

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم

إعداد الطالبة: بركيبة ثورية

مذكرة بعنوان:

إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات
الديمغرافية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة

نوقشت بتاريخ: 17 / 05 / 2017

لجنة المناقشة مكونة من الأساتذة:

(مشرفا ومقررا)	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ. د/ مزباني الوناس
(رئيسا)	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	د / غربي صبرينة
(مناقشا)	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	د / الحاج كادي

الموسم الجامعي: 2016-2017

شكر و تقدير

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

أما بعد: أنحني إجلالا وتقديرا أمام والديّ الكريمين اللذين كانا عوننا وسندا لي في الحياة أطال الله في عمرهما، إلى من يشتهي اللسان نطقها وترف العين لوحشتها وتشتاق الأذن لسماع دعواتها أُمي الغالية، إلى من علمني أبجدية الحياة وناضل لأجلي وتعب لأرتاح وهياً لي أسباب النجاح أبي العزيز.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور: مزياني الوناس على إتمام هذا العمل، له الشكر على ما منحني إياه من وقت وجهد واهتمام لنجاح هذا العمل في أفضل صورة، فكان نعم الموجه والمشرف، جزاه الله كل خير.

كما أتوجه بالشكر إلى أساتذتي الأفاضل الذين رافقوني طوال المشوار الدراسي وادعموني بعلمهم وبنصائحهم وتوجيهاتهم لتزويدي بالمعارف. لهم مني كل الاحترام والتقدير. كما لا يفوتني أن أشكر أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في مساعدتهم لإجراء الدراسة التطبيقية في الميدان.

وأشكر أساتذة أعضاء اللجنة الذين تكرموا بقبول مناقشة هذه المذكرة، والاستفادة من ملاحظاتهم وإرشاداتهم.

وفي الأخير أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من وقف بجانبي، وساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

ثورية

1. ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة. ومنه الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

- هل توجد فروقا في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة؟

التساؤلات الجزئية:

1. هل توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية؟

2. هل توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة؟

3. هل توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية؟

وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي المقارن أما مجتمع الدراسة فتكون من الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة والبالغ عددهم (137) أستاذ، كما بلغت عينة الدراسة (94) أستاذ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبيان جاهز لقياس جودة حياة العمل، تم تكييفه وفق بيئة وعينة الدراسة ويتكون من 32 فقرة، مقسمة إلى 5 أبعاد ويندرج تحت 5 بدائل: موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة.

تم الاعتماد في قياس الصدق والثبات للأداة على صدق المحكمين البالغ عددهم (9) محكمين وكذلك الصدق التمييزي، أما بالنسبة للثبات حساب معامل ألفا كرومباخ، حيث استخدمنا الأساليب الإحصائية

في معالجة بعض الخصائص السيكومترية بنظام SPSS (النسخة 20).

أما معالجة فرضيات الدراسة تم حساب:

- لاختبار الفرضية العامة تم حساب أسلوب " k^2 ".
- لاختبار الفرضيات الجزئية تم حساب أسلوب " k^2 ".

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد فروقا في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة.

1. توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية.

2. توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة.

3. لا توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

كلمات مفتاحية: جودة حياة العمل.

II. ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية:

Study summary in English:

The current study aimed to know the level of awareness of professors for the quality of working life in the shadow of some of the demographic variables in the Faculty of Humanities and social ouargla. Which answer the main question:

Are there differences in the average quality of life masters realization work under certain demographic variables in the Faculty of Humanities and social ouargla?

The partial questions:

1. are there differences in the level of quality of work life masters realization attributed to a degree?
2. are there differences in the level of quality of work life masters realization due to the experience factor?
3. are there differences in the level of quality of work life masters realization due to the social situation factor?

And to answer the study questions following the comparative descriptive Either a study society of professors in the Faculty of Humanities and social sciences at the University of Ouargla, kasdi merbah (137) Professor, As the sample reached (94) Professor, In order to achieve the objectives of the study was based on a questionnaire ready to measure the quality of life for work, It was adapted as an environment and study sample consists of 32 paragraph,

Divided into 5 dimensions and falls under 5 substitutes: strongly agree, agree, neutral, exhibitions, fairs.

Done in measuring the validity and reliability of the tool on the sincerity of the arbitrators (9) arbitrators, As well as the discriminating honesty, As for the reliability coefficient Alpha Krumbach, Where we have used statistical methods to address some metric alsiko spss system characteristics (version 20).

Either address the hypotheses of the study was calculated:

- To test the General hypothesis has been calculating method " k^2 ".
- Partial hypothesis testing method was calculated " k^2 ".

The study found the following results:

1. There are differences in the average quality of life masters realization work under certain demographic variables in the Faculty of Humanities and social ouargla.
2. There are differences in the level of quality of work life masters realization attributed to a degree.
3. There are differences in the level of quality of work life masters realization due to the experience.
4. There are no differences in the level of quality of work life masters realization due to the social situation.

Keywords: quality of working life.

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
أ	كلمة شكر و تقدير
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
د	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
و	فهرس المحتويات
ط	قائمة الجداول
ط	قائمة المخططات والأشكال
ي	مقدمة
الباب الأول	
الجانب النظري	
02	الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة
03	1- تحديد مشكلة الدراسة
06	2- تساؤلات الدراسة
06	3- فرضيات الدراسة
07	4- أهمية الدراسة
07	5- أهداف الدراسة
07	6- تحديد المفاهيم الاجرائية للدراسة
08	7- حدود الدراسة
09	الفصل الثاني: الإدراك
10	_ تمهيد

10	1_ تعريف الإدراك
11	2_ خصائص الإدراك
13	3_ أثر الإدراك على السلوك التنظيمي
14	4_ الجوانب الاجتماعية في الإدراك
15	5_ التركيز لأهم المفاهيم عن الإدراك
16	6_ إدراك جودة حياة العمل
17	_ خلاصة الفصل
18	الفصل الثالث: جودة حياة العمل
19	_ تمهيد
19	أولاً: جودة حياة العمل
19	1_ الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل
21	2_ مفهوم الجودة
22	3_ تعريف حلقات الجودة
22	4_ حلقات الجودة وعلاقتها بجودة حياة العمل
23	5_ مفهوم جودة حياة العمل
25	6_ أهمية جودة حياة العمل
25	7_ أهداف جودة حياة العمل
26	ثانياً: نشاطات جودة حياة العمل واستراتيجية الاهتمام بها
26	1_ التوجه الاستراتيجي في مجال بيئة العمل
28	2_ أبعاد جودة حياة العمل
34	3_ جودة حياة العمل في الإسلام
37	4_ نظريات جودة حياة العمل
39	5_ قياس جودة حياة العمل
40	6_ أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي والإنتاجية
41	7_ عوائق تطبيق أنظمة جودة حياة العمل

43	8_ برامج تحسين جودة حياة العمل
47	_ خلاصة الفصل
	الباب الثاني
	الجانب الميداني
50	الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية
51	_ تمهيد
51	1_ منهج الدراسة
51	2_ مجتمع الدراسة
52	3_ الدراسة الاستطلاعية
54	4_ بعض الخصائص السيكومترية
57	6_ الدراسة الأساسية
58	7_ الأساليب الإحصائية المستخدمة
60	الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة
61	_ تمهيد
61	أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة
61	1 - عرض وتحليل نتيجة الفرضية العامة
63	2 - عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الأولى
64	3 - عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثانية
65	4 - عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة
66	ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
66	1 - مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية العامة
70	2 - مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الأولى
71	3 - مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثانية
73	4 - مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة

75	_ خلاصة ومقترحات
	_ قائمة المراجع
	_ الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين بدائل الأجوبة حسب طبيعة الفقرة.	53
02	يبين تحكيم مدى قياس فقرات الأبعاد.	54
03	يبين حساب صدق المقارنة الطرفية.	56
04	يبين نسبة ثبات البنود.	57
05	يبين الفروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية.	61-62
06	يبين الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية.	63-64
07	يبين الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة.	64
08	يبين الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.	65

قائمة المخططات والأشكال:

الرقم	عنوان المخطط والشكل	الصفحة
01	أبعاد جودة حياة العمل.	28

مقدمة:

فقد أثبتت بعض التجارب والدراسات أن الكثير من المؤسسات المتطورة الناجحة سبب تفوقها راجع إلى وجود إدارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث التقنيات والاساليب في هذا الميدان من أجل كسب رضا العاملين والرفع من أدائهم. حيث تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسة والاستثمار فيها يفوق الاستثمار في أي مورد آخر (مالي، مادي) من خلال مساعدة المؤسسة في تحقيق معايير الجودة لضمان البقاء والاستمرارية في ظل المنافسة.

إن موضوع إدراك الأستاذ لجودة حياة العمل في الجامعة أمر ضروري، فهي مرحلة تأهل المتخرجين إلى عالم الشغل وعن طريق تغييرات إدراك الأساتذة يظل المعنى الحقيقي لجودة حياة العمل وحيدا بالنسبة لكل أستاذ. فلتحقيق الجودة في مجال التعليم الجامعي لا بد من نشر هذه الثقافة بين جميع الأساتذة باعتبارهم مصدر المعلومة، وذلك من خلال توضيح مفهومها وأهميتها وأسسها وأهدافها وكيفية تحقيقها، ويظهر كل هذا في المنشورات العلمية والمشاركة في الملتقيات والدورات التدريبية، لتحسين العمل وتجديد المعارف وهذا لا يتم إلا من خلال إيجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الأستاذ بالانتماء و الاستقرار و الأمان و الاحترام، لان كل ذلك سيدفع الأستاذ لرفع الروح المعنوية لديه و توجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة باعتبار أن هذه الاهداف هي جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد. لأن هذا الأخير إذا اقتنع بالشئ، أصبحت لديه الرغبة والدافع و ذو اتجاه إيجابي نحوه، حيث أنه يبدع ويبتكر في أساليب التعامل معه.

فقد ظهر مصطلح جودة حياة العمل لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل ونال هذا المصطلح اهتمام كبير نتيجة تركيزه على تطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية "Reengineering" HR وإكسابها مهارات متنوعة بما يمنحها الفرصة لاتخاذ القرارات الخاصة بوظائفهم. (نجلاء عبد السلام محمد دسوقي، 2015، ص 318).

وانطلاقا من كل ما سبق ارتأينا القيام بدراسة ميدانية تقوم على أسس علمية ومنهجية واضحة، لمعرفة مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرياح ورقلة.

ولقد تضمنت الدراسة بابين:

الباب الأول: الجانب النظري تضمن ثلاثة فصول على النحو التالي:

الفصل الأول: وقد تم فيه تقديم موضوع الدراسة، بيان أهمية وأهداف الدراسة، وتحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة و تحديد حدود الدراسة.

الفصل الثاني: وقد تضمن هذا الفصل تعريف الإدراك، خصائص الإدراك، أثر الإدراك على السلوك التنظيمي، الجوانب الاجتماعية في الإدراك، التركيز لأهم المفاهيم عن الإدراك، إدراك جودة حياة العمل.

الفصل الثالث: وقد تضمن هذا الفصل جزئيين:

فبالنسبة للجزء الأول: تحت عنوان جودة حياة العمل حيث تضمن الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل مفهوم الجودة، تعريف حلقات الجودة، حلقات الجودة وعلاقتها بجودة حياة العمل، مفهوم جودة حياة العمل، أهمية جودة حياة العمل، أهداف جودة حياة العمل.

أما الجزء الثاني: تحت عنوان نشاطات جودة حياة العمل واستراتيجية الاهتمام بها وتضمن التوجه الاستراتيجي في مجال بيئة العمل، أبعاد جودة حياة العمل، جودة حياة العمل في الإسلام، نظريات جودة حياة العمل، قياس جودة حياة العمل، أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي والإنتاجية، عوائق تطبيق أنظمة جودة حياة العمل، برامج تحسين جودة حياة العمل.

الباب الثاني: الجانب الميداني تضمن فصلين على النحو التالي:

الفصل الرابع: بعنوان إجراءات الدراسة الميدانية: وفيه تم تناول منهج الدراسة، ثم مجتمع الدراسة الاستطلاعية، بعض الخصائص السيكومترية، الدراسة الأساسية، الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: وقد خصص هذا الفصل لعرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة حسب تسلسلها ومناقشتها وتفسيرها في ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري للدراسة، ثم وضع خلاصة ومقترحات ويلى ذلك المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

- 1- تحديد مشكلة الدراسة.
- 2- تساؤلات الدراسة.
- 3- فرضيات الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.
- 7- حدود الدراسة.

1. تحديد مشكلة الدراسة:

تُقاس ثقافة وتطور المجتمعات من خلال مؤسسات التعليم العالي لديها، وما تنتجه من مخرجات علمية من (طلبة وبحوث ودراسات) بالاعتماد على ما تتفقه الدولة من أموال في هذا الجانب لتنمية اقتصادها، إلا أن ما تعانيه مؤسسات التعليم العالي اليوم في معظم الدول العربية في ظل المنافسة تدني جودة مخرجاتها العلمية وعدم تطابقها لمتطلبات السوق، خاصة في تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية بسبب اهتمامها بالكم وليس الكيف (النوعية) ويظهر ذلك في عدم استقرار الخريجين في مناصب عملهم لفترة طويلة أو تنقلهم من منصب لآخر، مما يستدعي تحسين جودة مخرجات التعليم الجامعي بالتركيز على الأستاذ باعتباره مصدر المعلومة. حيث يعرفها "2008 Herry & Noon": جودة حياة العمل في قاموس اكسفورد لإدارة الموارد البشرية A.Dictionary Human Resource.Management بأنها: مصطلح عام لمجموعة من التقنيات والأساليب والعمليات التي تهدف إلى إعطاء قدر أكبر من حزية التصرف للموظفين مثل تلك التي توصف في إطار إعادة تصميم الوظيفة. والمبدأ الرئيسي من وراء جودة حياة العمل هو أن إتاحة مشاركة أكبر في صنع القرار من جانب الموظفين سيؤدي إلى زيادات في الارتياح والتحفيز والالتزام والتي بدورها قد تؤدي إلى تحسين في الأداء. (حسن بوكلي حسن، سليمان الفارس، 2010، ص2). وتعرف أيضا: الموضوع الذي يهتم بدراسة وتحليل المكونات والاساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين، ساهم في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم، بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل. (شرين شريف بدوي، 2015، ص743).

وتشير الإحصائيات لموضوع جودة حياة العمل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (مينا) بأنه يتم دفع 40 مليار دولار سنويًا ثمنًا للفجوة بين مكتسبات الشباب العربي من تعليم وخبرة عملية من جهة، وما يبحث عنه أرباب العمل من جهة أخرى. حيث يتجلى ذلك من خلال الارتفاع المتواصل لظاهرة البطالة في صفوف الشباب العربي، وخصوصًا خريجي الجامعات، فيحسب تقرير لمنظمة العمل الدولية فإنّ احتمالية عدم تشغيل خريجي الجامعات والمعاهد العليا في منطقة (مينا) أكبر بمرتين منه بالنسبة للشباب

الحاصل على تعليم ابتدائي فأدنى. وتصل نسب بطالة حاملي الشهادات العليا في مصر إلى (36.1%) وقدرت في تونس (30.5%) وفي الأردن (20.2%) والجزائر (18.8%)، أما المملكة المغربية، التي شهدت مؤخرًا احتجاجات متتالية لهذا السبب، فقد وصلت فيها هذه النسبة إلى (18.4%).

(<http://www.sasapost.com>. 18:54، 2017/03/ 03).

كما أكد الخبير الدولي في مجال إصلاح التعليم العالي "جميل سالمى" في مقالة تحليلية بعنوان «التعليم العالي في العالم العربي من ماضٍ مجيد إلى مستقبل مبهم» أن التعليم العالي في الدول العربية أصبح يواجه تحديات كبيرة أهمها ارتفاع عدد الجامعات مقابل تراجع جودة ومضامين التعليم، مشيرًا إلى أن عددًا كبيرًا من الجامعات العربية ما زال يعتمد على طرق وأساليب قديمة ومتخلفة.

ويتضح من خلال هذه المؤشرات مدى كبر حجم المشكلة التي تؤكد عدم قدرة التعليم المتبع في الوطن العربي على تقديم مخرجات تتناسب وحاجة سوق العمل، مما يستوجب مراجعة معايير جودة حياة لعمال في الكلية والاهتمام بتخصصاتها، والوقوف على نقاط الضعف لإيجاد حلول كفيلة بإصلاح وتحسين الوضع. ولدراسة جودة حياة العمل في مجال التعليم الثانوي الصناعي في مصر قام كل من "رضوان وبرقعان 2002": بدراسة الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي بمصر وأظهرت أن أقل مصادر الرضا عن العمل عند المعلمين في مجال التطبيق تكمن في انخفاض الأجور والمكافآت المادية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين عن جودة الحياة الوظيفية نتيجة عاملي الجنس والتخصص في حين توجد فروقًا حقيقية في جودة الحياة الوظيفية تبعًا لسنوات خبرة المعلمين. (عبد الحميد عبد الفتاح، 2004، ص12).

فمن خلال هذه الدراسة يتضح بأن الانخفاض في الأجور والمكافآت المادية يؤثر بشكل سلبي على جودة حياة العمل للأساتذة تبعًا لسنوات الخبرة، ما يؤدي بالأساتذة إلى الغياب وعدم القيام بالمهام الموكلة إليهم على أحسن وجه. أما دراسة " الزاملي وعباس" (2007): التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل استهدفت الدراسة معرفة دور التطوير التنظيمي، و الضمان الوظيفي، و الاستقلالية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والقدرة على الأداء. ثم تم اختيار عينة تكونت من 32 فردًا من أعضاء هيئة التدريس في الكلية الزهراء (كلية خاصة)، و كلية التربية بجامعة السلطان قابوس (كلية حكومية) ووزع عليهم استبيان البحث. وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

1. اتفاق جميع أعضاء هيئة التدريس على أهمية التطوير التنظيمي في جودة حياة العمل.

رتب أعضاء هيئة التدريس مؤشرات جودة الحياة الوظيفية وفقا لأهميتها كما يأتي: مستوى الأداء والالتزام التنظيمي، والمشاركة في اتخاذ القرار، والرضا عن العمل، والضمان الوظيفي، و الاستقلالية. (أسامة زياد يوسف البلبيسي، إشراف سامي على أبو الروس، 2012، ص56).

حيث ركزت هذه الدراسة على أبعاد جودة حياة العمل لما لها من دور في تحسين مستوى إدراك الأساتذة لمختلف أدوارهم، ورسم صورة واضحة لتحقيق الأهداف من خلال التوافق بين متطلبات الأساتذة ومتطلبات الكلية لتحقيق فاعلية الأداء. وهذا ما يؤدي بهم إلى التطوير التنظيمي وارتفاع نسبة جودة مخرجات التعليم العالي.

أما دراسة "Boles & Sunoo, 1997" التي تناولت جودة الحياة الوظيفية في المنظمات اليابانية، وقد أكدت الدراسة وجود اهتمام كبير لدى المنظمات في اليابان بجودة الحياة الوظيفية من حيث التأمين الصحي أكثر من المنظمات الأمريكية سواء للعاملين أم لأسرهم. (أيمن حسن ديوب، 2014، ص203).

فقد تبين من خلال هذه الدراسة ضرورة وتأكيد أهمية جودة حياة العمل في الكلية وتوفير الأمن والسلامة المهنية التي تعود على الأساتذة، بزيادة الدافعية وتحقيق الرضا لديهم، وفي تحسين سمعة الكلية من خلال الأداء المتميز بغية الوصول للنتائج المرجوة.

وكذلك ما تطرق إليه كلا من "Gupta & Parul, 2011" أن برامج جودة حياة العمل تسعى إلى تحقيق هدفين هما: تعزيز إنتاجية المؤسسة من جهة وتحقيق رضا العاملين من جهة أخرى، وهناك اعتقاد أن جودة حياة العمل تذهب إلى أبعد من تقييم الفرد لنواتج علاقات العمل، فلقد لوحظ أن الموظف قد يشعر بدرجة عالية من جودة حياة العمل عندما يكون لديه شعورا إيجابيا نحو وظيفته وآفاقها المستقبلية، مما يحفزه على البقاء في الوظيفة، والقيام بأداء متميز فيها، وإحداث ربط جيد بين حياته الوظيفية وحياته الاجتماعية الخاصة. (محمد إبراهيم محمد منصور، إشراف محمد هاشم أغا، زياد علي الجرجاوي، 2016، ص20).

تؤكد هذه الدراسة على تحقيق الأهداف المشتركة بين الكلية والأساتذة في جودة حياة العمل من خلال الولاء والانتماء من أجل تطوير واستمرار المنظمة، فحسب نظرية التوقع فالفرد يكون مدفوعا لأداء العمل بمستوى عالٍ حينما يعتقد أن ذلك العمل سوف يؤدي إلى تحقيق الأهداف الشخصية له.

وعليه كلما زاد اهتمام الكلية بالأساتذة وتقدير أعمالهم، بذل الأساتذة جهداً أكبر لمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها، وإن عدم تقدير الكلية لجهود الأساتذة بها سيؤدي إلى تأثيرات سلبية على الأداء، وعليه تحاول الدراسة الحالية معرفة إدراكات الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة.

2. التساؤل العام:

- هل توجد فروقا في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة؟

التساؤلات الجزئية:

1. هل توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية؟

2. هل توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة؟

3. هل توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية؟

3. الفرضية العامة:

- توجد فروقا في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة.

الفرضيات الجزئية:

1. توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية.

2. توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة.

3. توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

4. أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في:

- إثراء الخلفية النظرية في بعض المفاهيم والمصطلحات التي تتعلق بجودة حياة العمل.
- كون أن موضوع جودة حياة العمل تناولته الدراسات الأجنبية بتعمق لكنه من الموضوعات الحديثة في البيئة العربية.
- تحاول هذه الدراسة أن تبرز أهمية موضوع جودة حياة العمل وخاصة في الجامعة لما لها من سلطة تغيير في المجتمع.

5. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الإجابة على التساؤلات المطروحة ومن ثم:

1. التعرف على الفروق إن وجدت في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة.
2. التعرف على الفروق إن وجدت في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية.
3. التعرف على الفروق إن وجدت في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة.
4. التعرف على الفروق إن وجدت في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

6. تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

- إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل: وهو التصور الفعلي الذي يبنيه الأستاذ من خلال تكيّفه في الكلية ويشمل: بعد ظروف العمل، بعد الاستقرار الوظيفي، بعد القدرات الفردية، بعد الحوافز المادية والمعنوية، بعد التكامل الاجتماعي، حيث يتجلى في الدرجة التي يتحصل عليها الأستاذ من

- خلال استجابته لبنود استبيان جودة حياة العمل " لشرين شريف بدوي" المعدل، والذي طبق ميدانيا بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بورقلة خلال الموسم الدراسي 2016/2017.
- **بُعد ظروف العمل:** وهو مجموعة العوامل التي يتأثر بها الأستاذ أثناء أداءه لمهامه، وتتمثل في: الحرارة ، الرطوبة، الإضاءة، الضوضاء، ساعات العمل، أوقات الراحة...إلخ.
 - **بُعد الاستقرار الوظيفي:** وهو تمسك الأستاذ بمنصب عمله في الكلية وعدم تنقله إلى كلية أخرى.
 - **بُعد القدرات الفردية:** ويقصد بها المؤهلات وكفاءات الأستاذ في الكلية.
 - **بُعد الحوافز المادية والمعنوية:** وهو قوة محرّكة تعتمد لقيام الأستاذ بواجباته، وتتمثل في: الأجر العلاوات، الوسائل والأدوات، مناخ مناسب...إلخ.
 - **بُعد التكامل الاجتماعي:** وهو التعاون وروح الفريق من خلال تفعيل وتدعيم العلاقات فيما بين الأساتذة في الكلية.

7. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة في الموسم الدراسي 2016/2017.
- الحدود البشرية: استهدفت الدراسة أساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على استخدام استبيان جودة حياة العمل.

الفصل الثاني الإدراك

- تمهيد.

1- تعريف الإدراك.

2- خصائص الإدراك.

3- أثر الإدراك على السلوك التنظيمي.

4- الجوانب الاجتماعية في الإدراك.

5- التركيز لأهم المفاهيم عن الإدراك.

6- إدراك جودة حياة العمل.

- خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الإدراك أحد العمليات العقلية المعرفية التي يتميز بها كل فرد عن الآخر، بتكوين المفاهيم والتصورات حول العالم الخارجي عن طريق ما تلتقطه حواسنا من مثيرات مختلفة، وتفسير تلك المعلومات نتيجة ما يشعر به الفرد من تفاعل بين العمليات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي يعيشها. فالإدراك يحدد ما يتوقعه الفرد والسلوك الذي ينبغي أن يتخذه وصولاً إلى تحقيق الهدف فهذه الألية تتم بشكل مترابط، وعلى ضوءها يتمكن الفرد من فهم المواقف وتفسيرها بعد ذلك التحكم فيها ثم التنبؤ بها.

1- تعريف الإدراك:

هو عملية استقبال المثيرات الخارجية Stimuli وتفسيرها بواسطة الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك.

وتبدأ عملية الإدراك حين يكتشف الإنسان وجود المثير وذلك من خلال إحدى أو بعض الحواس الخمس Senses. وينتج عن هذا الاكتشاف شعور الفرد بالمثير Sensation. ويمثل الشعور عملية جزئية من الإدراك، حيث تبقى عملية أخرى هامة هي تفسير وتصنيف هذه المشاعر بطريقة لها معنى وتتوقف هذه العملية الأخيرة على أنواع المعلومات والمعاني المخترنة في ذاكرة الإنسان والتي يعتمد عليها كأساس لتحليل وتصنيف المشاعر الجديدة.

بمعنى أكثر تحديدا فإن عملية الإدراك المتكاملة تتم كالاتي:

1. يشعر الإنسان بالمثيرات الخارجية ويستقبلها من خلال الحواس الإنسانية.
2. يختزن الإنسان في ذاكرته معلومات ومعاني كثيرة كنتيجة لخبراته السابقة وإدراكه لأشياء سبق له استشعارها.
3. يقارن الإنسان ما تم استقباله من مشاعر جديدة بالمعلومات والمعاني المخترنة في ذاكرته، ومن ثم يستطيع اكتشاف معانٍ جديدة لها ويصنفها في تكويناتها المناسبة.

- إن إدراك الأفراد يتحدد أساسا بناء على رغباتهم ودوافعهم، فهم يدركون الأشياء من خلال حاجاتهم ومن ثم يعطونها معاني تتناسب وهذه الحاجات بغض النظر عن احتمال اختلافها عن المعاني الأصلية للأشياء. (علي السلمي، دون سنة نشر، ص91-105).

فمن خلال هذا التعريف نستنتج بأن الإدراك يمر بمجموعة من المراحل، حيث تبدأ المرحلة الأولى بالمشير، الانتباه، الاختيار أو الانتقاء، الترتيب، التخزين، المعالجة، إصدار السلوك.

2- خصائص الإدراك: بصفة عامة هناك ثلاثة خصائص أساسية للإدراك:

1. **الاختيار:** ليس هنالك فرد يرى أو يسمع كل ما يمكن رؤيته أو سماعه، ولكن الفرد يميل إلى أن ينتمي أو يختار تلك الأشياء أو الأحداث في البيئة التي تتصل وتؤيد أو تدعم أهدافه الشخصية أو اهتماماته، بمعنى أن الإدراك عملية اختيارية حيث يختار أو ينتمي الفرد ما يرغب في إدراكه من المثيرات التي يتعرض لها.

يتفاوت الإدراك من حيث الأشياء أو الأحداث التي يقومون بإدراكها، ففي الطريق ربما تدرك إحدى الأمهات طفلا صغيرا وهو يجري وتقرب منه سيارة منذرا بوقوع حادث مؤلم، وفي نفس الوقت ربما يكون هناك فردا آخر مارا بجوار هذه السيدة ولا يدرك نفس الحدث وقد يكون هنالك شخصان يجلسان معا ويشاهدان برنامجا معيناً في التلفزيون. وأثناء ذلك يدرك أحدهما أن تلك تقدم البرنامج تتمتع بوجه حسن وجميل جدا بينما يدرك الشخص الثاني أنها تتحدث العربية بطلاقة ولديها قوة التعبير والعرض. وهكذا فالناس يرون أشياء مختلفة، وربما يرون نفس الشيء بطرق مختلفة وذلك بسبب تفاوتهم في الخبرات، وفي التكوين البيولوجي، وفي الاهتمامات. (سامر جلدة، 2009، ص57).

وإذا كان اتفاقا عاما بين علماء النفس بأن الإدراك يتم بطريقة اختيارية فربما يكون هناك أيضا نوعا من الإدراك الإجباري والذي يحدث عندما يجبر الفرد على سماع أو رؤية شيء معين، ففي هذه الحالة لا يحدد ولا يختار الفرد بنفسه الأشياء أو الأحداث التي يدركها. فعندما يجلس بعض الطلاب أمام المحاضر ويستمعون وينظرون له فهذا نوع من الإدراك الاختياري لأن كل فرد اختار المثير الذي يقوم بإدراكه ويتفق مع اهتماماته وأهدافه، كما أن معظم الطلاب تجاهلوا المثيرات المحيطة بهم مثل صوت النافذة في القاعة، أو أصوات بعض الأفراد داخل أو خارج القاعة... وهكذا.

ولكن ربما يحدث شيء فجائي أو هام يشد انتباه جميع الحاضرين ويجبرهم هذا الشيء (المثير الآخر) على إدراكه، كان يصدر صوتا غريبا ومرتفعا داخل القاعة وهذا هو الإدراك الإجباري.

II. الحدود المغلقة:

بالرغم من الحقيقة التي مؤداها أن الإدراك اختياريًا، فإن الناس يميلون ليعرفوا كل ما يمكن معرفته حول موقف معين ويعتمدون في تصرفاتهم على هذا الافتراض، ووفقا لخاصية الحدود المغلقة أو المجال المحدد للإدراك فإن الفرد يستقبل عدد محدد من المثيرات وذلك حتى يتمكن من تفسيرها إلى معاني ذات دلالة. وهناك العديد من الأخطاء للعملية الإدراكية بسبب الإدراك الاختياري للمثيرات ومحاولة التحكم فيها في حدود المجال الإدراكي. وعلى سبيل المثال فإن الناس عادة يكونون انطباعا معينًا حول الآخرين عن طريق تقييمهم على أساس خاصية واحدة مثل النوع، ويستبعدون الخصائص الأخرى. فالعديد من الرجال ينظر إلى النساء على أنهن أمهات بالمفهوم التقليدي بدلا من كونهن سيدات معاصرات ولهن خصائص مميزة.

كما تشير هذه الخاصية للإدراك إلى تلك النزعة لدى الأفراد لاستكمال شيء ذو أجزاء ناقصة، أي وضع حدود لهذا الشيء ليمثل المجال الإدراكي. (سامر جلد، مرجع سابق، ص58).

III. الإطار المحيط:

إن جميع أشكال الإدراك تحدث في وضع معين أو في ظل اطار محدد حيث تتفاعل فيه عدة عوامل مادية مثل الإضاءة والألوان، وعوامل أخرى تتعلق بمشاعر الفرد. إن مثل هذه العوامل تؤثر على كون الإدراك اختياريًا.

فعلى سبيل المثال قد تكون اتجاهات أحد الأفراد وهو أن يتمنى أن يستقبل أشياء معينة (كأن يسمع صوتا معينًا) ولكن مثل هذا الإدراك الاختياري قد يتأثر بالعوامل التي ينطوي عليها المحيط بالشيء موضع الإدراك مثل الضوضاء أو بعد المسافة أو كثافة الصوت وغيرها. (سامر جلد، مرجع سابق ص59).

نفهم من خلال هذا أن خاصية الاختيار تكون حسب أهمية وشدة المثير، أما بالنسبة لخاصية الثانية الحدود المغلقة تكون حسب الخبرات السابقة المخزنة في الذاكرة للفرد، والخاصية الثالثة الاطار المحيط فيكون من خلال الحالة الشعورية والبيئة المتواجد فيها الفرد.

3- اثر الإدراك على السلوك التنظيمي:

يعتبر الإدراك من العناصر الأساسية في عملية التأثير على نمط وأسلوب حياة الفرد. وكذلك يؤثر الإدراك على علاقة الفرد مع الآخرين نسبيا. حيث بينت احدى الدراسات والأبحاث أن الإدراك يؤثر أيضا على الجوانب الإدارية والتنظيمية في المنظمة قبل تأثيره على تقييم الأداء واختيار العاملين والقيادة والدافعية والاتصالات. وفيما يلي عرض لتأثير الإدراك على تلك الجوانب:

1) تأثير الإدراك على القيادة:

بينت العديد من الدراسات أن عملية تقييم العاملين لفاعلية القائد تتأثر إلى حد كبير بالانطباعات المتكونة لديهم عن القائد الجيد أو غير الجيد. فعندما يحاول المدير اتخاذ قرار حول موقف معين فإن الأفراد العاملين سيدركون المدير بطريقة سلبية اذا كان ذلك القرار غير مناسب والعكس صحيح. وبناء على الخبرات السابقة للعاملين فإنهم سيكونون قادرين على ادراك مديرهم سواء بطريقة سلبية أو إيجابية. (سامر جلد، مرجع سابق، ص71).

2) تأثير الإدراك على اختيار العاملين:

من المعروف أن عملية التقييم في المنظمة تتم وفق خطوات معينة ومتسلسلة وأولها عادة المقابلة حيث يلعب الانطباع الأول عن الشخص المتقدم للوظيفة لدى المقابل قد أدرك أنه اختار الموظف المناسب في المكان المناسب، وبالطبع يتوقع منه ان يكون ذا أداء عالٍ يحقق أهداف المنظمة.

3) تأثير الإدراك على تقييم الأداء:

إذا ما أدرك المدير أداء الفرد العامل بطريقة خاطئة فإن هذا سيؤدي إلى تقييم غير موضوعي لذلك الفرد، وسيؤثر سلبيًا على الروح المعنوية للفرد وعلى ولائه التنظيمي ولذلك يتوجب على المدير أن يحدد

بشكل دقيق وموضوعي سلوك الفرد العامل وما هي النتائج المتوقعة من أداءه الجيد، ويكون ذلك من خلال معايير كفاءة لقياس الأداء.

4) تأثير الإدراك على الدافعية:

يؤثر الإدراك على الدافعية، فعندما يدرك الأفراد العاملون أن رواتبهم لا تعادل الجهد المبذول وأنها غير عادلة. فإن الروح المعنوية لديهم ستتخفض وستؤثر سلباً على دافعتهم للعمل، وهذا يؤدي إلى ظهور دوران العمل في المنظمة.

5) تأثير الإدراك على الاتصالات:

إن عملية الاتصال بين أفراد المنظمة عبارة عن معلومات متبادلة، وبالتالي فإن كمية المعلومات المتبادلة بين العاملين في المنظمة تدرك بطرق متنوعة، وبذلك يجب أن تكون هذه المعلومات واضحة ودقيقة حتى لا تحتمل إدراكات مختلفة، وأن يعمل المدير على تقليل الاختلافات في الإدراك بين أفراد المنظمة قدر الإمكان. (سامر جلدة، مرجع سابق، ص 72)

نستخلص بأن إدراكات الأفراد تختلف من فرد لآخر، ما يعرف بالفروق الفردية، فالإدراك قد يكون موضوعي في مواقف، وغير موضوعي في مواقف أخرى فحسب الإدراك تكون تصرفات الأفراد داخل المنظمة والعاملين بها وكذا العلاقات فيما بين الأفراد.

4- الجوانب الاجتماعية في الإدراك:

تبرز أهمية العوامل الاجتماعية في الإدراك في المواقف التي تكون فيها الطبيعة المادية Physical nature المؤثرات الخارجية غير واضحة تماماً، فيضطر الشخص الى الاستناد على مصادر أخرى للمعلومات لكي يستطيع تفسير تلك المؤثرات وفهمها، وتؤدي العوامل الاجتماعية دوراً مزدوجاً في تكوين المجال الإدراكي للفرد، الدور الاول أنها تمثل مصدراً للمعلومات فالفرد يستطيع الاستناد في تكوين مدركاته على رأي الجماعة التي يتصل بها، أو قرار رئيسه في العمل، أو تعليمات وقواعد تعلمها من تفاعله مع الافراد الآخرين، والدور الثاني الذي تلعبه العوامل الاجتماعية في العملية الإدراكية أنها تساعد الفرد في تخفيض الغموض الذي يعانيه من بعض المدركات فيضطر إلى الاتجاه إلى آراء الآخرين وتجاربهم والقيم والاتجاهات العامة لتفسير معاني المدركات، مثال ذلك أن بعض

ملاحظ الوجه للإنسان قد تعكس خصائص شخصية دائمة أو عواطف ومشاعر وقتية وعارضة (كالتهجم مثلا) في تلك الحالة فإن الإدراك الصحيح لمثل هذا الشخص يتطلب نوعا من الاستنتاج اعتمادا على خبرات سابقة. (علي السلمي، مرجع سابق، ص104).

وتتركز أهمية العوامل الاجتماعية في الإدراك حين تنتقل إلى دراسة عملية إدراك الأشخاص لبعضهم البعض Free Personal Perception وما تتطوي عليه تلك العملية من أهمية خاصة للإدارة والمسؤولين عن العمل الإداري.

وتتبلور هذه القضية في نتيجة أساسية هي، أن ما يتم إدراكه ليس بالضرورة معادلا تماما لطبيعة الشيء المدرك، أي أن هناك عوامل كثيرة قد تؤدي إلى تشويه وتغيير ما يتم إدراكه عن حقيقة الشيء موضع الإدراك، ومن أهم تلك العوامل ما يلي:

أ . طبيعة الموقف الإنساني نفسه والدور الذي يلعبه الفرد في هذا الموقف.

ب . قدرة الشخص على التدبير والحكم الموضوعي على الأمور.

ج . صفات الشخص موضع الإدراك.

د . كمية ودقة المعلومات المتاحة للفرد.

نستنتج أن العوامل الاجتماعية هي مجموعة التصورات التي يبنها الفرد، خلال عملية تفاعليه مع الآخرين والتي قد ينتج عنها بعض المعوقات كخطأ (الهالة) الحكم على الكليات من خلال الجزئيات أو خطأ (الإسقاط) أي إسقاط الحالة النفسية للفرد على الآخرين.

5- التركيز لأهم المفاهيم عن الإدراك:

1. إن السلوك يتحدد إلى درجة بعيدة تبعا لنوع ومدى إدراك العالم المحيط، ومن ثم فإن تغيير السلوك إلى اتجاه آخر يتطلب معرفة كيف يدرك الفرد ما يدور حوله.

2. إن الأفراد المختلفين يدركون ذات الأشياء بمعانٍ متباينة، كما قد يدركون أشياء مختلفة على أن لها معنى واحدا.

3. إن إدراك الأفراد يتحدد أساساً بناءً على رغباتهم ودوافعهم، فهم يدركون الأشياء من خلال حاجاتهم ومن ثم يعطونها معاني تتناسب وهذه الحاجات بغض النظر عن احتمال اختلافها عن المعاني الأصلية للأشياء.

4. يدرك الأفراد الأشياء التي يترتب عليها تحقيق رغباتهم أو التي يعتقدون أنها ستحقق رغباتهم.

5. يتجاهل الأفراد الأشياء التي تهددهم أو يعتقدون أنها تسبب حرمانهم من رغبات معينة، في حين أنهم يدركون الأشياء المقلقة التي تستمر، وقد يبالغون في تصوير معانيها وتضخيم آثارها.

وتمثل عملية التجاهل محاولة دفاعية من جانب الفرد يحمي بها نفسه، ولكنه إذا استمرت مظاهر الخطر لا يمكن أن يستمر في تجاهله لها ويعمد إلى إدراك الأمور بمعناها الصحيح. (علي السلمي مرجع سابق، ص105).

من خلال هذه المفاهيم نخلص إلى أن الإدراك عملية عقلية معقدة تمر بمراحل منها اختيار المثير بعد ذلك ترتيبه ثم معالجته، وهذه العملية تتدخل فيها عدة جوانب: معرفية و نفسية واجتماعية تختلف من فرد لآخر، فهي نسبية وليست مطلقة.

6- إدراك جودة حياة العمل:

_ الجودة المدركة: Perceived Quality:

تعد الجودة المدركة أحد أبعاد القيمة المعنوية للعلامة التجارية، ويعد خلق صورة لعلامة تجارية ذات جودة عالية هدف كل مدير. لأن الشركة بحاجة إلى إشباع حاجات مستهلكيها وتلبية الوعود التي قدمت من خلال علامتها التجارية. فهي بمنزلة تحدٍ يوجب على الشركات التعاون والعمل الفعال مع باقي الأقسام والشركاء في العمل. قد أشارت العديد من الدراسات إلى تأثير الجودة المدركة في عوائد الشركة، لذا يعد تطوير الجودة المدركة عبر النشاطات التسويقية تحدياً آخر أمام مديري العلامة التجارية.

وقد جذب مفهوم الجودة المدركة اهتمام العديد من الباحثين لاعتقادهم بوجود تأثير مهم لها في الأداء التسويقي. فالاعتقاد بأن الإدراك المرتفع للجودة الذي يقود إلى تكرار عملية الشراء يعد الركيزة الأساسية

لأي عمل. لهذا يعد من الضروري فهم العلاقة ما بين الجودة المدركة ومستوى الرضا الذي يصل بالنهاية إلى اتخاذ قرار الشراء وتكرار هذا الشراء، لأن ذلك قد يساعد في تطوير نموذج جديد لعملية صنع القرار، ويزود الممارسين للنشاطات التسويقية بمؤشرات تساعد على تعميق اهتماماتهم التسويقية وإدارة مواردهم النادرة. (محمد الخشروم، سليمان علي، 2011، ص71-72).

خلاصة الفصل:

فالإدراك يعتبر أحد العمليات العقلية التي تتطلب القدرة على سعة التصور والوعي لربط بين الأحداث والخبرات السابقة للوصول إلى حقيقة الأشياء ومجموعة الخصائص الكلية التي يحملها المنتج وهذا ما يؤدي بالوصول إلى الجودة التي تهدف إليها أي مؤسسة لتحقيقها من خلال الدعم المادي والمعنوي التي تتفقه هذه الأخيرة وكذا تهيئة كل المستلزمات (من موارد بشرية، ومادية المتمثلة في الأدوات ومواد).

الفصل الثالث

جودة حياة العمل

- تمهيد

- أولاً: جودة حياة العمل: ثانياً: نشاطات جودة حياة العمل واستراتيجية الاهتمام بها.
- 1- الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل. 1- التوجه الاستراتيجي في مجال بيئة العمل.
 - 2- مفهوم الجودة. 2- أبعاد جودة حياة العمل.
 - 3- تعريف حلقات الجودة 3- جودة حياة العمل في الإسلام.
 - 4- حلقات الجودة وعلاقتها بجودة حياة العمل. 4- نظريات جودة حياة العمل.
- حياة العمل.
- 5- مفهوم جودة حياة العمل. 5- قياس جودة حياة العمل.
 - 6- أهمية جودة حياة العمل. 6- أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي والإنتاجية.
 - 7- أهداف جودة حياة العمل. 7- عوائق تطبيق جودة حياة العمل.
 - 8- برامج تحسين جودة حياة العمل. 8- برامج تحسين جودة حياة العمل.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر جودة حياة العمل من الموضوعات الهامة لنجاح أي مؤسسة وذلك من خلال توفير جو عمل يتسم بالوضوح والشفافية في العمل وروح الفريق بين الأفراد والتشاور في اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات من أجل زيادة وتنمية القدرات المعرفية وكسب الثقة، وتتمن جهود العاملين جزاء اهتمام الإدارة بأفكارهم واقتراحاتهم لأن تحقيق أهداف المنظمة يستوجب أن تحقق أهداف عاملها. فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من طرف العاملين زاد ولائهم وتفانيهم في العمل بما يسهم في النهاية الحصول على أداء أفضل.

أولاً: جودة حياة العمل:

1- الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل:

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليواكب 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 تخفيضاً لمعدلات أجورهم، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، ص3).

المرحلة الأولى. نهاية الستينات وبداية السبعينات:

زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل، فتعددت الدراسات والبحوث (Cumming &

Molloy , 1977 ; Davis & Cherns, 1975 ; Hackman & Suttle, 1977) كما درست

إدارة المنظمات الرائدة، ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقاتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى.

فيرى كلا من (Hian&Einstein,1990) ان مصطلح جودة حياة العمل قد قدم لأول مرة عام 1976

خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ونال هذا المفهوم اهتماما كبيرا بعد أن قامت مؤسسات: United

Auto wrkers and General Motors ببرامج لتحسين وإصلاح العمل.

المرحلة الثانية . أواخر السبعينات وبداية الثمانينات:

تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل (Bowditch & Bueno,1994) مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية، وإن اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتنقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص3).

المرحلة الثالثة . منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات:

تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوربية (Bowditch & Bueno,1994). ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة Reengineering الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي مرجع سابق، ص4).

نستنتج أن مصطلح جودة حياة العمل ظهر كمصطلح جديد في الإدارة ليوافق بين المستجدات التي تحدث في المنظمة من جهة والمحافظة على العاملين وزيادة فعالية أدائهم من جهة أخرى، حيث أن بداية السبعينات زاد الاهتمام بتطبيق جودة حياة العمل وظهور العديد من البحوث والدراسات التي ركزت على تحسين الإنتاج، إلا أن في نهاية السبعينات وبداية الثمانينات تراجع الاهتمام نتيجة عدم تطابق المستوى المحلي بالمستوى الدولي، حيث أن في منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل العديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بالعمال داخل المنظمة وبعضها خارجي يتعلق بالنجاح الذي حققته هذه الأخيرة، وذلك بإشباع حاجات العمال و الزبائن والنظر إليها كاستراتيجية تنافسية بين المنظمات.

2- مفهوم الجودة:

في اللغة: كلمة الجودة في اصل اللغة كما جاء في لسان العرب "لابن منظور" تعني وجودة أي صار جيداً، وأجبت الشيء فجاد، والتجويد مثله. وقد قالوا أجودت كما قالوا: أطال وأطول وأطاب وأطيب وألان وألين. على النقصان والتمام. ويقال: هذا شيء جيد بين الجودة والجودة. وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال: أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله وجود جودة. (ابن منظور، 2005، ص135).

إن لفظ الجودة يمكن أن يستخدم مع صفة مثل جودة رديئة، جودة جيدة، جودة ممتازة، وكلمة ذاتية وهي عكس كلمة موضوع وتعني أنه موجود في الشيء وكخاصية دائمة، وهي درجة أو مستوى تحقيق مجموعة من الخواص الذاتية للمتطلبات. (سيد سالم عرفة، 2012، ص189).

الجودة كما وردت في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة. وتضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة إصدار عام 1994 تعريفاً للجودة باعتبارها: مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضاء أو المطابقة للغرض. "Fitness For Use - والصلاحية للغرض Quality is Fitness for use هو أكثر تعريفات الجودة ملائمة. (http://umranyat.blogspot.com 09 /02/2017 .23:20)

ويرى (عبد الرزاق، 2002): " أن الجودة في التعليم هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي، وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وخصائص وحدة المنتج التعليمي ".

أما "شرقاوي" فيرى أن الجودة بمعنى >> تحقيق التميز لكل الطلاب وأن يكون قائماً على العدالة والمساواة في تقديم كافة مفردات الخدمة التعليمية بما يحقق أهداف واحتياجات الفرد والمجتمع في ضوء المقاييس العالمية<<. (سمر عبد الرؤوف محمد الأسطل، إشراف فايز علي الأسود، 2016، ص63).

فمن خلال هذه التعاريف نستنتج أن مصطلح الجودة يقصد به الطريقة التي يصنع بها المنتج للوصول إلى شكل متميز يختلف عن غيره من المنتجات، حيث يحقق مدة صلاحية طويلة الأجل وبأقل

التكاليف. أما الجودة بالنسبة للتعليم فهي إكساب القواعد الأساسية للمادة العلمية وتقييمها وتشجيع الطلاب للبحث عن المعلومة وبث روح المنافسة لتحقيق الكفاءة والتميز.

3_ تعريف حلقات الجودة:

تعرف حلقات الجودة على إنها عبارة عن مجموعة من الموظفين من نفس الإدارة أو القسم يتطوعون للاجتماع بشكل دوري لمناقشة المواضيع والمشكلات المتعلقة بالعمل واقتراح الحلول المناسبة لها ووضع هذه الحلول موضع التنفيذ بعد موافقة الإدارة عليها. ووفق هذا المنظور تعد حلقات الجودة احدى الطرق التي يتم خلالها تطوير الجودة من خلال مشاركة الموظفين مما يؤثر إيجابيا على تطوير مهاراتهم وإبداعهم وكسب ثقتهم في الوقت ذاته، كما أنها تؤدي إلى زيادة تحفيزهم للعمل وزيادة وعيهم بأهمية الجودة.(جبر بن حمود بن جبر النعيمي، محمد السيد حمزاوي، 2006، ص27).

وتعرف ايضا بأنها عبارة عن مجموعات صغيرة من العاملين، تم تدريبهم على تقنيات حل المشكلات ويقومون باختيار قضايا جودة الخدمة داخل محيطهم في العمل ثم يصلون إلى حلول، وعادة ينفذون حلولهم.(محمد عبد الرزاق ابراهيم ويح، أحمد نصحي أنيس الشربيني الباز، 2012، ص878).

4- حلقات الجودة وعلاقتها بجودة حياة العمل:

*مزايا دوائر الجودة وتأثيرها على جودة حياة العمل:(QWL) (عبد الكريم بن خالد، مبارك بوخصص 2015، ص127).

1. العناية: .تزيد من اهتمام الإدارة بأفكار العاملين.
- تزيد من اهتمام العامل بأفكاره التي تدرسها الإدارة.
2. الالتزام - :تخلق التزام العامل تجاه المنظمة (جودة السلع والخدمات).
3. الاتصالات - :تزيد من حرص العاملين على الاتصال بالمشرفين.
4. المنافسة: . تسمح للمنظمة أن تكون أكثر منافسة من خلال تحسين التكاليف والجودة والالتزام نحو جودة حياة العمل.
5. التطوير: .تطور المشرفين لتحويلهم إلى قادة أفضل وصناع قرار بتزويدهم بأدوات حديثة.
6. الابتكار - :تشجع الابتكار من خلال احترام أفكار العاملين.

7. الاحترام -: تظهر احترام الإدارة للعاملين واحترام العاملين للمشرف.

8. الرضا:- ويظهر من خلال:

أ/ تزود العاملين بالرضا من خلال المشاركة في صنع القرار.

ب/ تعزز رضا المشرفين عن طريق تحسين الاتصالات.

ج/ تقلل من عدم رضا العامل والإشراف الناتج عن مقاومة التغيير.

فمن خلال هذا فإن حلقات الجودة تعد من بين الاقتراحات التي ينبغي على المنظمة إدراجها ضمن الاستراتيجيات المعمول بها لتحسين وتدريب العمال في مجال العمل، من حيث طرح مجموعة من المشاكل والانشغالات خلال الاجتماع، وذلك لمشاركة العاملين في القرارات الخاصة بالمنظمة وتشجيعهم على روح المبادرة من أجل التحفيز، للوصول الى أفضل الحلول وتعميمها.

5- مفهوم جودة حياة العمل:

ينظر إلى جودة حياة العمل على أنها اطار مفاهيمي متعدد الأبعاد كما ورد في العديد من الأبحاث والدراسات حيث: (جلال شبات، 2011، ص4).

إن جودة حياة العمل هي إدراك الفرد لخبرة العمل عن طريق إدراك تغيرات الأفراد يبقى المعنى الحقيقي لجودة حياة العمل واحد بالنسبة لكل فرد وعموما، ومع ذلك فإن جودة حياة العمل المرتفعة تتأتى عندما يمتلك الأفراد الوظائف التي تقدم الاستقلالية والتنوع والشعور بتقديم مساهمة ذات معنى لزيادة فعالية المنظمة. (عبد الرحمان التيشوري، 2010، ص1).

يعرفها " أندرسون " بأنها: تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي. (وسام محمد الحسني، إشراف وائل محمد ثابت، 2016، ص15).

وتعرف ايضا بأنها تلك المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية ايضا، بحيث تشبع احتياجات العاملين وتسهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات. (نجلاء عبد السلام محمود دسوقي، مرجع سابق، ص319).

ويذهب (الهيبي، 2003، 277) إلى ربط نوعية حياة العمل بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية ويعرفها بالنوعية العالية لحياة العمل التي تتحقق من خلال جو عمل ملائم واستخدام إجراءات ونظم وطقوس عمل تشعر الفرد العامل بأهمية في المنظمة وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل. (رياض احمد اسماعيل الأشرفي، السيد ذاكراً محفوظ حامد الدليمي، 2013، ص91).

وينفق بعض الباحثين أيضاً (Sherman, Bohander & Smell): على أن جودة حياة العمل تمثل الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة العمل مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل كمدخل يمكن من خلاله إمداد العاملين بالمعلومات والمعرفة والسلطة والمكافآت التي تنمي الأداء وتمنع التعويض بشكل عادل مع الحفاظ على استقرار الأفراد وكرامتهم، مما يدعم ويقوى الثقافة التنظيمية للمنظمة. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق ص5).

ويعرف (1973 Walton): جودة حياة العمل بأنها ردة فعل الموظفون تجاه وظائفهم خاصة الظروف الضرورية لإرضاء حاجاتهم المهنية وصحتهم النفسية، وبناء على ذلك يؤكد على النمو الشخصي والخبرة العلمية وطرق تحسين العمل. (33: 2012, Sasan Baleghizadeh, Yahya Gordani)

فمن خلال هذه التعاريف نستخلص بأن جودة حياة العمل يقصد بها: الوعي الذاتي للأستاذ في أداءه لعمله من خلال مجموعة من العوامل التي تسعى الكلية في توفيرها والتي تمس البعد الاجتماعي والنفسي و المعنوي للعاملين والتمثلة في:

- ظروف العمل التي تحيط بالعامل في بيئة العمل المتمثلة في الحرارة، الرطوبة، الضوضاء ساعات العمل، اوقات الراحة....إلخ.

- الاستقرار الوظيفي من خلال تمسك الأستاذ بمكان العمل وعدم تقبله لتغيير الوظيفة.

- القدرات الفردية من مؤهلات وكفاءة مهنية.

- الحوافز المادية والمعنوية المتمثلة في مجموعة العوامل المحركة للقيام بالعمل من خلال الراتب الترقيّة، العلاوات، المكافآت التشجيعات التقديرية....إلخ.

وتشتمل كل هذه العوامل في التكامل الاجتماعي من خلال التعاون والتنسيق بين الأساتذة كروح الفريق الواحد، فكلما اهتمت الجامعة بانشغالات الأستاذ والعمل على التخفيض من حدتها أدى إلى زيادة جودة العمل وتحقيق رضا العامل.

6- أهمية جودة حياة العمل:

ذكر "مرسي" أن أهمية جودة حياة العمل في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تشمل: تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل، كما انها تؤثر معنويا على الاستجابات السلوكية للعاملين مثل الهوية التنظيمية على استقطاب العاملين الكفاء فحسب، بل تعزز أيضا قدراتها التنافسية. (وسام محمد الحسني، مرجع سابق، ص15).

أظهرت بعض الدراسات التربوية العلمية لتطبيق برامج جودة حياة العمل، لما لها من تأثيرات إيجابية بناءة في تميز الأداء، وتحسين الخطط الاستراتيجية، ورفع مستوى وشأن المنظمة وزيادة الكفاءة التنظيمية وتحقيق التوازن المطلوب.

تبرز أهمية جودة حياة العمل في أنها تعمل على إيجاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم. فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل العاملين أقل عرضة للمساءلة من قبل مديريهم مما يؤدي ذلك في النهاية للحصول على أداء أفضل. (محمد ابراهيم محمد منصور، إشراف محمد هاشم آغا، زياد علي الجرجاوي، مرجع سابق ص20).

نستخلص أن أهمية جودة حياة العمل تقيد في خلق جو أفضل للعاملين من خلال التصميم الجيد للعمل وتهيئة الظروف المادية والمعنوية المناسبة ما تؤثر على نفسية العاملين لتجعلهم أكثر ولاء وتحقق الراحة لهم، ما يؤدي إلى نقص عدد الغيابات ما يحسن من نوعية الأداء.

7- أهداف جودة حياة العمل:

إن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفة ومحفزة وذات ولاء عالٍ لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار. (ماجدة محسن عبد الرحمن، 2013، ص43).

كما ترى (Swanberg et al,2008) أن هذه الأهداف من الممكن حصرها في عدد من الأهداف التنظيمية على النحو التالي: (شرين شريف بدوي، مرجع سابق، ص745 - 746).

1. العمل على استقطاب العاملين ذوي الكفاءات العالية.

2. الحفاظ على العمالة الماهرة بالمنظمة.

3. زيادة الإنتاجية بالمنظمة.

4. خفض التكاليف التنظيمية.

زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة ولاء العملاء للمنظمة. نستنتج من خلال هذه النقاط أنه يجب على المؤسسة ان تعمل جاهدة في تحقيق أهداف الفرد الشخصية، لأن تحقيقها يعد جزء من أهداف المؤسسة، للمحافظة على الموارد الكفوة، ونقص التكاليف في استقطاب العاملين وتدريبهم وكذلك المحافظة على استمرارية حياة المؤسسة.

ثانياً: نشاطات جودة حياة العمل واستراتيجية الاهتمام بها:

1-التوجه الاستراتيجي في مجال بيئة لعمل:

لا يخفى على أحد بأن الأفراد يقضون ساعات طويلة في العمل داخل المنظمات الأمر الذي يجعل تحقيق رضاهم واندفاع نحو العمل بمستويات عالية من الاخلاص والانتماء، محط اهتمام ادارة المنظمة وتفكيرها الاستراتيجي، وتجتهد المنظمات المعاصرة في وضع استراتيجية مستقبلية لتحسين و تطوير جودة بيئة العمل بهدف توفير الأمن و الصحة للعاملين و وقايتهم ضد كل ما من شأنه التأثير على قدرتهم العقلية و العضلية و تأهيلهم بأساليب علاجية متنوعة، وتقوم هذه الاستراتيجية على مجموعة من المرتكزات الاساسية وكما يأتي:

أ. إعادة تصميم بناء المنظمة بما يتماشى والمتغيرات المستقبلية المنوي ادخالها على العمل بحيث يأخذ في الاعتبار توفر درجة عالية من السلامة والصحة في داخله.

ب . اعادة تصميم العمليات الانتاجية بكامل مراحلها لجعل العمل فيها آمنا والتخفيف من مخاطر المراحل التي لا يمكن القضاء عليها الى حد ممكن.

ج . التأكيد على توفر درجات الأمان العالية عند شراء التجهيزات والآلات والمواد المختلفة.

د . توفير إجراءات الرقابة على السلامة والصحة في أماكن العمل تتناسب مع طبيعة العمل و مخاطره.

ر . تنمية روح الالتزام لدى الموارد البشرية بتطبيق تعليمات السلامة والصحة في مكان العمل ومحاسبة الأشخاص الذين لا يتقيدون بتعليمات وإرشادات الحماية وحبذا لو تم تخصيص مكافأة مالية لكل شخص لا تسجل عليه مخالفة بحق التعليمات المحددة من أجل الحماية خلال فترة زمنية. (محمد إبراهيم محمد منصور، إشراف محمد هاشم آغا، زياد علي الجرجاوي، مرجع سابق، ص26).

ز . التأكيد على عدم توظيف الأفراد ذوي الأمراض المهنية والنفسية المزمنة والعمل على منع التدخين في المنظمة نظرا لما يسببه من تلوث الهواء وارتباطه بالكثير من الأمراض الخطيرة على حياة الإنسان ومن الضروري التأكيد على الفحص الطبي عند تعيين الأفراد. (محمد إبراهيم محمد منصور إشراف محمد هاشم آغا، زياد علي الجرجاوي، مرجع سابق، ص27).

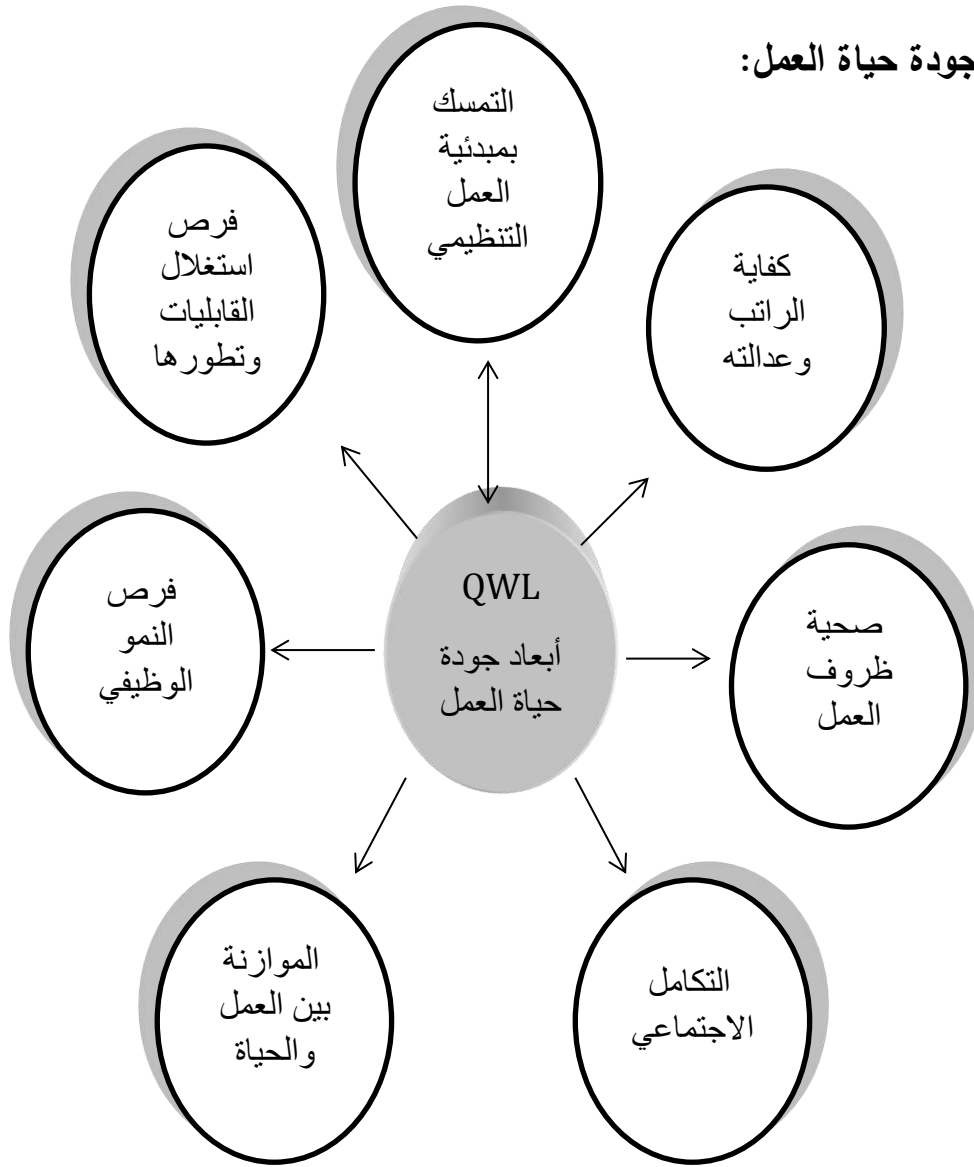
و بناء ا على ما سبق يمكن أن نستخلص هذه الاستراتيجيه في نقاط قد تعتمد عليها الإدارة في بيئة العمل ما يلي:

✚ إعادة تصميم الوظائف من حيث تنوع المهام والواجبات لزيادة الإبداع والابتكار .

✚ تحسين الظروف المحيطة بالعمل وتوفير الوسائل والمعدات والعمل صيانتها الدورية.

✚ التدريب الدوري للعمال من أجل تجديد وتحسين المعارف وتبادل الخبرات.

2- أبعاد جودة حياة العمل:



كفاية الراتب وعدالته: تهتم اغلب المنظمات اليوم بنظام الأجور والرواتب وعدالته، وتخصص لذلك الوقت والجهد الكبير في سبيل بناء وتقويم أنظمة دفع كفوّة وفاعلة تضمن العدالة في التوزيع، وكما أشار إلى ذلك بأن أية منظمة تسعى إلى بناء نظام ناجح للأجور والرواتب، عليها الاستعانة بمجموعة متخصصة من الخبراء والمستشارين في هذا المجال، وذلك في سبيل الوصول إلى أنظمة دفع تحقق الأهداف الآتية: (سما سعد خير الله الفضل، سعد العنزي، 2007، ص77).

أ- جذب قوة عمل ذات كفاءة ومهارة عاليتين تكسب المنظمة من خلالها الميزة التنافسية.

ب- دفع وتحفيز العاملين في المنظمة لغرض تحسين أدائهم.

ج- الاحتفاظ بالنوعية الجيدة من العاملين في المنظمة.

وأضاف إلى ذلك بقوله إن الأجور التي يحصل عليها العاملون في المنظمة تعد بمثابة العوامل الدافعة الذاتية، التي توفر الشعور الايجابي لديهم، وتعطيهم فرصا للتطور الشخصي، بما يدفعهم للمزيد من العمل لتحسين الإنتاجية، وتقليل حالة عدم الرضا، والتمرد أو الإضراب على العمل. وبذلك يعد هذا البعد هو الحد الأدنى الذي لابد من وجوده، وليس كرما أو عطايا من الإدارة على العاملين. ومن ذلك يتضح إن بعد كفاية الراتب وعدالته، يعد من أكثر الأبعاد وأهمها تأثيرا في نوعية حياة العاملين وذلك للأسباب الآتية:

أولا - انه يمثل المدى الذي فيه يمكن إشباع حاجات الفرد ومتطلباته، والذي على أساسه يدرك بان التعويض هو النظام العادل والملائم في المنظمة.

ثانيا - إن نظام الأجور والرواتب العادل يجعل العاملين يدركوا إن المنظمة هي المكان الأنسب للعمل والوظيفة هي المصدر الاقتصادي لديهم، والتي يتمكن من خلالها بتغطية كل كلف معيشته.

صحية ظروف العمل: أصبح اهتمام أية منظمة في الوقت الحاضر منصبا على كيفية بناء بيئة عمل تضمن توافر السلامة المهنية فيها كعنصر أساسي لعمل العاملين وكما أشار "طه" إلى أن مفهوم السلامة المهنية يتضمن تقديم جميع الخدمات والتجهيزات وتوافر الإنشاءات التي من شأنها حماية كل عناصر الإنتاج مجتمعة، وفي مقدمتها حماية المورد البشري من المخاطر. وأوضح إن أهمية هذا البعد تتجسد بسلامة المناخ التنظيمي في العمل، إذ ينبغي أن تسعى المنظمة جاهدة إلى إيجاد بيئة عمل صحية وآمنة لتجعل العاملين يعملون فيها بثقة ومن دون التخوف من إصابتهم بأضرار أو أمراض معينة فضلا عن سعيها لتقليل المخاطر الصحية والإصابات الجسدية، فقد بين إن على المنظمة أن تسعى جاهدة إلى بناء نظام خاص يضمن عدة متطلبات لحماية العاملين فيها والتي تتضمن: (سما سعد خير الله الفضل، سعد العنزي، مرجع سابق، ص78).

أ - إيمان الإدارة العليا بأهمية توافر السلامة المهنية لعاملها وتأييدها ودعمها لجميع البرامج والنشاطات التي تستهدف حمايتهم من إصابات العمل، وذلك من خلال توافر كل المستلزمات المتعلقة بتنفيذ تلك البرامج.

ب - استحداث تنظيم إداري وفني يتولى تخطيط البرامج والنشاطات التي تسهم في توافر السلامة

المهنية وحماية العاملين فيها.

ج - إعداد وتنفيذ برامج متطورة للسلامة المهنية، ومتابعة تنفيذ تلك البرامج.

د - التأكيد على الجوانب التي تسهم في توفير السلامة والظروف الصحية للعمل للعاملين جميعهم عند تصميم المباني و المكائن والمعدات.

هـ - دراسة أسباب حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية وتحليلها بهدف التعلم من الأخطاء.

ومما سبق يتضح بأن صحة ظروف العمل أصبحت الجانب الأساسي، والذي تركز عليه كل منظمة في بيئة العمل، لأن أخطار إصابات العمل والأمراض المهنية، أخذت تتزايد وتتنوع بسبب التطور العلمي والتقني الذي يشهده العالم، والذي أدى إلى التوسع في استعمال المعدات المتطورة في نشاطات المنظمات جميعها.

3. فرص استغلال القابليات وتطويرها: تتجلى أهمية هذا البعد بتشجيع العاملين نحو تطوير قابلياتهم ومهاراتهم المعرفية، فضلا عن ان هذا البعد يتمثل بالحد الذي يضم فيه العمل نشاطات التخطيط والتنفيذ، والتي تسمح باستقلالية.

وسيطرة ذاتية من الإدارة والعاملين في المنظمة إلى إن المنظمات يمكن أن تسهم في مبدأ إشراك في الفاعلية التنظيمية، وتطوير قدراتهم البشرية عن طريق تصميم برامج التدريب، وأكد من جانب إن المنظمة يمكن أن تسهم في تنمية واستغلال كل مهارات وقدرات عاملها عن طريق تصميم برامج خاصة بالتدريب، تسعى من خلالها إلى تنمية وتوسيع المهارات والمعارف الحالية لدى العاملين من أجل مواكبة جميع متطلبات العمل، إذ تعد برامج التدريب جزء من عملية التطوير الشاملة للعاملين في المنظمة، لزيادة القدرات الأدائية لوظائفهم وأعمالهم، ورفع مستويات الإنتاجية فيها. (سما سعد خير الله الفضل ، سعد العنزي، مرجع سابق، ص79).

4- فرص النمو الوظيفي: يمثل هذا البعد مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية من خلال التميز فيها. أهم المجالات الأساسية، التي تظهر فرص النمو الوظيفي في المنظمة بالاتي:

أ- حق التنظيم: إذ يحق للعاملين أن ينتظموا ضمن تنظيمات مهنية، فهو يعد حق أساسي لكل عامل في المنظمة، تكون وظيفته الأساسية تمثيلهم أمام المديرين وحماية حقوقهم.

ب- حق تقديم الشكوى: يحق لكل عامل تقديم الشكوى ضد مديرهم وذلك في حالة التضرر، ويمنع المديرين على اثر ذلك من المس بحقوق العاملين، أو المس بتعويضات الفصل.

ج- حق الإضراب: وهو من احد الحقوق الأساسية للعاملين، فهو سلاحهم في نضالهم ومحاولاتهم تحسين ظروف عملهم.

ومن ذلك يلاحظ، إن هذا البعد يمثل الفرصة الكبرى لظهور قابليات ومهارات الفرد، فضلا عن الارتقاء بمستويات أعلى بالتنظيم داخل المنظمة كلا على أساس مهاراته فيها. إذن فان هذا البعد يوفر الفرصة للنمو والارتقاء داخل المنظمة من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم وقابلياتهم فيها.

5. التكامل الاجتماعي: يشمل هذا البعد تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يعطي للإدارة والعاملين فيها الحرية المتكاملة بالعمل، إذ يشهد فيه أعضاء المنظمة دعم الجماعة والإحساس بها، وهو يمتد إلى ما وراء جماعة العمل مباشرة، إذ يشمل التكامل الاجتماعي في المنظمة، على تشكيل أو تنظيم مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتيا، ويسعون لحل مشكلات العمل فيها بالمشاركة مع الإدارة مما يجلب الابتكار والإبداع معا إلى أن السبب الرئيسي وراء نجاح على سبيل المثال هو التكامل الاجتماعي فيها، والذي يشمل تنمية وبناء علاقات مترابطة داخل العمل لبناء شركة متكاملة يملك العاملون فيها الحرية بالعمل وسط علاقات تتمثل بالتعاون والثقة المتبادلة فيها تساعد على انجاز أعمالهم والشعور بمغزى انجازهم. (سما سعد خير الله الفضل، سعد الغنزي، مرجع سابق، ص79).

6- الموازنة بين العمل والحياة: يركز هذا البعد على ماهية الأساليب التي تحقق الموازنة بين المحورين الهامين في الحياة وهما العمل والحياة بشكل أساس، حتى تنعم بسعادة من خلال إشباع حاجات العاملين ورغباتهم، فضلا عن إشباع حاجات المنظمة من خلال زيادة الإنتاجية فيها ويمكن أن تحدد المنظمة عدة وسائل تساعد على تحقيق الموازنة المنشودة بين الحياة والعمل.

وهي، كالاتي:

- أ. المساندة: وتشمل وقوف الإدارة مع كل العاملين لمواجهة المشكلات و إيجاد الحلول المناسبة لها.
- ب. المرونة: وتشمل قدرة الإدارة للاستجابة لكل ما يواجه المنظمة والعاملون من مواقف وأزمات.
- ج. التواصل المتبادل: وتشمل حاجة العاملين للصراحة واستماع الإدارة لكل مطالبهم.
- د. الوسائل: توفر الإدارة اساليبا يمكن من خلالها التواصل مع كل العاملين فيها مثل التدريب وتبادل المعلومات.
- هـ. العمل من خلال الفريق: وتشمل تهيئة فريق عمل متكامل يسعى سويا لتحقيق النجاح الجماعي في العمل.
- و. الموقف الايجابي: إن الاستجابات الايجابية من الإدارة تشجع العاملين فيها، وتنمي روح الولاء للإدارة.

ومن خلال تحقيق الموازنة بين الحياة والعمل ستمكن المنظمة من التوصل إلى نتائج تتمثل بتقليل التوتر للعاملين، وخلق دوافع أفضل لهم، وضمان ولاء تنظيمي أكثر، وغيابات أقل، ومن ثم إنتاجية أكثر.

7- التمسك بمبدئية العمل التنظيمي:

أشار (Jacksons & Kumar ,1998: 3) إلى أن هذا البعد يعكس الحد الذي ينظر فيه العامل للمنظمة، على انها مسؤولة اجتماعيا وأخلاقيا عن حياة عاملها طوال مدة بقائهم فيها.

وعلى أساس هذه المسؤولية يظهر العاملون التمسك الأكبر بمبدئية العمل التنظيمي. وكما أضاف بان النجاح في العمل والحياة الخاصة أمر ممكن، وفي متناول الجميع، إذ ما أحسنت المنظمة تطبيق أساليب وخطوات النجاح، والتي تبدأ وتتطلق من داخل ذلك بأن العاملين يتمسكون بمبدئية المنظمة وخارجها. وأوضح العمل التنظيمي، عندما تسعى المنظمة جاهدة إلى تبني المسؤولية تجاه حياة عاملها، وذلك من خلال: (سما سعد خير الله الفضل، سعد العنزي، مرجع سابق، ص80).

أ. الأمان الوظيفي: إذ تكون المنظمة ملتزمة بجميع عاملاتها.

ب. الأجور الجيدة: التي تحفز العاملين للعمل واستقطاب أفضل المهارات.

ج. المشاركة وتحويل الصلاحية: إذ إن كل عامل في المنظمة يتوجب أن يكون مديراً، وعلى العكس كل مدير يفترض أن يكون عاملاً.

د. التدريب على تطوير المهارات: وتشتمل إدخال أحدث الأساليب العلمية على المنظمة والعمل بها وتدريب العاملين عليها، بدلاً من استبدال العاملين الحاليين بعاملين جدد بصدد امتلاكهم معرفة ومهارات عالية.

قسم "Walton" و"التون": المكونات الرئيسية لنوعية حياة العمل إلى أربعة أجزاء: ويعتقد أن هذه العوامل تؤثر على نوعية حياة العمل: (Mohmmad Kazem Emadzadeh, Mahnaz Khorasni, Fateme Nematizadeh, 2012: 439)

1. تحدي العمل الوظيفة ذات المعنى.

2. الأمان وتنمية المهارات.

3. التعلم المستمر في العمل.

4. المؤسسة الاجتماعية والتنظيمية للعمل، وقد قدم هذه الأبعاد مع المزيد من التفاصيل: الأجور العادلة والكافية، ظروف عمل آمنة وصحية، الفرص لتطوير القدرات البشرية، الفرص المتاحة للنمو المستمر والامن، أهمية العمل في المجتمع.

نستخلص بأن توفير أبعاد جودة حياة العمل في المنظمة تجعل من العامل يشعر بالراحة والاطمئنان على استقراره في عمله ومصدر دخله والتخفيف من حدة الضغوط والصراعات، وتكامل الجهود ما بين الأفراد ما يعزز العلاقات الإنسانية والتنافس على تطوير الأداء، وكذا تسهيل الاتصالات بالمسؤولين والتعامل معهم بطريقة مرنة دون أي حواجز.

3- جودة حياة العمل في الإسلام:

الإنسان هو محور الفكر الإداري في الإسلام وهو الهدف من كل مبادئه وتعاليمه فهو العنصر الذي بدونه لا يتحقق إنتاج أو فكر، فهو عنصر العمل الحيوي الهام الفاعل المتفاعل، ولعنصر العمل أهمية محورية خاصة تتجاوز بكثير غيره من عناصر الإنتاج ومن هنا كان العامل، الذي عليه أن يبذل إنتاجه، فالفرد تحفزه الرغبة وتدعمه القدرة على الإنتاج ومن هنا كان الأداء محصلة لتفاعل عنصري القدرة والرغبة، وقد اهتم الفكر الإداري في الإسلام بالأداء وبالفرد العامل اهتماما كبيرا وحث على العمل الجاد والهادف لإسعاد الفرد والجماعة.

ويرز ذلك من خلال الاهتمام بالأمور التالية:

1. الشورى أساس المشاركة في الإدارة الإسلامية: الإدارة في الإسلام ليست تسليطا أو تسخييرا

للشورى، وإنما مشاركة جانب القائد ومن جانب أعضاء الفريق الإداري، وأساس المشاركة بينهم الشورى فالشورى تمحص الرأي وتدعمه وتقوي العزيمة و تشدذ الهمة، وتدفع إلى الإخلاص في القول والعمل وحث القرآن الكريم عليه بقوله عز وجل: {وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ} (الشورى، 38). فالشورى ركن أساسي من أركان الإدارة الإسلامية، والقائد عليه مشورة من يعملون معه والأخذ بأرائهم، وله في النهاية حق إصدار القرار، وعليهم الطاعة فيما صدر إليهم من الأمر، فالمشورة تظهر الحقيقة، وتبنى على الحق والصدق، وتقدم للقائد الإداري خير عناصره البشرية فيسند كل أمر لأهله، ويعيد الحق لأصحابه فتخفى المظالم ويسود العدل وتحقق الفاعلية الكاملة للمنظمة وللكيان الإداري، ويتحقق الرضا النفسي للعاملين ويزداد ولاؤهم وانتماؤه للمنظمة التي يعملون بها. (أسامة زياد يوسف البلبيسي، إشراف سامي علي أبو الروس مرجع سابق، ص17).

2. الأجور: الأجر أو المرتب هو عطاء مادي يحصل عليه العامل أو الموظف مقابل عمل يقوم به

ويكون مقطوعا إذا كان منتظما إذا كان أجرا ومنتظما إذا كان مرتبا وهو حق أساسي من حقوق العامل أو الموظف وفي ذلك يقول الله عز وجل الذي أقر الأجر مقابل العمل { وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا } (الكهف، 2) ويجب على صاحب العمل تحديد مقدار الأجر أو المرتب مسبقا وموافقة العامل عليه قبل قيامه بالعمل وذلك لكي يعرف ما سوف يجنيه من عمله ويطمئن على تحصيله من الجهة المنفقة دون أي نقص، كما يجب عدم المماطلة والتسويق في دفع الأجر لقوله

صلى الله عليه وسلم: (اعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه) كما يجب أن يكون الأجر أو المرتب عادلا وعلى قدر العمل الموكل إلى الشخص ويتفق مع حالته الاجتماعية والظروف الاقتصادية المحيطة به امتثالا لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ﴾. (الأعراف، 85).

3. **العدالة:** وهي من أهم صفات الإدارة الناجحة لأنها تعني إعطاء كل ذي حق حقه وتوفير صفة العدالة يضمن التعامل مع الموظفين على أساس المساواة فينتقي التحيز وما قد يسببه من إحساس بالظلم كما يضمن التوازن في توزيع الأعمال والأجور والمكافآت وإسناد المناصب الإدارية، فالالتزام بالعدالة في الإسلام هو الصراط المستقيم للعمل الإداري، وسبيله إلى تحقيق الغايات النبيلة. (أسامة زياد يوسف البليبيسي، إشراف سامي علي أبو الروس، مرجع سابق، ص18).

امتثالا لأمر الله سبحانه وتعالى: ﴿وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾ (النساء، 58).

4. **الحوافز:** تتميز الحوافز في الإدارة الإسلامية عن سواها من حوافز الإدارة الحديثة بوجود الحوافز المعنوية المرتبطة بجنات عدن تجري من تحتها الأنهار والخلود فيها لمن آمن وعمل صالحا وأخلص عمله لله تبارك وتعالى ولم يشرك به شيئا، وكذلك المثبطات المعنوية السلبية المرتبطة بنار جهنم تفتح وجوه العصاة المكابرين والطغاة المتجبرين واللصوص وهم فيها خالدون كما أنها لا تلغي الحوافز المادية وغير المادية التي من الممكن التعامل بها شريطة أن تكون مشروعة، لقوله عز وجل: ﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾ (الكهف، 107) وقد أجمل الرسول صلى الله عليه وسلم عوامل الترغيب والترهيب للموظف بالإضافة إلى أجره حيث قال: (من ولي لنا عملا وليس له منزل فليتخذ منزلا، أو ليس له زوجة فليتزوج، أو ليس له خادم فليتخذ خادما، أو ليس له دابة فليتخذ دابة، ومن أصاب شيئا سوى ذلك فهو غال). (أسامة زياد يوسف البليبيسي، إشراف سامي علي أبو الروس، مرجع سابق، ص18).

مما يعني في الحال كان المرتب لا يكفي لإشباع هذه الاحتياجات، فعلى ولي الأمر أن يحققها له من بيت مال المسلمين لكي يقيم عليه الحجة عندما يسلك مسلكا خاطئا يعتبر فيه سارقا، وبذلك حرص نظام الحوافز في الإسلام إشباع احتياجات الموظف في توفير سكن يقيم فيه، وزوج يأوي إليها، وخادم ينتفع به في قضاء حوائجه، ودابة لمواصلته.

5. **الترقية والتدريب:** الترقية للوظيفة الأعلى هدف كل إنسان طموح، وهي حق لكل مجتهد يسعى إلى تحقيقه، وعليه أن يعد له عدته، ويجهز له بالعمل الدؤوب الذي يكسبه الخبرة والحكمة وبالدراسة والتدريب الذي يكسبه العلم والمعرفة، حيث قال الله سبحانه وتعالى: {وَتِلْكَ الْأَيَّامُ نَدَاوُلُهَا بَيْنَ النَّاسِ} (آل عمران، 140) ولترقية قواعد أساسية تحكمها وهي تدفع إلى اكتساب المعرفة والخبرة فهي وسيلة لتحفيز الأفراد للتعلم واكتساب المهارات وتحقيق الأهداف النبيلة في الدعوة إلى الله من خلال صالح الأعمال ومن أوضحه الله سبحانه وتعالى في قوله: {يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ} (المجادلة، 11) وتحتاج عملية الترقية إلى إعداد وتأهيل وتدريب الموظف على متطلبات واحتياجات الوظيفة الجديدة التي سيتم ترقيته إليها وإكسابه مهارات وقدرات خاصة تتفق واحتياجات الوظيفة أو المنصب المرشح إليه استرشادا بقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (فإذا كلفتموهم فأعينهم) وتتمثل الإعاقة في عدة جوانب أهمها التدريب الجيد على العمل، وتوفير الأدوات والظروف المساعدة للموظف لكي يتسنى له القيام بمهام وظيفته على أكمل وجه، وللمحافظة على صحة الموظف وعدم إحداث ضرر له.

6. **العلاقات الإنسانية:** تلعب العلاقات الإنسانية دورا هاما في الإدارة لأنها من الأدوات الرئيسية في التوجيه، وهي تعتمد على طبيعة السلوك الإداري في تقدير كل موظف وتنمية مواهبه وإمكاناته وخبراته واعتباره قيمة عليا في حد ذاته. وهو سلوك يقوم على الاحترام المتبادل بين المديرين والموظفين بما يحقق التفاهم والشعور بالانتماء للمنظمة مع إعادة توجيه سلوكهم الفردي والجماعي على أساس قيم ودوافع وظروف عمل أحسن، ويتوقف نجاح المدير في العلاقات الإنسانية على مدى قدرته على كسب احترام مرؤوسيه، ما يتطلب منه أن يكون قذوة صالحة لهم، كما يتوقف على حرصه على إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية وأسلوبه في توجيههم وتصويب أخطائهم (أسامة زياد يوسف البليسي، إشراف سامي علي أبو الروس، 2012، ص19).

وحسن التعامل معهم، ومن روائع توجيه الله سبحانه وتعالى بهذا الصدد قوله {ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ} (النحل، 125).

7. **التوجيه:** وهي وظيفة من وظائف الإدارة وتعني من منظور إسلامي مجموعة الإرشادات والنصائح والأوامر والتعليمات الشفوية أو المكتوبة الصادرة من الرئيس إلى مرؤوسيه بأسلوب حسن قائم على

الرحمة والتعاطف يراعي مشاعر الأفراد وكرامتهم ويعيدا عن التهجم أو التهكم أو السخرية أثناء العمل بقصد القيام بعمل ما أو الامتناع عنه حرصا على الأداء السليم، وذلك من أجل الوصول إلى هدف محدد مشروع، حيث قال الله سبحانه وتعالى في هذا الصدد: ﴿وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾ (آل عمران، 159) وقد أمر الله عز وجل المسئول المؤمن بوجود التأكيد من صحة المعلومات ودقة البيانات وصدق البلاغات وحقيقة التقارير التي يتلقاها بخصوص مرؤوسيه، والتي يترتب عليها اتخاذ قرارات حساسة تتعلق بإجراء تآديبي معين ضد موظف كاللوم والإنذار ونع الترقيّة والفصل من الخدمة ونحوه (أسامة زياد يوسف البلبيسي، إشراف سامي علي أبو الروس، مرجع سابق، ص20).

فيقول تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ﴾ (الحجرات، 6). (أسامة زياد يوسف البلبيسي، إشراف سامي علي أبو الروس، 2012، ص20).

تستخلص الطالبة أن جودة حياة العمل في الإسلام هي الرجوع إلى القرآن الكريم، لأن موضوع جودة حياة العمل ليس بجديد، إلا أن بُعدنا وتقصيرنا ما جعلنا لا ندرك هذا، فإننا لم نأتي بجديد لكننا نذكر لنوضح الطريق. لقوله تعالى: ﴿وَذَكِّرْ فَإِنَّ الذِّكْرَى تَنْفَعُ الْمُؤْمِنِينَ﴾ (سورة الذاريات، 55).

4- نظريات جودة حياة العمل:

أولاً: نظرية التحليل النفسي:

صاحب مدرسة التحليل النفسي هو "فرويد" FREUD (1856. 1939): يرى "فرويد" أن جودة حياة العمل هي الشعور بالسرور والسعادة، وتخفيف الآلام وهو هدف أساسي لسلوك البشري داخل بيئة العمل، وأيضا تعني إشباع الغرائز إذ أن مبدأ اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز النفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات و التوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة.

ثانياً: المدرسة الإنسانية (نظرية الحاجات):

صاحب هذه النظرية هو "إبراهام ماسلو" (1908. 1970): يعد "ماسلو" زعيم المدرسة الإنسانية والمنظر الرئيس فيها. إذ تزعم هذا الاتجاه الجديد في علم النفس اطلاق عليها "ماسلو" القوة الثالثة بين التحليل

النفسي والسلوكي وهو يؤكد على القيمة الذاتية لحياة العامل الوظيفية. وإن جودة حياة العمل تتوقف على مستوى اشباع الحاجات العليا للفرد كتحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية.

- "اريك فروم" (1900. 1980): يعتقد "فروم" أن الأمراض النفسية تنتج عن الصراع القائم بين سعي العمال لتحقيق أهدافهم الوظيفية داخل بيئة العمل وبين النظم والقوانين القائمة والمنظمة في المؤسسة التي تعارض هذا السعي.

وأشار أن جودة حياة العمل للموظف تنشأ من إنتاجه، واحساس الفرد بالواقع الملموس واتحاده مع غيره مع احتفاظه بخصائص شخصية في أن واحد، وهي احساس الفرد العامل بالطاقة الحيوية الفياضة التي تتجم عن ارتباطه بالعالم الخارجي (المؤسسة أو المصنع) ارتباطاً منتجاً.

- وأكد "فروم" على الجانب الاجتماعي للعامل إذ أنه أساس جودة حياة العمل وسعادتها، اذ يرى أن الإنسان اجتماعي بطبعه وأن غالبية مشكلاته ناتجة عن انفصاله وتفرد في مجتمعه. والشخصية السوية هي التي تكون اجتماعية ومنتجة وكذلك توفر المتعة النفسية. (م. م فارس هارون رشيد، عمار ساجد مطر، دون سنة نشر ص281).

وأشار أن وجود حياة العمل للفرد العامل تنشأ من إنتاجه، واحساس ذلك الفرد بالواقع الملموس داخل بيئة العمل واتحاده مع غيره من زملاء العمل مع احتفاظه بخصائص شخصيته في أن واحد. وجود حياة العمل هي احساس العمل بالطاقة الحيوية الفياضة التي تتجم عن ارتباطه بالعالم الخارجي ارتباطاً وثيقاً.

- "ادلر ADLER" (1870. 1937): يقول: >> إن الهدف النهائي لنشاط الإنسان وكفاحه هو أن يحقق التفوق<<. (م. م فارس هارون رشيد، عمار ساجد مطر، مرجع سابق، ص282).

والتفوق يتخذ نوعين:

1. أن يتخذ الفرد شكل الرغبة في القوة والسيطرة على الآخرين وهو هدف خاطئ يمارسه الفرد العصبي.
2. يتخذ شكل الكفاح من أجل التفوق نحو الكمال بطريقة تحقيق جودة حياة العمل والسعادة فيها وهو هدف صحيح يمارسه الأفراد الأصحاء.

نستنتج من خلال النظريات أن جودة حياة العمل تعكس صورة الفرد لذاته من خلال إخلاصه في عمله ما ينعكس على نفسيته في تحقيق الرفاهية والسيطرة على الحواجز والمعوقات الناتجة عن ضغوط العمل، والتأكيد على أن الفرد كائن اجتماعي بطبعه من خلال العلاقات التي يبنها مع الأفراد باعتبارهم السند الاجتماعي في بيئة العمل لمواجهة المشكلات التي تواجهه لتحقيق جودة عالية في تكاثف الجهود بين الأفراد.

5- قياس جودة حياة العمل:

هناك أربع مجموعات من مقاييس جودة حياة العمل تتمثل في:

- I. **مقياس الإنتاجية:** يمثل هذا النوع من المقاييس الجانب المادي الملموس من مقاييس جودة الحياة الوظيفية، حيث تعتمد هذه المقاييس على بيانات مشتقة من السجلات والقوائم المالية للمؤسسة، وتتميز هذه المقاييس في أنها تعتمد على قياس الإنتاجية والجودة في شكل كمي بالإضافة إلى قياسها للنتائج النهائية لجودة الحياة الوظيفية، ورغم تمتع مقاييس الإنتاجية والجودة بهذه المزايا، إلا أنها تواجه مشكلة اختلاف المقاييس في تعريفها ومدخلاتها وطريقة قياسها. (نضال حمدان المصري، محمد أحمد الأغا، 2014، ص115).
 - II. **قياس درجة الرضا:** تعتمد مقاييس الرضا عن العمل على استقصاء آراء العاملين باستخدام قوائم استقصاء معدة، بها أسئلة محددة، يتم توزيعها على العاملين لجمع البيانات وقياس الرضا العام عن العمل، أو عن مكونات جودة الحياة الوظيفية، أو عن إدارة برنامج جودة الحياة الوظيفية أو عن أدوات برنامج جودة الحياة الوظيفية، ولكن يعيب هذه المقاييس أنها لا تعتمد على مقاييس موضوعية أو كمية.
 - III. **مقاييس حركة وتدفق العمالة:** تشير هذه المقاييس إلى الالتزام التنظيمي وارتباط الفرد بعمله ومعدلات الغياب والتمارض، ومعدلات دوران العمالة والحوادث والمرض والإضرابات وتوقف العمل.
 - IV. **المراجعة الإدارية لجودة الحياة الوظيفية:** ويتم من خلال هذه الطريقة مراجعة ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة وقدرتها على إدارة برامج جودة الحياة الوظيفية ومدى مقابلة هذه البرامج لتوقعات العاملين. (نضال حمدان المصري، محمد أحمد الأغا، مرجع سابق، ص116).
- نستنتج أنه لمعرفة كيفية قياس جودة حياة العمل لابد من وجود مقياس أو معيار لنقارن به نسبة الجودة المعمول بها.

6- أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي والإنتاجية:

✚ الإنتاج من خلال المدخلات.

✚ مدى تقبل العاملين لظروف بيئة العمل.

✚ مدى كفاءة المؤسسة في وضع وتحسين البرامج والسيطرة عليها.

تلعب برامج جودة حياة العمل دورا كبيرا في تحسين بيئة العمل وتوفير البيئة المفضلة التي تحظى برضا العاملين، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، فعندما يستمتع العاملون بوظائفهم ويفتخرون بها يتولد عندهم التزام قوي بتعليمات وإجراءات وجودة العمل، الذي من شأنه زيادة الإنتاجية ونيل رضا العملاء ففي المحصلة النهائية ينال العاملون سمعة ومكافآت أفضل، وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب العمل نظير النمو في الإنتاجية والربحية، حيث إن الهدف الأساسي من برامج جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين هو تحسين ظروف العمل، بينما الهدف الأساسي من وجهة نظر المنظمة هو زيادة الفاعلية التنظيمية، حيث أظهرت الدراسات بأن لبرامج جودة حياة العمل آثار ايجابية على المنظمة حيث تعمل على تخفيض معدلات الغياب والدوران وزيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين فالرضا الوظيفي ضروري للارتقاء بالأداء الوظيفي، والالتزام بأنظمة العمل، الذي يؤدي بدوره إلى أداء مالي عالي، ونشاط مرتفع في السوق، وتمكن المنظمة من استقطاب الكفاءات وذوي المؤهلات العالية وتحسن من تنافسية المنظمة، كما أنها تزيد من دافعية ومرونة وولاء القوى العاملة والتي تعتبر ضرورة لتنافسية المنظمة، وبتزايد نمو المنظمة بربحيته يتاح للإدارة مصادر تمويل لإعادة استثمارها في الموارد البشرية، وبالتالي تحسين جودة حياة الوظيفية. (اسامة زياد يوسف البليسي، سامي علي أبو الروس مرجع سابق، ص16).

نستخلص أن جودة حياة العمل تحدث اثر في تحقيق الرضا للعاملين مما يسهل عليهم العمل بطريقة سلسلة دون أي صعوبات وتحفيزهم على الأداء الجيد نظرا لمعرفة ووضوح الاستراتيجية المعمول بها ما سيؤدي للولاء اتجاه المنظمة والالتزام بالعمل وإتقانه.

7-عوائق تطبيق أنظمة جودة حياة العمل:

على الرغم من الأثر الايجابي لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، إلا أن العديد من الأطراف في المنظمة لا يزالوا يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة الحياة الوظيفية. وتترجم هذه العوائق في النقاط الرئيسية التالية: (اسامة زياد يوسف البلبيسي، سامي علي أبو الروس، مرجع سابق ص13).

1- موقف الإدارة: يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إضفاء الديمقراطية في مكان العمل فيجب أن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم، ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم، والمشاركة بفاعلية في جميع أنشطة المؤسسة، إلا أن ذلك صعب التنفيذ، لأن كثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم بمثابة التهديد لوجودهم، لذلك يبدون معارضة في التخلي عن قوة اتخاذ القرارات لصالح موظفيهم. كما إن الإدارة تعتقد بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسين جودة الحياة الوظيفية نظراً لفشلهم في قياس أثر تطوير جودة الحياة الوظيفية على نفسية العاملين على الرغم من أن الموظفين يطمحون للوصول لمرحلة الرضا الوظيفي.

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

3- التكلفة المالية: ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المؤسسات، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو صاحب العمل الذي يعاني من شح في مصادر التمويل التفكير مراراً قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، وللدرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقاً للوصول للنتائج المرجوة. (اسامة زياد يوسف البلبيسي، سامي علي أبو الروس، مرجع سابق، ص14).

ولقد أشار (Karadal and Huseyin, 2009 , 180) إلى أن أهم معوقات تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية تتمثل في نقص الموارد، سواء على مستوى البيئة المحيطة أو على مستوى المؤسسة فعلى مستوى البيئة المحيطة عندما تكون معدلات البطالة مرتفعة في المجتمع، بالإضافة إلى سوء حالة الاقتصاد، وعدم توفر البنية الأساسية في المجتمع، يقل الاهتمام بتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية سواء (نضال حمدان المصري، محمد احمد آغا، مرجع سابق، ص120).

من جهة الجهات الحكومية المراقبة أو من جهة الاتحادات العمالية، كذلك عندما تفتقد المؤسسات للموارد المالية أو التنظيمية يقل اهتمامها بتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

وبناءً على ما سبق يرى الباحثان أن أهم معوقات تطبيق جودة حياة العمل هي: (نضال حمدان المصري محمد احمد آغا، مرجع سابق، ص120).

1. عدم التحديد الدقيق لتخصصات الأكاديميين وبالتالي الخلل في توزيع المقررات.

2. عدم تحديد كيفية التواصل بين الأكاديميين بطرق رسمية.

3. عدم إتباع الشفافية والكفاءة عند توظيف الأكاديميين.

4. عدم توفر موارد أخرى للجامعات.

5. عدم إعطاء الأكاديميين حرية التعبير.

6. عدم متابعة الأكاديميين بعد توظيفهم بخصوص أبحاثهم وترقياتهم.

7. عدم وجود نظام فعال للتدريب والتنمية.

8. عدم مشاركة الأكاديميين في فرق العمل.

9. عدم مشاركة الأكاديميين في اتخاذ القرارات.

10. عدم وجود نظام إداري فعال.

11. عدم الاهتمام باستراتيجيات تطوير وتنمية الأكاديميين من قبل قادة الجامعات.

12. عدم شعور الأكاديميين بعدم الاستقرار الوظيفي، يترتب عليه انخفاض في أدائه وإنتاجيته وكل ذلك يؤثر سلباً على جودة الحياة الأكاديمية.

13. عدم وجود بيئة عمل مادية للأكاديميين تتعلق بالتهوية والإضاءة والرطوبة والضوضاء، وعدم وجود الأجهزة والشبكات والانترنت، أو الضغوط الشخصية أو الاجتماعية أو ضغوط العمل.

نستخلص من خلال هذا أن نمط شخصية القائد داخل المنظمة له دخل كبير في وضع حد لعوائق الجودة وذلك من خلال زيادة عدد الكفاءات داخل المنظمة، والعمل على المراقبة الدورية لتجديد المعارف والمستجدات لمواكبة التطورات ومشاركة العاملين في صنع القرارات وتغييرها بطريقة مرنة وكذلك النقص في الوسائل التكنولوجية الحديثة ونقص التدريب الوظيفي للعامل ما ينتج عنه ضعف المؤهلات وعدم التطور، وكذا عزل العمال الميدانيين عن شؤون الإدارة.

8_ برامج تحسين جودة حياة العمل:

تتوفر لدى المنظمات مجموعة البرامج لتحسين جودة حياة العمل، وتقسم هذه البرامج إلى نوعين رئيسيين:

أولاً: البرامج التقليدية: ويقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج منذ ستينيات القرن الماضي، والتي تأثرت بالإرث الفكري لمدارس الإدارة ممثلة بمبادئها المعروفة. كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج. (محمد إبراهيم محمد منصور، إشراف محمد هاشم آغا ، زياد علي الجرجاوي، مرجع سابق، ص27).

وتشمل هذه البرامج على الآتي:

- تحسين بيئة وظروف العمل.

- برامج الصيانة البشرية.

- الرفاهية الاجتماعية.

- الرعاية الصحية.

- التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية.

- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل.

وكل هذه البرامج تستهدف إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يضمن ويزيد من رضا الأفراد العاملين ويدفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة.

1. برامج تحسين بيئة وظروف العمل: حيث تقوم هذه البرامج على الاهتمام بالظروف الطبيعية

لمكان العمل وذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية. وتتضمن هذه البرامج عادة على:

أ. تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة.

ب. معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين.

وتتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل، وتطبيق نظام فترات الراحة، والتركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين. لتقليل مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها الآلات والمعدات التي تسبب الضجيج.

2. الصيانة البشرية: تتضمن برامج الصيانة البشرية مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم

تآكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار. وتبرز في مقدمة هذه الإجراءات الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير، إضافة إلى إعادة النظر بسياسات الأجور والحوافز.

3. الرفاهية الاجتماعية: يشير مفهوم الرفاهية إلى حالة السعادة، والرضا الوظيفي، والاحتفاظ بالموارد

البشرية وتطويرها، حيث عرفت منظمة العمل العالمية رفاهية العمل، بأنها التسهيلات الخدماتية والمرافق المقدمة كالمطاعم، وسائل الترفيه والاستجمام، وترتيبات السفر من وإلى العمل ومكان للمبيت للموظفين الذين تبعد أماكن سكنهم عن مكان العمل.

4. الرعاية الصحية: تلعب الرعاية الصحية دورا مهما في تحسين نوعية حياة العاملين، لا بل أن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات أن تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالنواحي الصحية والمعنوية والنفسية للعاملين.

5. برامج الأمن والسلامة المهنية: إن التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية يمكن أن تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية، كما تستخدم لأغراض التوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج. (محمد إبراهيم محمد منصور إشراف محمد هاشم آغا، زياد علي الجرجاوي، مرجع سابق، ص28).

6. برامج العلاقات الإنسانية: تظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية لتحسين جودة حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الدار والعاملين وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم. فبرامج العلاقات الإنسانية يتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة هي أهداف واحد. (محمد إبراهيم محمد منصور، إشراف محمد هاشم آغا، زياد علي الجرجاوي، مرجع سابق ص28).

ثانيا: البرامج الحديثة: ويقصد بها البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها. وقد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الأعمال، مما ألزم المنظمات أن تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار استراتيجي يوجه لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء، ولتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

- إعادة التصميم الوظيفي.

- ترتيبات العمل البديلة.

- الإدارة بالمشاركة.

1. إعادة التصميم الوظيفي: هو الهيكل المخططة الواعية لجهود الأفراد وفرق العمل في مكان العمل، حيث يساعد التصميم الوظيفي على تحديد المهام الواجب تنفيذها، وكيفية التنفيذ، وعدد المهام المنفذة، وترتيب المهام قيد التنفيذ، فهدف التصميم الوظيفي هو تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة والتكنولوجيا، وفي نفس الوقت أيضا تحقيق احتياجات وطلبات الأفراد، حيث تحرص المنظمة أثناء التصميم الوظيفي، على تبسيط المهام الوظيفية للفرد، إضافة إلى توسيع وإثراء مهام العمل وزيادة مجال العمل للعاملين، واتباع سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين، مما له الأثر الايجابي على زيادة إنتاجية ومهارة ومعرفة الأفراد وقدراتهم على المشاركة واتخاذ القرارات المناسبة.

يتضح مما سبق أن أهم العمليات التفاعلية في المنظمة هو التصميم الوظيفي لأنه حلقة ربط بين تحسين الأفراد وتحسين الإنتاجية، كما أن البعد الجوهري لجودة حياة العمل في المنظمة تتمثل في تحسين رفاهية العاملين الإنتاجية. (محمد إبراهيم محمد منصور، إشراف محمد هاشم آغا، زياد علي الجرجاوي مرجع سابق، ص29).

1. ترتيبات العمل البديلة: إن إدارة الموارد البشرية مع الادارات الأخرى في المنظمة تسعى للمساهمة من أجل إحداث المرونة في العمل، وذلك بهدف إتاحة فرص اختيار متعدد أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تناسب ظروفهم الخاصة أو العائلية.

ومن بين الترتيبات ما يلي:

أ. جداول العمل المرنة: أحيانا من الصعب العمل طوال فترة الدوام وفي نفس الوقت تلبية الالتزامات العائلية والشخصية، لذلك بدأت الكثير من المنظمات الاستجابة لاحتياجات موظفيها عن طريق توفير جداول عمل مرنة لهم، مما يعود على المنظمة ايجابيا من خلال تقليل الاضطراب في العمل، وزيادة إنتاجية الموظفين، وولاءهم ورضاهم الوظيفي الذي بدوره يقلل من معدل تركهم للعمل والتكاليف الناتجة عنه.

ب. العمل عن بعد: إن هذا النظام يسمح للعاملين بالعمل من منازلهم أو من أي مكان آخر غير مكان العمل الفعلي، وذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب وشبكة الانترنت أو أي نظام اتصالات آخر.

هذا ويلاحظ أن هناك بعض الأعمال التي لا يمكن أداءها عن بعد مثل عمليات الإنتاج والتشغيل والصيانة و غيرها، إلا أنه يمكن إدارتها عن بعد.

3. الإدارة بالمشاركة: يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم، وبما يؤدي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة. (محمد إبراهيم محمد منصور، إشراف محمد هاشم آغا، زياد علي الجرجاوي، مرجع سابق، ص30).

فمن خلال هذه البرامج نستخلص مجموعة من النقاط:

✚ توفير ظروف عمل أفضل تمتاز بالأريحية.

✚ قوة عمل أكثر مرونة وولاء.

✚ منح العاملين الفرصة للمساهمة في وضع الأهداف الخاصة بالمؤسسة وتشجيعهم على حل المشكلات.

✚ تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة.

خلاصة الفصل:

إن إدراك جودة حياة العمل تشكل مسؤولية أخلاقية واجتماعية يحتملها الفرد، من خلال الكفاءة الذاتية حيث يشعر الفرد بالتحكم في المواقف المختلفة في مواجهة المشاكل والأحداث المتوقعة وغير المتوقعة فجودة حياة العمل تمكن العاملين من تفجير طاقاتهم وقدراتهم في خلق الإبداع والابتكار وينعكس ذلك بنتائج ملموسة على المنظمة في زيادة الإنتاج كما ونوعا والمحافظة على ديمومة سمعتها من خلال المؤسسات المنافسة في السوق.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

- تمهيد

1. منهج الدراسة.
2. مجتمع الدراسة.
3. الدراسة الاستطلاعية.
4. بعض الخصائص السيكومترية.
5. الدراسة الأساسية.
6. الأساليب الإحصائية المستخدمة.

تمهيد:

بعد جمع المعلومات حول الجانب النظري للدراسة، والذي يعتبر الإطار المرجعي للدراسة الميدانية، و باعتباره أهم خطوة في البحث العلمي من خلال تحديد المنهج المعتمد في هذه الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة، وأدوات جمع المعلومات، وكذا التعرف على الدراسة الاستطلاعية والهدف منها ووصف عينتها والتأكد من بعض الخصائص السيكومترية وأساليبها الإحصائية ومواصفات الدراسة الأساسية وإجراءات تطبيقها وتحديد الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة.

1. منهج الدراسة:

إن طبيعة المشكلة المطروحة في الدراسة هي التي تحدد نوع المنهج المتبع من بين عدة مناهج مختلفة، حيث أن مشكلة الدراسة الحالية هي إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية، فإن المنهج المناسب هو: المنهج الوصفي المقارن.

يتيح استخدام المنهج المقارن، التعمق والدقة في الدراسة والتحكم في موضوع البحث والتعمق في جانب من جوانبه، فعلى سبيل المثال يمكن أن ندرس جانبا واحدا من جوانب المؤسسة الاقتصادية: الأداء أو الموارد البشرية...إلخ.

ويمكن أن تكون المقارنة لإبراز خصائص ومميزات كل موضوع من موضوعات المقارنة، وإظهار أوجه الشبه والاختلاف بينهما. (ترجمة ملكة أبيض، (دون سنة نشر)، ص103).

2. مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة (137) أستاذ بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث تم تطبيق الدراسة الاستطلاعية على (30) أستاذ، وعينة الدراسة الأساسية على (94) أستاذ بالطريقة الطبقيّة العشوائية.

3. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية تطبيق أولي مبدئي للأداة على عينة من أفراد المجتمع الأصلي للدراسة كما يهدف الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي:

1. الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

- معرفة كيف يتجاوب أفراد العينة مع الأداة.
- التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة.
- التعرف على الصعوبات التي تواجه الطالب أثناء نزوله للميدان ومحاولة تجنبها.

2. أدوات جمع المعلومات:

يستخدم الباحثون كثيرا من الأدوات والوسائل التي ثبت فاعليتها في قياس الظواهر النفسية المختلفة وخاصة بعد أن أصبح علم النفس علما يعتمد على الأسلوب العلمي في قياس الظواهر، فقد يختار الباحث أدواته من بين الأدوات المتوافرة والموجودة التي صممها باحثون آخرون من قبل، أو قد يضطر في حالة عدم وجود أداة مناسبة لبحثه أن يصمم الأداة بنفسه. (بشرى إسماعيل، 2004، ص47).

تم الاعتماد في جمع البيانات حول موضوع الدراسة الحالية على الاستبيان نظرا لعدة اعتبارات منها: الوقت المخصص للدراسة، بعض خصائص العينة، وقت الباحث وجهده.

أ/ أداة الدراسة: تم الاعتماد في بناء الفقرات بأداة مصممة من طرف الباحثة " شرين شريف بدوي" في دراسة لها حول " أثر التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة ".

ب/ وصف الأداة: تمثل في استبيان تم تكييفه وفق بيئة الدراسة وعينة الدراسة، بعد ذلك عرض على مجموعة من الأساتذة المحكمين بجامعة قاصدي مرياح ورقلة لتأكد من صدق الأداة في قياس إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية، يتكون هذا الاستبيان من (32) فقرة تقيس خمسة أبعاد هي: بعد ظروف العمل (07) فقرات، بعد الاستقرار الوظيفي(07) فقرات، بعد القدرات الفردية

(06) فقرات، بعد الحوافز المادية والمعنوية (07) فقرات، بعد التكامل الاجتماعي (05) فقرات (أنظر الملحق رقم 03) يوضح الآتي:

بعد ظروف العمل تمثله الفقرات: 1، 6، 11، 16، 22، 28، 32.

بعد الاستقرار الوظيفي تمثله الفقرات: 2، 7، 12، 17، 21، 27، 30.

بعد القدرات الفردية تمثله الفقرات: 3، 8، 13، 18، 26، 23.

بعد الحوافز المادية والمعنوية تمثله الفقرات: 4، 9، 14، 19، 25، 29، 31.

بعد التكامل الاجتماعي تمثله الفقرات: 5، 10، 15، 20، 24.

ويتكون الاستبيان من عبارات موجبة: 1، 2، 4، 3، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 29، 30، 31، 32.

أما العبارات السالبة: 23، 28.

وتتدرج فقرات الاستبيان تحت خمسة بدائل هي: موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة حيث تختلف درجة هذه البدائل على حساب طبيعة الفقرة كما هو موضح في الجدول التالي:

• الجدول رقم (01): يبين بدائل الأجوبة حسب طبيعة الفقرة:

المثال التوضيحي	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	البدائل
						الفقرة
أجد صداقات طيبة بيني وبين زملائي في العمل.	1	2	3	4	5	مرتفعي الجودة
أعمل في ساعات إضافية بالنسبة لدوام الرسمي.	5	4	3	2	1	منخفضي الجودة

3. عينة الدراسة الاستطلاعية: وقد تم اختيارها وفقا للإجراءات التالية:

بعد تحديد عدد عينة الدراسة الاستطلاعية (30) أستاذ بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تم تقسيم الاستبيانات إلى (15) استبيان وزعت بطريقة عشوائية بقسم العلوم الإنسانية، و (15) استبيان وزعت أيضا بطريقة عشوائية بقسم العلوم الاجتماعية، بجامعة قاصدي مراح ورقلة.

4. بعض الخصائص السيكومترية:

1/ **صدق المقياس: Validity** : وهو أن يكون الاختبار قادرا على قياس ما وضع لقياسه. بمعنى أن يكون الاختبار ذا صلة وثيقة بالقدرة التي يقيسها. فالاختبار الذي صمم من أجل قياس القدرة الرياضية على سبيل المثال يجب أن يكون واضحا أنه يقيس هذه القدرة، وذلك عن طريق مدى صلته بمكونات القدرة الرياضية وعناصرها. (سعد عبد الرحمن، 2008، ص197)

أ- صدق المحكمين:

تم الاعتماد على صدق المحكمين البالغ عددهم (9 أساتذة) بجامعة قاصدي مراح ورقلة، في اختصاص علم النفس العمل والتنظيم، وعلم النفس الاجتماعي، وعلم النفس المدرسي، (أنظر الملحق رقم 01) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم، حيث عُرض عليهم مقياس جودة حياة العمل في صورته الأولية، حيث اقترحوا بعض التعديلات البسيطة التي مسّت جانب الصياغة اللغوية وفصل بعض الفقرات المركبة وإعادة صياغة بعض المفردات، وإدراج بُعد ظروف العمل ودمج بُعد الترقّي الوظيفي ضمن بُعد عدالة نظم الأجور والحوافز المادية والمعنوية، وتم ضبط صياغته وفق التعديلات المطلوبة في ذلك، وحساب نسبة الاتفاق لكل فقرة من الفقرات، حيث فاقت كل النسب 60%.

مدى قياس فقرات الأبعاد:

الجدول رقم (02): يبين تحكيم مدى قياس فقرات الأبعاد:

الأبعاد	رقم الفقرات	نسبة الاتفاق %	رقم الفقرات	نسبة الاتفاق %	رقم الفقرات	نسبة الاتفاق %
بعد الاستقرار الوظيفي	1	% 66.67	2	% 66.67	3	% 77.78
	4	% 66.67	5	% 77.78	6	% 77.78
بعد القدرات البشرية	1	% 88.89	2	% 77.78	3	% 66.67
	4	% 88.89	5	% 66.67	6	% 66.67
	7	% 77.78				
بعد عدالة نظم الأجور والحوافز المادية والمعنوية	1	% 88.89	2	% 100	3	% 77.78
	4	% 77.78	5	% 66.67	6	% 88.89
بعد الترقى الوظيفي	1	% 88.89	2	% 88.89	3	% 100
	4	% 88.89	5	% 88.89	6	% 88.89
بعد التكامل الاجتماعي	1	% 88.89	2	% 66.67	3	% 77.78
	4	% 100	5	% 77.78	/	/

ب - صدق المقارنة الطرفية: وهذا الأسلوب يعتمد على مقارنة درجات الترتيب الأعلى بدرجات الترتيب الأدنى في الاختبار، وتتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين. فإذا

كانت هناك دلالة إحصائية واضحة للفرق بين متوسط التلث الأعلى ومتوسط التلث الأدنى يمكن بأن الاختبار صادق. (سعد عبد الرحمن، مرجع سابق، ص206).

الجدول رقم (03): يبين حساب صدق المقارنة الطرفية:

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المؤشرات الاحصائية الدرجة الكلية للأفراد
دال عند 0.01	14	14.61	4.43	120.62	08	الفئة العليا
			6.74	78.87	08	الفئة الدنيا

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن قيمة $Sig (2 -tailed) = 0.00$ وهي دالة عند 0.01 وهذا يدل على وجود فروق دالة احصائيا بين نتائج الفئة العليا ونتائج الفئة الدنيا، ومنه نستنتج أن هناك فروق دالة لصالح الفئة العليا وبالتالي يمكن القول بأن الاستبيان يتمتع بصدق تمييزي. (أنظر الملحق رقم 02).

2/ ثبات المقياس: Reliability: صمم معامل الثبات ليقدّم تقديرا كميا لاتساق القياس أو دقته لذلك فمعامل الثبات يستخدم لأحد غرضين، الأول أنه يعبر عن دقة الاختبار نفسه كأداة للقياس، والثاني أنه يقدم تقديرا للاتساق في أداء المفحوص على الاختبار. (محمود أحمد عمر، حصه عبد الرحمن فخرو، تركي السبيعي، آمنه عبد الله تركي، 2010، ص215).

معادلة ألفا - كرونباخ Cronbach Alpha:

ويعتبر معامل ألفا حالة خاصة من معادلة كيودر وريتشاردسون، ويمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة، وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاختبار، ويتم حساب تباين كل بند من بنود الاختبار ثم مجموع التباينات، وكذلك تباين الدرجة

الكلية للاختبار، وتشتت أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، وتستخدم هذه المعادلة في المقاييس والاختبارات متعددة الاختيارات وليست الثنائية. (السيد محمد أبو هاشم حسن، 2006، ص8).

الجدول رقم (04): يبين نسبة ثبات البنود:

عدد البنود	ثبات الاختبار (ألفا كرونباخ)
32	0.918

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الثبات تقدر ب 0.918 وهي أكثر من 0.70 فالبنود تعتبر ثابتة. وعليه تم اعتماد المقياس لقياس ظاهرة مستوى إدراك جودة حياة العمل. (أنظر الملحق رقم 02).

5. الدراسة الأساسية:

بعد ان قمنا بقياس صدق وثبات اداة القياس المعتمدة في هذه الدراسة توصلنا الى ان الاداة تحتوي على قدر من الصدق و الثبات يدل على صلاحيتها.

وعند جمع الاستبيانات التي وزعت على الأساتذة (110) استبيان استرجع منها (94) استبيان و (16) استبيان ضائع، مع رفض بعض الأساتذة للإجابة على الاستبيان نظرا لظروف تعود لمنصب الأستاذ.

1- الحدود الزمنية والمكانية للدراسة:

طبقت الدراسة الأساسية ما بين 12 مارس إلى غاية 17 أبريل خلال الموسم الجامعي 2016/2017 على أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

2- عينة الدراسة الأساسية:

تمثلت في (94) أستاذ بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة تم اختيارهم بالطريقة الطبقية.

العينة الطبقية:

ويتبع هذه الطريقة في حالة عدم تجانس المجتمع حيث يصبح من الضروري اختيار عينة طبقية فيها فئات المجتمع الأصلي بنسب وجودها فيه، ففي هذه الطريقة يتم تقسيم أفراد المجتمع إلى مجموعات متجانسة وفقا لصفات متشابهة، فإذا أراد الباحث دراسة أحد الصفات البدنية لمجموعة من التلاميذ وأراد الحصول على عينة ممثلة للمجتمع ككل على أساس اعتبار الجنس كان من الضروري أن تمثل نسبة الذكور والإناث في العينة بنسبة وجودهما في المجتمع الأصلي. (فاطمة عوض صابر، وميرفت على خفاجة، 2002، ص193).

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدام نظام (SPSS20):

هو عبارة عن برنامج التحليل الإحصائي يستعمل لإدخال البيانات وإجراء الحسابات الإحصائية عليها واستخراج النتائج في شكل جداول أو أشكال مستعملا قوائم حوار لتتجز جميع خطوات العمل.

حيث أنه تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية باستعمال نظامي: (Excel2010)، ونظام (Spss20) للتحليل الإحصائي في حساب بعض الخصائص السيكومترية:

- تم استخدام اختبار "ت" في صدق المقارنة الطرفية بين الفئتين العليا والدنيا في الدرجة الكلية.
- تم استخدام معامل التجانس "ألفا كرومباخ" في الثبات.

أما معالجة فرضيات الدراسة تم حساب:

- لاختبار الفرضية العامة تم حساب أسلوب " k^2 ".
- لاختبار الفرضيات الجزئية تم حساب أسلوب " k^2 ".

- حساب متوسط درجات الأفراد وذلك وفق:

عدد الفقرات * البديل المحايد = متوسط درجات الأفراد.

$$.96 = 3 * 32$$

- استخدام أسلوب k^2 للفروق:

هو عبارة عن مجموع مربع الفرق بين التكرارات المتوقعة والملاحظة بالنسبة إلى التكرار المتوقع.

طريقة حساب " k^2 " القانون المستخدم هو: (سعد عبد الرحمن، مرجع سابق، ص 81).

$$كا^2 = مج \frac{(المتوقع - الملاحظ)^2}{المتوقع}$$

المتوقع

الفصل الخامس

عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

- تمهيد

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

1. عرض وتحليل نتيجة الفرضية العامة.
2. عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الأولى.
3. عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثانية.
4. عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة.

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.

1. مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية العامة.
2. مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الأولى.
3. مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثانية.
4. مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة.

تمهيد:

يتوصل الباحث بعد تطبيق الأداة على عينة الدراسة الأساسية إلى مجموعة من النتائج، حيث يقوم بمعالجتها وفقا للأساليب الإحصائية المناسبة ليتم التحقق من الفرضيات التي وضعها. وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها:

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1. عرض وتحليل نتيجة الفرضية العامة:

وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

ـ " توجد فروقا في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة " .

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب الفروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل وبأسلوب "k²" للفروق تم التوصل لنتائج المبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (05): يبين الفروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية:

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة k ² المجدولة	قيمة k ² المحسوبة	مجموع التكرارات المشاهدة	منخفض		المرتفع		المؤشرات الإحصائية المتغيرات
					ت متوقع	ت مشاهد	ت متوقع	ت مشاهد	
دالة عند 0.05	09	16.92	17.24	4	1	3	0.85	3.14	المتغيرات الديمغرافية
				22	5	17	4.68	17.31	

				32	5	27	
					6.80	25.19	
				17	4	13	
					3.61	13.38	
				19	5	14	
					4.04	14.95	
				13	6	7	
					2.76	10.23	
				51	10	41	
					10.85	40.14	
				30	4	26	
					6.38	23.61	
				20	2	18	
					4.25	15.74	
				74	18	56	
					15.74	58.25	
				282	60	222	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (05) أن قيمة "k²" المحسوبة: بلغت 17.24 وهي أكبر من قيمة "k²" الجدولة والتي بلغت: 16.92 وهي دالة عند 0.05 وعليه نقبل الفرضية المتبناة "توجد فروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة". (انظر الملحق رقم 04).

2. عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى: على أنه " توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية "

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل وبأسلوب

" k^2 " للفروق تم التوصل للنتائج المبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (06): يبين الفروق في مستوى إدراك الأساتذة تعزى لعامل الدرجة العلمية.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة k^2 المجدولة	قيمة k^2 المحسوبة	مجموع التكرارات المشاهدة	منخفض		مرتفع		المؤشرات الإحصائية الدرجة العلمية
					ت متوقع	ت مشاهد	ت متوقع	ت مشاهد	
دالة عند 0.01	04	13.28	25.23	4	1	0.85	3	3.14	أستاذ التعليم العالي
				22	5	4.68	17	17.31	أستاذ محاضر "أ"
				32	5	6.80	27	25.19	أستاذ محاضر "ب"
				17	4	3.61	13	13.38	أستاذ مساعد "أ"
				19	5	4.04	14	13.38	أستاذ مساعد "ب"

				94	20	74	المجموع
--	--	--	--	----	----	----	---------

نلاحظ من خلال الجدول (06) أن قيمة " k^2 " المحسوبة: بلغت 25.23 وهي أكبر من قيمة " k^2 " الجدولة والتي بلغت: 13.28 وهي دالة عند 0.01 وعليه نقبل الفرضية المتبناة "توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية". (انظر الملحق رقم 04).

عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية: على أنه " توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة ".

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل وبأسلوب

" k^2 " للفروق تم التوصل لنتائج المبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (07): يبين الفروق في مستوى إدراك الأساتذة تعزى لعامل الخبرة.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة k^2 الجدولة	قيمة k^2 المحسوبة	مجموع التكرارات المشاهدة	منخفض		مرتفع		المؤشرات الإحصائية الخبرة
					ت مشاهد	ت متوقع	ت مشاهد	ت متوقع	
دالة عند 0.05	02	5.99	6	13	6	2.76	7	10.23	أقل من 05 سنوات
				51	10	10.85	41	40.14	من 05 إلى 10 سنوات
				30	4	6.38	26	23.61	من 10 فأكثر
				94	20	74	المجموع		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن قيمة "k²" المحسوبة: بلغت 6 وهي أكبر من قيمة "k²" الجدولة والتي بلغت: 5.99 وهي دالة عند 0.05، وعليه نقبل الفرضية المتبناة "توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة". (انظر الملحق رقم 04).

عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة: على أنه " توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية."

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل وبأسلوب

"k²" للفروق تم التوصل لنتائج المبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (08): يبين الفروق في مستوى إدراك الأساتذة تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة k ² الجدولة	قيمة k ² المحسوبة	مجموع التكرارات المشاهدة	منخفض		مرتفع		المؤشرات الإحصائية الحالة الاجتماعية
					ت مشاهد	ت متوقع	ت مشاهد	ت متوقع	
غير دالة	01	3.84	2.27	20	2	4.25	18	15.74	أعزب
				74	18	15.74	56	58.25	متزوج
				94	20	74	المجموع		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن بتطبيق معامل التصحيح "ياتس" لقيمة k^2 حيث نجد أن قيمة " k^2 " المحسوبة: بلغت 2.27 وهي أقل من قيمة " k^2 " المجدولة التي بلغت: 3.84 وهي غير دالة وعليه نرفض الفرضية المتبناة " توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية ". ونستبدلها بالفرضية الصفرية " لا توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية". (انظر الملحق رقم 04).

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

بعدما تم عرض النتائج في جداول وتحليلها سيتم مناقشتها وتفسيرها وفقاً للدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة.

1. مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية العامة:

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (05) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية العامة، والتي تنص على أنه « توجد فروقاً في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة ». وقد خلصت نتائجها إلى أنه توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية، وعليه نقبل فرضية البحث ونقول: أن مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل مرتفع.

تشير النتيجة المتوصل إليها إلى تمكّن أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من أداء العمل بطريقة كفؤة وذو مستوى إدراك لجودة حياة عمل عال نتيجة التحديد الدقيق لتخصصات الأكاديمية وحسن توزيع المقررات وما توفره الكلية من ظروف مادية ومعنوية وخطط استراتيجية منتظمة تتمثل في (التشجيع على تنمية القدرات الفردية، ضمان فرص التقدم والترقي الوظيفي، عدالة نظم الأجور، توفير الاستقرار الوظيفي، وتحقيق التكامل الاجتماعي في بيئة العمل). وعليه فإن نتائج الدراسة الحالية تتفق مع مجموعة من الدراسات من بينها: نتائج دراسة " أسامة زياد يوسف البليسي" (2012) في دراسة جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، بحيث توصلت إلى أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى.

و دراسة "ماجدة محسن عبد الرحمن" (2012) في دراسة جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي بأنه يوجد تأثير معنوي لجودة حياة العمل في الأسبقيات التنافسية. وكذلك ما جاء في دراسة "رياض أحمد إسماعيل الاشرافي" و"السيد ذاكر محفوظ حامد الدليمي" (2013) في دراسة جودة حياة العمل في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر ملاكاتها الإدارية والتدريبية والتحكيمية، بحيث هدفت دراستهما إلى بناء مقياس لجودة حياة العمل في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر ملاكاتها الإدارية والتدريبية والتحكيمية العاملة فيها. وكذا التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل وأبعادها في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر ملاكاتها الإدارية والتدريبية والتحكيمية العاملة فيها. حيث توصلنا إلى أنه تعيش الملاكات الإدارية والتدريبية والتحكيمية العاملة في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة في ظل مستويات ايجابية من جودة حياة العمل وأغلب أبعادها تتراوح ما بين (متوسط- مرتفع).

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصل إليه كلا من دراسة "م. م. فارس هارون رشيد، وعمار ساجد مطر" (دون سنة نشر) في دراسة الإحباط الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية والتي هدفت إلى معرفة الفروق في المتوسطات الحسابية لدى موظفي المؤسسات الحكومية في متغير جودة حياة العمل حيث توصلت إلى أن القيمة التائية المحسوبة (3.52) أكبر من القيمة التائية الجدولية (1.24) فإن هذه القيمة تشير إلى وجود جودة حياة عمل لدى الموظفين. وأيضا دراسة "محمد عبد اشتيوي" (2014) في دراسة اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، التي توصلت إلى أن مستوى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في البلدية كان مرتفعا حيث حصل على وزن نسبي (70.83%).

وكذلك تتفق مع نتائج الدراسة الحالية دراسة "Ebrahimzadeh et al. 2014"

performance A study of the relationship between quality of work life and
"effectiveness of high school teachers' in Shirvan

بعنوان: دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وفاعلية أداء المعلمين في المدرسة الثانوية في شيروان
"إيران".

وكان الهدف من هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل وفاعلية أداء المعلمين في المدرسة الثانوية شيروان. ولإثبات الفرضيات استخدم الباحث البحوث الميدانية.

السؤال البحثي الرئيسي: هل هناك علاقة بين جودة حياة العمل وفاعلية الأداء؟

فرضية رئيسية: العلاقة بين جودة حياة العمل وفاعلية الأداء.

وفيما يتعلق بعدد العينة، وقد تم استخدام طريقة أخذ العينات العشوائية. يتم تحديد كمية العينة على أساس "Krejcie" و"جدول مورغان" شملت عينة المسح لهذه الأبحاث 108 معلما من المدارس الثانوية شيروان. من أجل تقييم الفرضيات، واستخدمت اثنتان من الاستبيانات القياسية (جودة حياة العمل وأداء الموظفين). لتحديد صلاحيتها، تم استخدام معامل ألفا كرومباخ. وتشير النتائج إلى أن الارتباط بين جودة حياة العمل والفاعلية، الارتباط يساوي 0.698 وأهمية الاختبار يساوي 0.00 هو أصغر من 0.05 لذلك، مع 99% اليقين تأكيد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وفاعلية الأداء.

وتتفق أيضا نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة "نضال حمدان المصري" و"محمد أحمد آغا" (2014) إلى أن الممارسات المتبعة لتحسين جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة كانت بنسبة كبيرة (74.78%).

في حين تختلف نتائج الدراسة مع نتائج دراسة "نجلاء عبد السلام محمود دسوقي" (2015) في تأثير جودة حياة العمل على المهارات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس، حيث توصلت إلى انخفاض نسبة المبحوثين ذوي المستوى المرتفع من جودة حياة العمل حيث بلغت (17%).

وهذا الاختلاف يعود إلى عدم التحديد الدقيق لتخصصات الأكاديمية ما يؤدي إلى الخلل في توزيع المقررات أو إسناد بعض المقاييس لغير الاختصاصيين لتغطية النقص الناتج عن العدد المطلوب، وعدم إتباع الشفافية والكفاءة عند التوظيف، وانعدام وجود نظام فعال للتدريب وتنمية القدرات وضعف مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار.

إلا أن ما تؤكد نتيجة الدراسة الحالية دراسة "سمر عبد الرؤوف محمد الأسطل" (2016) في دراسة المهارات اللازمة لمشرفي المرحلة الأساسية (4_1) بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة العمل، حيث هدفت

دراستها إلى التعرف على المهارات التدريبية اللازمة لمشرفي المرحلة الأساسية (4_1) بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة العمل، وخلصت إلى أن مستوى جودة العمل لدى مشرفي المرحلة الأساسية بلغ (78%) (75%، 75%، 73%) للمحاور الأربعة (التخطيط، القيادة، التطوير والتحسين، التقييم) على الترتيب، وهي تشير إلى مستويات كبيرة، فيما بلغ مستوى جودة العمل في الاستبانة ككل (76%) وهو يشير إلى مستوى كبير من جودة العمل لدى المشرفين.

بحيث تختلف هذه الدراسة مع نتيجة الدراسة الحالية ما جاء به "وسام محمد الحسيني" (2016) في دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، بحيث توصل إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الباحثين الاجتماعيين في قطاع غزة من وجهة نظرهم، قد بلغت (4.33) بوزن نسبي 43% وهي درجة منخفضة.

فمن خلال هذا يؤكد على أن مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل يؤثر في تعزيز الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة، نستنتج أنه كلما كان هناك ارتفاع في مستوى جودة حياة العمل كلما أدى إلى تحقيق الالتزام من قبل العاملين وبالتالي تحقيق نتائج أفضل.

وتؤكد نتيجة الدراسة الحالية دراسة "محمد إبراهيم منصور" (2016) في دراسة جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية، التي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية.

وتوصلت نتيجة الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لجودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة حصلت على وزن نسبي (75.16%) أي بدرجة كبيرة، وجاءت استجابات المديرين على مجالات أداة الدراسة حسب الترتيب التنازلي التالي: العلاقات الإنسانية بوزن نسبي (85.64%) - تحقيق الذات بوزن نسبي (83.61%) - بيئة العمل المادية والتنظيمية (78.12%) - الرضا الوظيفي بوزن نسبي

(69.69%) - الحوافز والمكافآت بوزن نسبي (58.72%).

2. مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (06) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الجزئية الأولى والتي تنص على أنه « توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية ». وقد خلصت نتائجها إلى أنه توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة، وعليه نقبل فرضية البحث ونقول: أن هناك ارتفاع في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل بالنسبة للدرجة العلمية للأستاذ المحاضر (ب) والدرجة العلمية للأستاذ المحاضر (أ) ويرجع هذا إلى الاهتمام بالأبحاث والدراسات والمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالظواهر الاجتماعية لاقتراح الحلول وسرعة التدخل ودقة التشخيص وفق أسس علمية وبطرق مبتكرة والمشاركة في المنتقيات والندوات، أما بالنسبة لدرجة العلمية للأستاذ المساعد (ب)

وللدرجة العلمية للأستاذ المساعد (أ) فمستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل كان متوسط نتيجة نقص المشاركة في اتخاذ القرارات ونقص الخبرة في الميدان، أما بالنسبة للدرجة العلمية لأستاذ التعليم العالي فكانت منخفضة نتيجة شعور الأستاذ بنوع من الألية والروتين وعدم تغيير النشاط داخل العمل وذلك من خلال الاستقرار الوظيفي. إلا أن هذا التقسيم في الدراسة الحالية يعود إلى الخطأ في المعاينة فكلما ترقى الأستاذ إلى درجة علمية أعلى كلما حقق بذلك مستوى إدراك جودة حياة عمل مرتفعة.

وعليه فإن نتائج الدراسة الحالية تتفق مع نتائج دراسة " نضال حمدان المصري " و " محمد أحمد الأغا" (2014) في دراسة حول إطار مقترح لتطبيق منهجية Six Sigma كمدخل لتحسين جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية وخلص إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ تعزى إلى متغير الرتبة الأكاديمية لمجال (الجودة في البوابة الأكاديمية) ولمحور (جودة الحياة الأكاديمية)، لصالح الأستاذ المساعد، ومن ثم الأستاذ الدكتور، ومن ثم محاضر ماجستير، وأخيرا الأستاذ المشارك، أما بالنسبة لباقي المجالات لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغير الرتبة الأكاديمية.

حيث أن نتيجة الدراسة الحالية تختلف مع ما توصل إليه " محمد إبراهيم محمد منصور " (2016) في دراسة جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية، توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات الباحثين حول أثر

جودة حياة العمل على المساواة الذكية ودرجة ممارستهم لها تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس المؤهل العلمي، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة).

فمن خلال هذه الدراسة تؤكد على أن مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل بالنسبة للأستاذ الجامعي باختلاف الدرجة العلمية. لا بد له أن يمتاز بمستوى عال لجودة حياة العمل في أداء المهام الموكلة إليه ليحقق بذلك مخرجات علمية كفؤة وفي المستوى المطلوب سواء كانت بحوث علمية، أو تدريس الطلبة أو اكتشاف الحلول للحد من بعض الظواهر الاجتماعية.

وكذلك ما توصل إليه " خليل ماضي " (2016) في دور متطلبات المنظمة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين فيما يتعلق بأرائهم حول دور متطلبات المنظمة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري في المنظمات غير الحكومية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل) بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغير (الجنس) فيما يتعلق بمتطلبات جودة الحياة الوظيفية وذلك لصالح الذكور.

ولكن تتفق دراسة " وسام محمد ثابت " (2016) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) ماعدا الجنس، العمر، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).

3. مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (07) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على أنه « توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة ». وقد خلصت نتائجها إلى أنه توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة، وعليه نقبل فرضية البحث ونقول: أن هناك ارتفاع في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل بالنسبة للمدة الزمنية من 05 سنوات إلى 10 ويرجع ذلك إلى التجارب

والخبرات من خلال المراحل العلمية التي مرّ بها، وتكيفه داخل الكلية بتكوين علاقات مع زملاء العمل من أجل تبادل المعلومات والمعارف ويصبح لديه ما يعرف بالاستقرار الوظيفي، أما المدة الزمنية الممتدة من 10 سنوات فأكثر هي نسبة متوسطة في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل وذلك يعود إلى زيادة أعباء العمل وكبر حجم المسؤوليات مع التقدم في السن ما يؤدي إلى كثرة التعرض للأمراض ما يضعف من الأداء الوظيفي وتراجع في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل، أما مدة الخبرة الأقل من 05 سنوات تدل على مستوى إدراك منخفض لجودة حياة العمل وذلك يعود إلى أن هذه المدة ليست كافية بتحقيق إدراك مستوى مرتفع لجودة حياة العمل، فهي تعد بمثابة مرحلة تدريبية في مجال العمل فيحاول الأستاذ من خلالها أن يحسن من مستوى جودة حياة العمل.

وتتفق نتيجة الدراسة مع دراسة " وسام محمد الحسيني " (2016) في دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) ماعدا الجنس، العمر، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجنس، العمر).

في حين تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة " محمد إبراهيم محمد منصور" (2016) في جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية، توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول أثر جودة حياة العمل على المساءلة الذكية ودرجة ممارستهم لها تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

فمن خلال هذه الدراسة تؤكد على أن مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل بالنسبة للأستاذ الجامعي باختلاف الخبرة يعود إلى بيئة العمل وما تشمله من لوائح وقوانين في عدم مشاركة الأساتذة في عمليات اتخاذ القرار وعدم إتباع الكلية لنظام الحوافز المادية والمعنوية في تكريم الأستاذ المتميز وعدم التشجيع على تنمية القدرات الفردية وتحقيق التطوير الذاتي.

إلا أنه تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة " رياض بن حسين الهاشمي، وعلي بن محمد العضايلة" (2017) في أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض

من وجهة نظر العاملين فيها إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية والتي تعزى لمتغير (الجنسية والخبرة) حيث كانت النتائج لصالح غير السعوديين وذوي الخبرة أقل من 6 سنوات.

4. مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (08) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الجزئية الثالثة والتي تنص على أنه « توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية ». وقد خلصت نتائجها إلى أنه لا توجد فروق في مستوى جودة حياة العمل تعزى للحالة الاجتماعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة. وعليه نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية.

والنتيجة المتوصل إليها في الدراسة الحالية تعود إلى عدم توفير الكلية الأجور والامتيازات المختلفة لكلا الحالتين أو توفير بعض الظروف للمتزوجين عن العزاب أو العكس التي قد تؤثر على مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل باختلاف الحالة الاجتماعية، فالكلية توفر نفس الظروف والمهام والمسؤوليات لكل من المتزوجين والعزاب لذلك عدم وجود الفروق بينهما.

حيث تتفق هذه النتائج مع ما توصل إليه " عبد الرحمن صبحي يوسف" (2015) في جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الفلسطينية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول العلاقة بين جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وما يدعم هذه الدراسة ما توصل إليه "رياض بن حسين الهاشمي، وعلي بن محمد العضايلة (2017) في

أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من نظر العاملين فيها، بحيث توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية والتي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

إلا أن الطالبة تعزي وجود الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل وفقا لعامل الحالة الاجتماعية، للمتزوجين بأنهم يعيشون حالة من التوازن بين العمل والأسرة نتيجة الاستقرار في حياتهم ما يمكنهم من تحقيق مستوى إدراك جودة حياة العمل، على عكس العزاب فهم يعيشون حالة عدم الاستقرار في حياتهم ما يؤدي بهم إلى عدم تحقيق احتياجاتهم وبالتالي ينتج عن ذلك انخفاض في مستوى جودة حياة العمل.

خلاصة ومقترحات:

إن تحقيق موضوع جودة حياة العمل يعد ضرورة حتمية في إطار التعليم الجامعي، وهو بذلك يمثل مسؤولية أخلاقية قبل أن يكون مسؤولية تنظيمية أو اجتماعية، يتجلى في توفير ظروف عمل آمنة وصحية تضمن الاستقرار الوظيفي في مجال العمل وتنمية القدرات الفردية والعمل على توفير الحوافز المادية والمعنوية التي تخلق الرضا وزيادة التكامل الاجتماعي، الذي ينعكس على الأداء المتميز للأساتذة وتحقيق الكفاءة الإنتاجية للكلية نتيجة الشعور بالانتماء والولاء، ومن هنا تكتسي هذه الدراسة معرفة الفروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة.

ومعرفة الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية (أستاذ التعليم العالي، أستاذ محاضر "أ"، أستاذ محاضر "ب"، أستاذ مساعد "أ"، أستاذ مساعد "ب").

ومعرفة الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة (أقل من 05 سنوات، من 05 سنوات إلى 10، من 10 سنوات فأكثر).

ومعرفة الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية (أعزب متزوج).

وقد أظهرت نتائج المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة ما يلي:

- توجد فروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة مرتفع.
- توجد الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية.
- توجد الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة.
- لا توجد الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

وعلى ضوء النتائج المتواصل إليها تقترح الطالبة ما يلي:

- الحفاظ على مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في الكلية من خلال تفعيل وتعزيز نظام الحوافز والمكافآت.
- ضمان عدالة الحوافز والمكافآت عن طريق ربط نظام المكافآت التي يتحصل عليها الأساتذة بمقدار العمل المقدم إزاء الأعمال الموكلة إليهم.
- وضع آلية للتكريم الأساتذة على مستوى الكليات والجامعات (أفضل محاضر، أفضل باحث أفضل رسالة علمية).
- تحفيز الأساتذة على العمل بنظام ترقيات، لتجديد النشاط وكسر الروتين الناتج عن نفس مهام الدرجة العلمية بما يضمن تحقيق أهداف المنظمات وطموحات عاملها.
- تقاسم المهام الوظيفية بين أستاذ التعليم العالي والأستاذ المساعد، فالأول تخفيف أعباء العمل ونقص المسؤولية والثاني اكتساب الخبرة في الميدان.
- تعزيز مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات والأخذ بأرائهم بمختلف درجاتهم العلمية فيما يتعلق بحلول مشاكل العمل من خلال طرح كافة الأفكار والحلول الابتكارية.

أما فيما يخص الدراسات والبحوث تقترح الطالبة إجراء الدراسات العلمية التالية:

- إجراء دراسات حول معيقات الإدراك وعلاقتها بمعيقات برامج جودة حياة العمل.
- إجراء دراسات حول إعداد برنامج تنموي لاعتماد جودة حياة العمل في الجامعات.
- إجراء دراسات حول تفعيل معايير الجودة في قطاعات التعليم العالي.
- إجراء دراسات حول معايير ومحددات الجودة في قطاعات التعليم المختلفة.
- إجراء دراسات مقارنة حول جودة حياة العمل في الجامعات والمعاهد.
- إجراء دراسات حول جودة حياة العمل في مؤسسات أخرى.

قائمة المراجع:

أولا / المراجع العربية:

I. القرآن الكريم.

II. الكتب:

1. أبو هاشم حسن، السيد محمد (2006): الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام spss، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
2. أحمد عمر، محمود، وعبد الرحمن فخرو، حصه، والسيبي، تركي، وعبد الله تركي، أمانة (2010): القياس النفسي والتربوي، دار المسيرة لنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
3. جلدة، سامر (2009): السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، دار أسامة عمان.
4. جمال الدين، ابن منظور أبي الفضل (2005): لسان العرب، المجلد(3)، بيروت: دار صادر.
5. جديري، مانيو، ترجمة أبيض، ملكة (دون سنة): منهجية البحث، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه.
6. السلمي، علي (دون سنة نشر): السلوك الإنساني في الإدارة، ط1، القاهرة، دار غريب للطباعة.
7. صابر، فاطمة عوض، وخفاجة، ميرفت على (2002): أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1 مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، جامعة الإسكندرية.
8. عبد الرحمن، سعد (2008): القياس النفسي النظرية والتطبيق، ط5، هبة النيل العربية لنشر والتوزيع كلية البنات، جامعة عين شمس، الجيزة.
9. عرفة، سيد سالم (2012): اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، ط1، دار الراية، دون بلد.
10. محمد، بشرى إسماعيل (2004): المرجع في القياس النفسي، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية كلية الآداب، جامعة الزقازيق.

III. الدوريات والمجلات العلمية:

1. الاشرافي، رياض أحمد إسماعيل، والدليمي، ذاكر محفوظ حامد (2013): جودة حياة العمل في الاتحاديات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر ملاكاتها الإدارية والتدريبية والتحكيمية، مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، جامعة الموصل، كلية التربية الرياضية، العراق مج(19)، ع(62).

2. بدوي، شرين شريف (2015): أثر التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الامارات العربية المتحدة، بحث منشور، مجلة الادارة العامة دورية علمية تصدر عن معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، مج(55)، ع(4).
3. بن خالد، عبد الكريم، وبو حفص، مبارك (2015): فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ادرار، جامعة وهران الجزائر، ع (20).
4. الخشروم، محمد، وعلي، سليمان (2011): أثر الفرق المدرك والجودة المدركة على ولاء المستهلك للعلامة التجارية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حلب، كلية الاقتصاد مج(27)، ع(4).
5. ديوب، أيمن حسن (2014): تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج(30)، ع(1). جامعة دمشق كلية الاقتصاد.
6. عبد اشتيوي، محمد (2015): اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة. بحث منشور، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، غزة فلسطين مج(1) ع(3).
7. عبد الرحمن، ماجدة محسن (2013): جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، جامعة دهوك، كلية الإدارة والاقتصاد، مج(35)، ع(112).
8. العنزي، سعد، وخير الله الفضل، سما سعد (2007): فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، وزارة المهجرين والمهاجرين العراقية، مج (13)، ع (45).
9. محمود دسوقي، نجلاء عبد السلام (2015): تأثير جودة حياة العمل على المهارات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس. مجلة العلوم الزراعية، مج(60)، ع(2)، جامعة الاسكندرية، كلية الزراعة.

10. المصري، نضال حمدان، والأغا، محمد أحمد (2014): **إطار مقترح لتطبيق منهجية Six Sigma كمدخل جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية**، الدورة السابعة لجائزة خليفة التربوية، مجال البحوث التربوية العامة، ط14، مدينة أبو ظبي الامارات العربية المتحدة.

11. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2004): **جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي**، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، ع(2).

12. هارون رشيد، م. م فارس، ومطر، عمار ساجد (دون سنة نشر): **الإحباط الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية** مجلة العلوم الإنسانية كلية التربية، جامعة القادسية، كلية الآداب، دون (ع).

ثانيا/ المراجع الأجنبية:

1. Mohammad, K , E, & Mahnaz, K, & Fateme, N. (2012): **Assessing the quality of work life of primary school teachers in Isfahan city**, Interdisciplinary Journal Of Contemporary Reserch In Business: vol.3, No 9.
2. Safura,T &Fariman, E &HossinAli, B &Hosseini, M. (2014): **Astudy of the relationship between quality of work life and performance effectiveness of high school teachers ‘ in shirvan**, Interntional Journal of Academic Research in Business and Social Science: vol.4, No 1.
3. Sasan,B, &Yahya, G. (2012): **Motivation and Quality of Work Life among Secondary School EFL Teachers**, Australian Journal of Teacher Education: Vol. 37: Iss. 7, Article 3.

4. الندوات والملتقيات:

1. إبراهيم ويح، محمد عبد الرزاق، والشربيني الباز، أحمد نصحي أنيس (2012): تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي في ضوء أسلوب حلقات الجودة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، كلية التربية، مملكة البحرين.
2. تيشوري، عبد الرحمن (2010): جودة حياة العمل، الحوار المتمدن، ع(3013).
3. شبات، جلال (2011): البرامج المعاصرة لجودة حياة العمل في المؤسسات. ورقة مقدمة إلى ندوة لبرنامج العلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، دون بلد.

7. الرسائل العلمية:

1. البليسي، أسامة زياد يوسف، إشراف أبو الروس، سامي علي (2012): جودة حياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة إدارة أعمال رسالة ماجستير(غ.م)، الجامعة الإسلامية، غزة.
2. بن جبر النعيمي، جبر بن حمود، إشراف حمزاوي، محمد سيد (2006): اتجاهات القيادات الأمنية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية بالتطبيق على وزارة الداخلية بدولة قطر، العلوم الإدارية، رسالة ماجستير(غ.م)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
3. الحسيني، وسام محمد، إشراف وائل، محمد ثابت (2016): أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، إدارة أعمال، رسالة ماجستير(غ.م)، جامعة الأزهر، غزة.
4. محمد الأسطل، سمر عبد الرؤوف، إشراف الأسود، فايز علي (2016): المهارات التدريبية اللازمة لمشرفي المرحلة الأساسية (1.4) بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة العمل، أصول التربية رسالة ماجستير(غ.م)، جامعة الأزهر، غزة.
5. محمد منصور، محمد إبراهيم، إشراف محمد، هاشم أغا، وزياد، علي الجرجاوي (2016) جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية أصول التربية، رسالة ماجستير(غ.م)، جامعة الأزهر، غزة.
6. يوسف، عبد الرحمن صبحي، إشراف ماضي، خليل إسماعيل (2015): جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية- جوال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

.VI المواقع الإلكترونية:

1. <http://www.sasapost.com/unemployment-of-graduates-in-the-arab-world> 03 /03/2017، 18:54.
2. http://umranyat.blogspot.com/2007/09/blog-post_25.html 09 /02/2017، 23:20.

الملحق رقم (01) يبين قائمة أسماء الأساتذة المحكمين.

أسماء الأساتذة المحكمين:

الاسم	التخصص	الدرجة العلمية	الجامعة
محجر ياسين	علم النفس العمل وتنظيم.	أستاذ التعليم العالي.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
غربي صبرينة	علم النفس العمل وتنظيم.	أستاذ محاضر أ.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
باسماعيل بحرية	علم النفس العمل وتنظيم.	ماجستير.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
وازي طاوس	علم النفس الاجتماعي.	أستاذ محاضر أ.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
خلادي يمينة	علم النفس الاجتماعي.	أستاذ محاضر أ.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
بريشي مريامة	علم النفس الاجتماعي.	أستاذ مساعد أ.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
نوبيات قدور	علم النفس الاجتماعي.	دكتوراه.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
باوية نبيلة	علم النفس الاجتماعي.	دكتوراه.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
الأعور إسماعيل	علم النفس المدرسي.	ماجستير.	جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الملحق رقم (02) يبين نتائج بعض الخصائص السيكومترية للأداة.

صدق المقارنة الطرفية

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1,00	8	120,6250	4,43807	1,56909
	2,00	8	78,8750	6,74934	2,38625

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
VAR00001	Equal variances assumed	1,003	,334	14,619	14	,000	41,125
	Equal variances not assumed			14,619	12,100	,000	41,125

الثبات: معامل ألفا كرومباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	32

الملحق رقم (03) يبين الاستبيان في صورته النهائية.

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس

عمل وتنظيم

أستاذي الفاضل/ أستاذتي الفاضلة

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نضع بين يديك هذا الاستبيان راجين منك قراءة كل فقرة بدقة وبعناية بوضع علامة (X) في الخانة الملائمة وتأكد أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة وستكون إجابتك في غاية السرية ولن تستخدم إلا لغرض علمي. وفيما يلي عرض مثال يوضح طريقة الإجابة:

المثال التوضيحي:

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1/ أجد متعة في ممارسة هواياتي			X		

عند قراءتك لهذه الفقرات إن كنت ترى أنها تنطبق عليك ضع علامة (X) تحت خانة البديل المناسب.

وشكرا على تعاونكم.

الموسم الجامعي: 2016/2017.

الملاحق

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					1/ وظيفتي ذات أهمية في المؤسسة
					2/ توفر لي الكلية حياة متوازنة في العمل والأسرة.
					3/ أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي.
					4/ هناك عدل في توزيع المكافآت.
					5/ أجد صداقات طيبة بيني وبين زملائي في العمل.
					6/ تتميز المهام الوظيفية بالوضوح.
					7/ توفر الكلية البيئة المرضية.
					8/ يشاركني المسؤول في قدر كبير من التخطيط للعمل.
					9/ يتم تحديد الحوافز من خلال تقييم الأداء.
					10/ أجد تشجيع في العلاقات الإنسانية بين الأساتذة.
					11/ توفر الكلية الأدوات اللازمة لإتمام العمل.
					12/ توفر لي الكلية مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافها.
					13/ يشجعني المسؤول على المشاركة في اتخاذ القرارات .
					14/ أجرتي الشهرية مناسبة لأدائي.

					15/ أشعر بحسن التعامل مع زملائي.
					16/ ظروف العمل مناسبة قياسا بالأجر المدفوع.
					17/ تراعي الكلية ضغوط عملي.
					18/ هناك مرونة في تقرير كل شيء في وظيفتي.
					19/ أعتقد أن أجري مناسب بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي.
					20/ أشعر بأني فرد مهم في جماعة عملي.
					21/ تمنحني الكلية الراحة الكافية.
					22/ درجة حرارة القاعة معتدلة.
					23/ أتحمّل مسؤولية نتائج العمل.
					24/ يعبر أفراد فريق عملي عن آرائهم بحرية.
					25/ تمنح الكلية شهادات تقديرية للأساتذة الأكفاء.
					26/ هناك مرونة في اتخاذ القرارات في الكلية.
					27/ تقوم الكلية بإجراء تغييرات لتخفيف الضغط.
					28/ أعمل في ساعات إضافية بالنسبة لدوام الرسمي.

الملاحق

					29/ يثني المسؤول على مجهودات الأساتذة.
					30/ تسمح الكلية بالمشاركة في اتخاذ القرار في بيئة العمل.
					31/ تسعى الكلية لتكريم الأستاذ المتميز.
					32/ تلبى بيئة العمل شروط السلامة المهنية للأساتذة.

الملحق رقم (04) يبين درجة الحرية وقيمة k^2 المجدولة.

جداول كا²

0,01	0,02	0,05	مستوى الدلالة
			الإحصائية درجات الطلاقة
6,64	5,41	3,84	1
9,21	7,82	5,99	2
11,35	9,84	7,82	3
13,28	11,67	9,49	4
15,09	13,39	11,07	5
16,81	15,03	12,59	6
18,48	16,72	14,07	7
20,09	18,17	15,51	8
21,67	19,68	16,92	9
23,21	21,16	18,31	10
24,73	22,62	19,68	11
26,22	24,05	21,13	12
27,69	25,47	22,37	13
29,14	26,87	23,69	14
30,58	28,26	25,00	15
32,00	29,63	26,30	16
33,41	31,00	27,59	17
34,81	32,35	28,87	18
36,19	33,69	30,14	19
37,57	35,02	31,41	20
38,93	36,34	32,67	21
40,29	37,66	33,92	22
41,64	38,97	35,17	23
42,98	40,27	36,42	24
44,31	41,57	37,65	25
45,64	42,86	38,89	26
46,96	44,14	40,11	27
48,28	45,42	41,34	28
49,59	46,70	42,56	29
50,89	47,97	43,77	30