكومية، و228 من الجامعات المؤسسة، و توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فرق كبير بين الالتزام المستمر للأكاديميين الذين يعملون في الجامعات الحكومية و الجامعات التأسيسية و هذا راجع إلى الثقافة المجتمعية حسب wasti.

- كشفت الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير كبير على الالتزام العاطفي والمعياري للأكاديميين العاملين في جامعات الولايات والجامعات التأسيسية. 11
- من النتائج المهمة أن تصور المشاركين حول الحماية التنظيمية يؤثر على الالتزام العاطفي والمعياري، حيث يمكن شرح هذه العلاقة وفق نظرية التبادل الاجتماعي القائمة على المعاملة بالمثل. 12
- كح دراسة (رجاء محمد نصار 2017) حول " دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية" 12
- هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين، ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الأكاديميين والإداريين المتفرغين العاملين في جامعة فلسطين، والبالغ عددهم (257)، وتكونت عينة الدراسة من (157) مفردة تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة تم توزيع (160) استبانة وكان عدد الاستبيانات المستردة (145) استبانة بنسبة (92.4%)، واستخدم أسلوب العينة العشوائية البسيطة، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة للجمع البيانات، إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي لتحليل البيانات بحيث توصلت الدراسة إلى: 12
- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في جامعة فلسطين بدرجة متوسطة (66.24%). 12
- بلغت نسبة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين (76.69%). 12
- يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة مجتمعة على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين. 12
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين. 12
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المسعى الوظيفي) 12
- كح دراسة (قهيري فاطنة، كسنة محمد 2018) حول "دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية" 12
- حيث هدف هذه الدراسة إلى التعرف بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، ومعرفة فوائد تطبيقه في المؤسسات، وتحديد أهم مداخله، وقياس مستوى توفر أبعاده بمستشفى الام والطفل بولاية الجلفة، وقد خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في إيجاد بيئة عمل ملائمة، وتطبيق برامج على مستوى المؤسسة يكون له فوائد بالنسبة للعامل والمؤسسة، ومن جهة بينت الدراسة أن أهم المداخل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، تتمثل في: تمكين العاملين، إدارة الجودة الشاملة، فرق العمل المدارة ذاتياً، المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الأعمال، أما في الشق التطبيقي تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في المستشفى، أما عينة الدراسة فقد كانت عشوائية و قدرت ب 6، أظهرت النتائج أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم و الطفل متوسط، و أظهرت أيضاً أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزى للخبرة الوظيفية وهذه الفروق كانت لصالح الفئة أكثر من 15 سنة في المستشفى. 12
- كح دراسة (جهيدة موبسات 2020) حول "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي" 13
- اتجهت الدراسة إلى إجراء دراسة حول واقع المتغيرين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، حيث برزت الدراسة أهداف أهمها: 13
- محاولة الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية داخل الواقع التنظيمي محل الدراسة. 13
- تضمين الفهم والرؤية الهيكلية الشاملة لدور جودة الحياة الوظيفية في كبح آليات الالتزام الإغترابي داخل الواقع التنظيمي الجزائري. 13
- كشف أهم المحاكات لكفيلة لتنمية جودة الحياة الوظيفية. 13
- كح دراسة (بويكر، برتيمية 2020) حول "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية" 13

حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية الوادي، حيث اعتمد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، ودراسة حالة في الجانب التطبيقي أسلوب بالجانب التطبيقي اعتمادا على تصميم استبيان لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة، اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في اصداره رقم 22، وذلك من أجل معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان، وتم اختبار نتائج الدراسة عن طريق مجموعة من الادوات الإحصائية كالانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية واختبار تحليل التباين الأحادي.....	13
حيث توصلت الدراسة إلى أن هناك فهم وإدراك أثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وتطبيق جيد لأبعادها، تم ايجاد ان جودة الحياة الوظيفية لها تأثير في الاداء على العاملين.....	13
المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....	14
خلاصة الفصل الاول.....	15
الفصل الثاني:	16
الدراسة التطبيقية لواقع جودة الحياة الوظيفية وأهميتها على الأداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس.....	16
المطلب الأول: تقديم مجتمع وعينة الدراسة (قطاع اتصالات الجزائر والشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس).....	18
1-نشأة المؤسسة:	18
2-أهداف المؤسسة:	18
الفرع الثاني: تقديم عينة الدراسة (الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس):	19
1. نبذة عن نشأة الشركة الجزائرية للهاتف النقال:	19
ا. المستوى الجهوي:	19
1.1- العرض العام للمديرية الجهوية بورقلة:	20
لمحة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة:	20
نظام العمال:	20
2.2-الهيكل التنظيمي للمؤسسة:	21
المطلب الثاني: أداة الدراسة (الاستبيان).....	23
المطلب الثالث: تقديم عينة الدراسة.....	23
المبحث الثاني: تحليل جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة.....	28
المطلب الاول: تقييم جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة موبيليس.....	28
المطلب الثاني: الأداء الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة.....	31
المطلب الثالث: طبيعة علاقة جودة الحياة الوظيفية بالأداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس.....	33
خاتمة	36
الملاحق.....	36