

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اجتماعية

شعبة : علم النفس

التخصص: علم النفس عمل و تنظيم

من إعداد الطالبة : صالحى زينب

الموضوع :

جودة الحياة الوظيفية لدى عمال إتصالات الجزائر بورقلة

دراسة ميدانية على عينة من عمال اتصالات الجزائر

أمام اللجنة المكونة من السادة :

مشرفا ومقررا

جامعة قاصدي مرياح

مزيانى الوناس

مناقشا

جامعة قاصدي مرياح

كادي الحاج

رئيسا

جامعة قاصدي مرياح

خلادي يمينة

الموسم الجامعي: 2018/2017

شكر و تقدير

الحمد و الشكر لله الذي بنعمته تتم الصالحات و بتوفيقه تتحقق
الغايات الذي هدانا و ما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.
يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف * الواس
مزياني * الذي وجهني عند الخطأ و شجعني عند الصواب بتوجيهاته
القيمة و مسانده لي . كما لايفوتني أن أتقدم بالشكر إلى كل
الأساتذة و كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا
البحث. كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى اللجنة التي تكرمت بقبول
مناقشة هذه المذكرة

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة . ومنه تمت الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ماهي المعايير الأكثر أهمية لجودة الحياة الوظيفية و أي منها أكثر أهمية بينهما لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة ؟

2. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة؟

3. هل يختلف متوسط درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي ؟

4. هل يختلف متوسط درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا لسنوات الخدمة؟

وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي أما مجتمع الدراسة فتكون من عمال اتصالات الجزائر بورقلة ، حيث بلغت عينة الدراسة (71) عاملا و عاملة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبيان ، ويتكون من 15 فقرة، مقسمة إلى 4 أبعاد ويندرج تحت 5 بدائل: موافق بدرجة كبيرة جدا ، موافق بدرجة كبيرة ، موافق بدرجة متوسطة ، موافق بدرجة قليلة ، موافق بدرجة قليلة جدا.

تم الاعتماد في قياس الصدق والثبات للأداة على صدق المحكمين البالغ عددهم (7) محكمين وكذلك الصدق التمييزي، أما بالنسبة للثبات حساب معامل ألفا كرومباخ، حيث استخدمنا الأساليب الإحصائية في معالجة بعض الخصائص السيكو مترية بنظام spss (النسخة 20).

أما معالجة فرضيات الدراسة تم حساب استخدام :

• المتوسط الحسابي، التكرارات ، النسب المئوية.

• اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين .

• اختبار تحليل التباين الأحادي.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✚ هناك معايير لجودة الوظيفية و يعد معيار ظروف العمل هو المعيار الأكثر أهمية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة .

✚ مستوى جودة الحياة الوظيفية كان منخفض لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة .

✚ لا يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي .

✚ يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا لسنوات الخدمة.

ملخص الدراسة باللغة الانجليزية:

This study aimed at identifying the level of job life quality of workers at Algeria Telecom in Warqala city, and the following questions have been answered:

1. What are the most important standards for job life quality and which are more important among the sample of Algeria Telecom workers in Warqala?
2. What is the level of job life quality of the Algerian telecom workers sample in Warqala?
3. Does the average degree of job life quality of Algerian telecom workers in Warqala vary according to their academic qualifications?
4. Does the average degree of job life quality of Algeria Telecom workers vary depending on the years of service?

In order to answer the study questions, the descriptive and analytical approach was applied. The study population consists of Algeria Telecom workers in Wargala. The sample of the study was (71) male and female workers. To achieve the objectives of the study, the questionnaire was composed of 15 items divided into 4 dimensions, : Very strongly agree, strongly agree, moderately agree, slightly agree, very slightly agree.

The reliability and consistency of the tool was based on the credibility of the arbitrators of (7) arbitrators as well as the honesty of excellence. As for the stability of the calculation of the coefficient of Alpha Krunbach,

In the treatment of some Psychometric properties with spss (version 20).

The treatment of the hypothesis of the study was calculated:

- T test for two independent groups.

- Mono-analysis analysis.
- Percentages.
- Mean arithmetic and frequency.

The study found the following results:

There are standards for quality of the job and the standard of working conditions is the most important standard for Algerian telecom operators Borgela.

That the level of quality of life was low among Algeria Telecom workers Borgla.

There is no difference in the quality of the job quality of Algeria Telecom workers in Borgala according to the scientific qualification.

There is a difference in the quality of life of Algerian telecom workers in Borgala depending on the years of service

فهرس المحتويات:

كلمة شكر و تقدير	Erreur ! Signet non défini.
ملخص الدراسة :	ج
فهرس المحتويات:	ز
مقدمة	Erreur ! Signet non défini.
مقدمة	1

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1. المشكلة الدراسة:	5
2. تساؤلات الدراسة	7
3. فرضيات الدراسة	7
4. أهمية الدراسة	8
5. أهداف الدراسة	8
6. المفاهيم الاجرائية	9

الفصل الثاني: جودة الحياة

تمهيد	11
1- جودة الحياة	11
1-1- تعريف جودة الحياة	11
1-2- مكونات جودة الحياة	13
1-3- عوامل أساسية في تشكيل جودة الحياة:	15

16	2-جودة الحياة الوظيفية.....
16	2-1- تعريف جودة الحياة الوظيفية.....
17	2-2- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:
24	2-3- قياس جودة الحياة الوظيفية :
25	2-4- أهداف جودة الحياة الوظيفية.....
26	2-5- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:
28	خلاصة الفصل.....

الجانب الميداني

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

31	تمهيد:
31	1-المنهج :
31	2-الدراسة الاستطلاعية :
32	2-1- عينة الدراسة الاستطلاعية:.....
32	2-2- أدوات جمع البيانات:
33	2-3- الخصائص السيكومترية للأداة:
36	3-الدراسة الأساسية.....
36	3-1- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية:
36	3-2- خصائص عينة الدراسة الاساسية :
38	4- أدوات تحليل البيانات.....

الفصل الرابع: عرض وتفسير نتائج الدراسة

40	أولاً: عرض نتائج الدراسة
40	تمهيد
40	1- عرض و تحليل الفرضية الأولى :
41	2- عرض و تحليل الفرضية الثانية :
42	3- عرض وتحليل فرضية الثالثة:
43	4- عرض وتحليل نتائج فرضية الرابعة :
45	ثانياً: تفسير نتائج الدراسة
45	تمهيد:
45	1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات:
45	1-1 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:
46	1-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
47	1-3 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:
48	4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة :
50	الاستنتاج العام
51	التوصيات
53	قائمة المراجع
56	الملاحق

قائمة الجداول:

- الجدول رقم 1: يوضح صدق المقارنة الطرفية 34
- الجدول رقم 2: يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات. 35
- الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي 37
- الجدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة 37
- الجدول رقم 5: يبين نتائج المتوسطات للفرضية الأولى 40
- الجدول رقم 6: يوضح نتائج الفرضية الثانية 41
- الجدول رقم 7: يوضح نتائج الفرضية الثالثة : 42
- الجدول رقم 8: يوضح نتائج الفرضية الرابعة 43

قائمة الملاحق :

- الملحق رقم 1: يوضح استمارة صدق التحكيم 58
- الملحق رقم 2: يوضح أسماء المحكمين 62
- الملحق رقم 3: يوضح استبيان الدراسة 63

إن التغيرات الكبيرة التي يشهدها عالم الأعمال و التطورات المتلاحقة في مجال ثقافة المعلومات وشبكات الاتصالات , كان ليا الأثر في تنامي العديد من المشكلات و القيود التي قد تحد من كفاءة وفعالية منظمات الأعمال بشكل عام و جعلها تعيش في بيئة متغيرة غير مستقرة , ومثل هذه المشكلات يمكن التعامل معها من خلال تخفيض التكاليف أو إتباع استراتيجيات إعادة الهيكلة و التحسن المستمر في الجودة وغيرها.

و بالإضافة إلى ذلك أثرت هذه المتغيرات و استخدام الاستراتيجيات المختلفة لمواجهة المشكلات بشكل أو بآخر على الموارد البشرية و مهاراتهم , فدفع ذلك المنظمات للعمل على الاستجابة إلى هذه المتغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور الموارد البشرية و التي تعتبر أهم ما تمتلكه المنظمة و ذلك بما يخدم أهدافها المتعلقة بزيادة الإنتاجية وتحقيق الرضا الوظيفي . و هذا لا يتم إلا من خلال إيجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد بالانتماء و الاستقرار و الأمان و الاحترام , لان كل ذلك سيدفع الفرد لرفع روحه المعنوية و توجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة باعتبار أن هذه الأهداف هي جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد.

ومن هنا بدأ الاهتمام بالحياة الوظيفية وجودتها في سبعينيات القرن الماضي، حيث إن مصطلح جودة الحياة الوظيفية ذكر في نهاية الستينات من القرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل , وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة من (1969-1974) في الولايات المتحدة الأمريكية , حيث كان ينصب على صحة العامل والتعرف إلى الطرق التي تجود من أداء الفرد أثناء العمل, و إيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة، تتوفر فيها أشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة، واتخاذ القرار من جهة، والاهتمام

بالحياة الأسرية والعائلية من جهة أخرى، يعمل على تحقيق التوازن بين بيئة العامل في العمل ومتطلباته العائلية .

إضافة لذلك، فإن جودة الحياة الوظيفية تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا من أجل إرضاء العاملين لديها، وإسعادهم، وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية والأسرية، والذي بدوره يساعد العاملين على أن يكونوا أكثر مقدرة وسلطة في أداء أعمالهم بما يؤدي إلى تحقي أفضل النتائج.

وانطلاقاً من كل ما سبق ارتأينا القيام بدراسة ميدانية تقوم على أسس علمية ومنهجية واضحة، لمعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .

ولقد تضمنت الدراسة أربعة فصول :

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

الفصل الثاني: وقد تضمن هذا الفصل تعريف جودة الحياة ، مكونات جودة الحياة ، عوامل أساسية في تشكيل جودة الحياة ، و تعريف جودة الحياة الوظيفية ، أبعاد جودة الحياة الوظيفية ، قياس جودة الحياة الوظيفية ، أهداف جودة الحياة الوظيفية ، عوامل جودة الحياة الوظيفية

الفصل الثالث: و قد تضمن إجراءات الدراسة الميدانية ، المنهج المتبع ، الدراسة الاستطلاعية ، الدراسة الأساسية ، أدوات تحليل البيانات .

الفصل الرابع : وقد تم فيه أولاً:عرض نتائج الدراسة ، و ثانياً تفسير نتائج الدراسة ، و بعدها تم تقديم استنتاج عام حول الدراسة ، و اقتراحات و أخير قائمة المراجع و الملاحق .

الجانب النظري

الفصل الأول : تقديم الدراسة

1. المشكلة

2. تساؤلات الدراسة

3. فرضيات الدراسة

4. أهمية الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. المفاهيم الاجرائية

1. المشكلة:

تواجه المنظمات في عصرنا الحالي ضغوط و تغيرات مستمرة في جميع المجالات تتمثل في الزيادة المستمرة للقوى الداخلية و الخارجية المؤثرة على استقرارها فقد شملت هذه تغيرات شملت جميع نواحي الحياة الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية والسياسية. (عبد الرحمن الشطي, 2016, ص12)

فكان لابد من المنظمة مهما كان نوعها اقتصادية أو خدماتية أن تهتم بالعنصر البشري و النظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة و الفعالية و التميز ،إذ بدونها لا يمكن لباقي العناصر الأخرى أن تعمل ،وبدون إخلاصه وتعاونه لا يمكن أن تتجح المنظمة في تحقيق أهدافها المنشودة.

لذلك فإن الإدارة في المنظمات تبحث دائما في تنمية القدرات و الزيادة من مستوى إبداع أفرادها بحيث يظهر ذلك من خلال الحاجة إلى التغيير و التحسين في العمليات الإدارية وأهدافها و تطوير أداء العاملين من خلال توفير مناخ ملائم يتسم بالجودة.

(حيران عفاف , 2013 , ص 4)

و في هذا السياق بدا الاهتمام بالحياة الوظيفية و جودتها حيث يتناول هذا المفهوم الجهود والأنشطة المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية للعاملين بإشباع حاجاتهم من خلال توفير بيئة آمنة و مشاركتهم في اتخاذ القرارات و توفير متطلبات الأمن و الاستقرار الوظيفي .

وفي هذا الصدد ظهرت الكثير من الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع نجد دراسة خليل إسماعيل ماضي (2014) حول جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين , و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي للعاملين , كما اثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ,بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية , المؤهل العلمي , سنوات الخدمة) , وأظهرت النتائج انه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لإبعاد جودة الحياة الوظيفية و أن أهم لأبعاد تأثير في الأداء الوظيفي تتمثل في : فرص الترقى و التقدم الوظيفي ,العلاقات الاجتماعية , الاستقرار و الأمان الوظيفي , المشاركة في اتخاذ القرارات برامج التدريب التعلم ,التوازن بين الشخصية و الحياة الوظيفية.

(دراسة خليل إسماعيل ماضي, 2008, ص 91)

أما دراسة مروان حسن البربري (2016) : حول جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين و تناولت مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت متوسطة وبوزن نسبي (61.33%) , و مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين كانت (49.64) , و توجد علاقة ضعيفة سالبة (-0.242) ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي, و يؤثر بُعد العلاقات الاجتماعية و بُعد مشاركة العاملين في الإدارة تأثيراً إيجابياً معنوياً في الاحتراق الوظيفي , وكلا البُعدين فسر ما نسبته (7.9%) و(4.7%) من التباين في المتغير التابع على الترتيب, و كذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى (المسمى الوظيفي) ولصالح من يعملون بوظيفية (مدير عام, مدير دائرة) , وكذلك توجد فروق دالة احصائية تبعاً لمتغير (الراتب) لصالح من يتقاضون راتب (1000 دولار

فأكثر)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بالمتغيرات الديمغرافية الأخرى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المؤسسة)، و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات التالية) :الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤسسة، الراتب) (مروان حسن البربري,2016,ص 89)

وعلى هذا حاولنا من خلال الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

2. تساؤلات الدراسة

1. ما المعايير الأكثر أهمية لجودة الحياة الوظيفية و أي منها أكثر أهمية بينهما لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة ؟
2. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة؟
3. هل يختلف متوسط درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي ؟
4. هل يختلف متوسط درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا لسنوات الخدمة؟

3..فرضيات الدراسة

تمثلت فرضيات الدراسة كالاتي:

1. هناك معايير لجودة الحياة الوظيفية و يعد معيار ظروف العمل المعيار لأكثر أهمية لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة.

2. نتوقع مستوى جودة الحياة الوظيفية منخفض لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة .
3. تختلف درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي.
4. تختلف درجات جودة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا لسنوات الخدمة.

4. أهمية الدراسة

1. إثراء أدبيات البحث في موضوع جودة الحياة الوظيفية .
2. يساعد في التعرف الى أفضل الأساليب و الاستراتيجيات التي يمكن للمنظمات من خلالها تحسين أداء العاملين لديها.

5. أهداف الدراسة

1. الكشف عن واقع جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
2. التعرف على معايير جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
3. الاجابة على تساؤلات الدراسة .
4. التأكد من صحة الفرضيات .
5. تزويد المكتبة بدراسة علمية .

6. المفاهيم الاجرائية

جودة الحياة الوظيفية :

على حد قول جاد الرب هي مجموعة العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا،والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمات والعاملين والمتعاملين معها. (جاد الرب سيد ,2008,ص9)

و تعرف اجرائيا :هي مجمل الصفات أو الجوانب الايجابية (المكافآت ,العلاقات التنظيمية و الشخصية ,العدالة ,الامان) المرتبطة ببيئة العمل و التي يتكيف به العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفصل الثاني : جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

1. جودة الحياة

1-1- تعريف جودة الحياة.

1-2- مكونات جودة الحياة.

1-3- عوامل أساسية في تشكيل جودة الحياة.

2. جودة الحياة الوظيفية

2-1- تعريف جودة الحياة الوظيفية

2-2- أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

2-3- قياس جودة الحياة الوظيفية .

2-4- أهداف جودة الحياة الوظيفية .

2-5- عوامل أساسية في نجاح جودة الحياة الوظيفية .

خلاصة الفصل

تمهيد

يعد تعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لما تحمله من جوانب متعددة و متفاعلة و من بين العلوم التي اهتمت بجودة الحياة ,علم النفس حيث تبنى هذا المفهوم في مختلف التخصصات النفسية النظرية منها و التطبيقية .

1- جودة الحياة

1-1-تعريف جودة الحياة

في اللغة: أصلها من فعل جاد ,الجودة ,جاد ,جود, جودة , أي صار جيدا وهو ضد الرديء, وجود الشيء أي حسنه وجعله جيدا .

اصطلاحا : فالجودة هي انعكاس للمستوى النفسي ونوعية , وأن ما بلغه الإنسان اليوم من مقومات الرقى والتحضر,تعكس بلا شك مستوى معيناً من جودة الحياة.

يقصد بجودة الحياة بشكل عام: جودة خصائص الإنسان من حيث تكوينه الجسمي والنفسي والمعرفي ودرجة توافقه مع ذاته ومع الآخرين وتكوينه الاجتماعي والأخلاقي

(شيخي2003, ص23)

وتواترت المفاهيم التي تضم جودة الحياة لتشمل عدة مفاهيم متشابكة كالسعادة , والرضا والحياة الجيدة و الرضا الذاتي .

ويشير هارمان (Harman ,1996) إلى مفهوم ظهر في منتصف الستينيات من القرن العشرين , ثم شاع استخدامه في الدراسات المختلفة كأحد المؤشرات الدالة على الاهتمام برفاهية الفرد في كافة المجالات, و قد ظهر مفهوم جودة الحياة كمفهوم مكمل لمفهوم الكم لتحسين ظروف الحياة و تحقيق الرفاهية , وتعددت استخدامات مفهوم الجودة بصورة

واسعة في السنوات الأخيرة في جميع المجالات ,مثل جودة الحياة , وجودة المواد الخام , وجودة الحياة الزوجية , وجودة أحر العمر, وجودة المستقبل .

ويشار إلى أن مفهوم جودة الحياة جاء امتداد للجهود السابقة في علوم أخرى غير علم النفس,حيث انتظمت بدايات المعرفة لهذا المفهوم في علم الاقتصاد و الاجتماع و بالتالي فإن دراسة بدايات المعرفة لهذا المفهوم من المنظور النفسي قد اكتسب أهمية كبيرة نتيجة إدراك علماء الاقتصاد والاجتماع وصانعي القرار السياسي, والحقيقة أن الحياة لا تقاس بالأرقام والإحصائيات وإنما هي في حقيقتها استجابات ومشاعر, فالزيادة في معدلات النمو الاقتصادي وارتفاع متوسط دخل الفرد و تحسين مستوى مايقدم له من خدمات ورفاهية لا يؤدي بالضرورة إلى إشباع حاجاته المتنوعة وإرضاء طموحاته الشخصية و كذلك تأكيد قيمة الإنسانية . (مرجع سابق , ص39)

كما يرى مصطفى الشرقاوي جودة الحياة: "كل ما يفيد الفرد بتنمية طاقاته النفسية و العقلية ذاتيا و التدريب على كيفية حل المشكلات و استخدام أساليب مواجهة المواقف الضاغطة و المبادرة بمساعدة الآخرين و التضحية من اجل رفاهية المجتمع و هذه الحالة تتسم بالشعور و ينظر إلى جودة الحياة من خلال قدرة الفرد على إشباع حاجات الصحة النفسية مثل الحاجات البيولوجية و العلاقات الاجتماعية الايجابية و الاستقرار الأسري و الرضا عن العمل و الاستقرار الاقتصادي و القدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية و الاقتصادية , و يؤكد أن شعور الفرد بالصحة النفسية من المؤشرات القوية الدالة على جودة الحياة "

(حسين , 2004 , ص15)

تعريف منسي وكاظم : شعور الفرد بالرضا والسعادة و القدرة على اشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة و رقي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية و الاجتماعية و التعليمية والنفسية مع حسن إدارته للوقت والاستفادة منه.(منسي كاظم واخرون , 2006, ص78)

ومما سبق يمكن القول أن جودة الحياة تتضمن الاستمتاع بالظروف المادية و الإحساس بحسن الحال ,و إشباع الحاجات , و الرضا عن الحياة , و الحياة العاطفية الايجابية إلى جانب الصحة الجسمية الايجابية , و إحساسه بمعنى السعادة وصولاً إلى عيش حياة متوافقة بين جوهر الإنسان و القيم السائدة في المجتمع.

1-2- مكونات جودة الحياة

يمكن القول بأن جودة الحياة هي الممارسة الانفعالية للأنشطة اليومية الاجتماعية والبيئية كما وكيفا بدرجة عالية من التوفيق والنجاح وبرضا نفسي عن الحياة بشكل عام وشعوره بالايجابية والصحة النفسية، وتخطي العقبات والضغوط التي تواجهه بفاعلية بقصد إنجاز هذه الأنشطة باقتدار حيث إن لجودة الحياة ثلاث مكونات رئيسية تتمثل في:

- ✚ الإحساس الداخلي بحسن الحال والرضا عن الحياة الفعلية التي يعيشها الفرد بينما يرتبط الإحساس بحسن الحال بالانفعالات، يرتبط الرضا بالقناعات الفكرية أو المعرفية الداعمة لهذا الإحساس، وكليهما مفاهيم نفسية ذاتية، أي ذات علاقة برؤية وادارك وتقييم الفرد.
- ✚ القدرة على رعاية الذات والالتزام والوفاء بالأدوار الاجتماعية تمثل إعاقة المنظور المناقض لهذه القدرة، وترتبط بعجز الفرد عن الالتزام أو الوفاء بالأدوار الاجتماعية.
- ✚ القدرة على الاستفادة من المصادر البيئية المتاحة الاجتماعية منها (المساندة الاجتماعية، المادية (معيار الحياة)، و توظيفها بشكل ايجابي).

(أبو حلاوة, ,2010,ص10)

ويري فرجاني (1992) أن مكونات جودة الحياة هي:

1-الحقوق الفردية:

أ- السلامة الشخصية (حظر التعذيب والإيذاء البدني والنفسي، والمعاملة غير الإنسانية،

- ب- والعقوبات القاسية أو المحطبة بالكرامة).
- ج- حرية الرأي والتعبير والبحث عن المعلومات والأفكار والحصول عليها ونقلها.
- د- حرية الفكر والعقيدة والتعبير عنها.
- هـ- حرية الحياة الخاصة.

2- الحقوق الجمعية:

- أ- تكوين الأسرة.
- ب- الرعاية الاجتماعية والصحية.
- ج- مستوى معيشة لائق.
- د- التعليم المجاني في المرحلة الأساسية، والمكسب للقيم والمهارات والتوجهات الاجتماعية ، المحفزة للنهضة، والمستمر مدى الحياة .

(نعيسة رغداء علي , 2012, ص154)

ومن كل ما سبق نجد أن الرضا والسعادة من أبرز المكونات الأساسية لجودة الحياة إضافة إلى القدرة على إشباع حاجات الفرد من خلال ثراء البيئة ورفي الخدمات التي تقدم له في المجال الاجتماعي والنفسي والتعليمي.

1-3- عوامل أساسية في تشكيل جودة الحياة:

ويشير جود (1994) إلى أربعة عوامل لتشكيل جودة الحياة هي:

- أ- حاجات الفرد (الحب والتقبل والجنس والصدقة والصحة والأمن).
- ب- توقعات بأن هذه الحاجات خاصة بالمجتمع الذي يعيش فيه الفرد.
- ج- المصادر المتاحة لإشباع هذه الحاجات بصورة مقبولة اجتماعيا.
- د- النسيج البيئي المرتبط بإشباع هذه الحاجات.

(عبد المطلب امين القرايطي, 1998, ص94)

كما توصل سامي إلى بعض الحقائق الخاصة بجودة الحياة منها:

- يشعر الفرد بجودة الحياة عندما تشبع حاجاته الأساسية وتكون لديه الفرصة لتحقيق
- أهدافه في مجالات حياته الرئيسية.
- ترتبط جودة الحياة لدى الفرد بجودة حياة الأشخاص الآخرين الذين يعيشون في البيئة نفسها.
- تعكس جودة الحياة لدى الفرد تراثه الثقافي وتراث الآخرين المحيطين به.
- جودة الحياة بناء نفسي يمكن قياسه من خلال المؤشرات الذاتية والمؤشرات الاجتماعية.
- تعزيز جودة الحياة يتضمن الأنشطة وبرامج التأهيل والعلاج والدعم الاجتماعي. (هاشم سامي محمد موسى , 2001, ص132).

2-جودة الحياة الوظيفية

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون مفهوما شاملا يتضمن أهداف و مصالح العاملين و أهداف إدارة المنظمة , و التي تعكس أهداف و مصالح العاملين و أهداف إدارة المنظمة , و التي تعكس بدورها أهداف أصحاب رأس المال , حيث إن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين و الناتج عن مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و أيضا تلبية مطالب العملاء و المجتمع . (جاد الرب,سيد محمد,2008,ص10)

2-1- تعريف جودة الحياة الوظيفية

وسوف نستعرض أهم تعريفات الباحثين لجودة الحياة الوظيفية :

تعريف **Suttle**: هي أقصى مدى يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليه في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة و ذلك من خلال خبرتهم في العمل .

تعريف **May & Lau**: هي الأوضاع و بيئة العمل المميزة و المفضلة للعاملين التي تدعم و تعزز رضا الوظيفي من خلال منحهم العلاوات و الأمن الوظيفي و فرص النمو في المنظمة.

تعريف **جاد الرب وسيد محمد**:هي مجموعة من العمليات المتكاملة و المخططة و المستمرة ,و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا,و الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها.

و يشير **البليسي (2012)**:إلى أن جودة الحياة الوظيفية ماهي إلا السياسات و الإجراءات و العمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير و تحسين الحياة الوظيفية ,و الشخصية

للعاملين فيها، و الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة و الأفراد إيجابا و بذلك تحقق المنظمة أهدافها و تطلعاتها ، وفي نفس الوقت تلبية و تشبع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة و حصانتها ضد الكثير من الأزمات.

(خليل إسماعيل إبراهيم ماضي, 2014, ص61)

و من خلال التعريفات السابقة يمكن القول إن جودة الحياة الوظيفية :بأنها الأنشطة و الجهود التي تبذلها المؤسسة من اجل إيجاد بيئة عمل ايجابية تستهدف حياة العاملين من اجل الوصول إلى رضا العاملين مما يؤثر إيجابا على إنتاجية المؤسسة .

2-2- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

1 الأمن والصحة المهنية:

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

و على حد قول الهابيل ,و عايش ويُعد العنصر البشري الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات والآلات الضخمة، مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى غير مفيدة، ولا تعمل إذا لم يتوافر العقل البشري الذي يحركها، ويوظفها، ويصونها .وبما أن العقل البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية، فإنه من

العدل والإنصاف أن تتوفر له ظروف العمل الأمانة والكفيلة بتحقيق الدرجة المناسبة في أدائه للعمل. (مروان حسن البربري, 2016, 19)

2. العلاقات الاجتماعية:

تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية، مثل (الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية)، التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعاً، حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء. فقد أجريت العديد من الدراسات، منها دراسة أجراها معهد "مستقبل العمل" في مدينة بون الألمانية عام (2009)، وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معاً بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجاً أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على العاملين في إحدى الشركات البريطانية، خلّصت إلى أن التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي إلى آثار إيجابية على المؤسسات، حيث إن الحوافز المعنوية لا تقل في الأهمية عن الحوافز المادية. كما إن جوهر العلاقات الإنسانية داخل الوظيفة العامة أمر مهم، لا بد أن تعكسه القيادة الإدارية، ويصبح أسلوب القائد في التعامل مع موظفيه، والتأكيد عليه في تعامل الموظفين مع المراجعين، ولا بد من توفير الركائز المهمة لنجاح العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة، يتم فيها احترام الموظف، ويعطي قدره من الرعاية، ويتعهد بالتطوير حتى يصبح مكان العمل أمراً مرغوباً، ولا بد أيضاً أن يكون القائد القدوة في التعامل مع الموظفين كافة بسواسية، وعدالة، وإنصاف، وإيجاد متابعة للتأكد من نمط وأسلوب تعامل الموظف مع المراجعين كما أن أثر العلاقات الإنسانية على جو العمل سلاح ذو حدين، فإذا كانت إيجابية فإن روح العائلة والمحبة تسود مكان العمل، ويصبح هناك مستوى عالٍ من التعاون والمشاركة، واستمتاع بالعمل، وانجازه بالشكل المطلوب. أما

إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل، فإنها تُولد المشاكل والنزاعات وتعرقل سير العمل، وتسبب كثرة الغياب والاستئذان، أو التأخر على العمل، وغالباً ما تؤدي إلى ترك العمل في هذه المنظمة.

(مرجع سابق,ص 21)

3- الأجر والرواتب:

تتعدد التسميات المستخدمة في الدول بالنسبة لما يدفع للأفراد إزاء عملهم في مؤسسات وشركات الدولة، فكثير من الدول تفر بين مصطلحين أساسيين هما :مصطلح الأجر (Wages)، ومصطلح الرواتب (Salary) .فمصطلح الأجر (Wages) هو : "عبارة عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بأعمال الإنتاج المباشر، ويطل عليهم اسم العمال"، أما الراتب (Salary) فهو : "عبارة عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بالأعمال المكتبية، ويطل عليهم موظفين .".فنلاحظ أن الاختلاف في المصطلحات من حيث الشكل وليس المضمون، فكل المصطلحات تعبر عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد إزاء الأعمال التي يقومون بها. (ناصر سومر أديب ,2004,ص 9)

و على حد قول Mahapator وتمثل الأجر والرواتب أهمية كبرى في تحديد أداء الموظفين والعاملين وتوجيه هذا الأداء؛ وبالتالي، توجه دافعية العاملين في اتجاه معين، حيث إن العلاقة بين اتجاه الدافعية والأجر علاقة قوية، تؤدي إلى نتائج تؤثر على مستوى الإنتاج والنتائج المتوقع تحقيقها على مستوى المنظمة، وكذلك على مستوى الخدمة التي تقدمها المنظمة، فقصور هذه الأجر عن تلبية الاحتياجات الأساسية للعاملين، يدفع هؤلاء العاملين نحو اتجاه السلوك السلبي للأداء، مما يترتب عليه نتائج خطيرة وسلبية على المنظمة.

ومن جهة أخرى، أكدت معظم النظريات والدراسات الميدانية على تأثير الأجر والمكافآت على إنتاجية الفرد، ويرجع ذلك لكونها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، كالحاجات الفسيولوجية، الشعور بالأمن، المكانة الاجتماعية. كما يرى تايلور، أن معظم نواحي سلوك الفرد يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية. وفي السياق نفسه أكدت دراسات هيرزبيرج أن الحوافز المادية عامل أولي يمنع مشاعر الاستياء من العمل لكنها في الوقت ذاته لا تحقق الرضا عن العمل. (محيسن وجدي , , 2004ص58)

4-الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة:

وجدت الإدارة في المنظمات الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعمي انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع ، لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات ، والمركزية في اتخاذها. (بحر.و ابو سويرح , 2010,ص 5)

و على حد قول الرفاعي فعملية مشاركة العاملين في الإدارة عرفها كيث وجيرلينغ بأنها " : ذلك النمط الإداري، الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المؤسسة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسات المنظمة، ومهامها، ومشكلاتها .". ويتطلب النمط التشاركي توافر شرطين ضروريين، هما:

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

2. توفر مستوى عالٍ من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية، وصناعة القرار على أساس تعاوني.

فإن المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات تضمن الاتفاق على الأهداف المشتركة والسعي لتحقيقها، كما تحفظ الموظف من أي قرارات عشوائية قد تطل مستقبله وأمنه الوظيفي، عن طريق ضمان المشاركة في صنعها والتصويت عليها، فعدم إشراك الموظف في اتخاذ القرارات يؤدي به إلى الشعور بالاغتراب والصراع الداخلي لعدم الاقتناع التام ببعضها، أو عدم مبالاته بتنفيذها كونه لم يشارك في صنعها، فمشاركة الموظف الفاعلة في اتخاذ القرار يبعد شعور الموظف بأنه مجرد آلة تحرك من قبل الإدارة كيفما ومتى شاءت، ويشع به بدوره الفعال داخل المنظمة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على طاقته وابداعه داخل المؤسسة .

ويرى جاد الرب أنه كلما زادت مشاركة العاملين تزداد فرص تطبيق جودة الحياة الوظيفية، فالمشاركة لها آثار ونتائج إيجابية، حيث تعتبر عنصراً أساسياً لنجاح مبادرات وبرمج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل التشغيلية والإدارية والإشرافية، ومن أهم هذه النتائج :

1. الثقة التنظيمية بين العاملين وأصحاب العمل والنقابات العمالية.
2. الأمان الوظيفي، وعدم الخوف من الطرد، أو الاستغناء عن الموظفين.
3. الأمان الوظيفي في بيئة العمل، مما يجعل هذه البيئة صحية وآمنة، وخالية من الأمراض
4. والحوادث والأخطار المهنية.
5. حصول العاملين على حقوقهم المالية والوظيفية.
6. إثراء المناقشات التي تتم من خلال مختلف لجان المشاركة يتولد عنها أفكار إبداعية وحلول ابتكارية، وهذا يؤدي إلى ما يسمى بمنظمات التعلم. (الطفي

طلعت ابراهيم , , 2007, ص160)

5-الأمان والاستقرار الوظيفي

على حد قول Mahapatro, يعتبر الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهمية هذا البند بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دوراً محورياً في المنظمة. فالإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة.

لذا فإن الأمان الوظيفي هو بقاء الفرد موظف في المنظمة نفسها بدون انقاص من الأقدمية، أو الأجر، أو حقوق المعاش، مما له أثر إيجابي على الإنتاجية، فهو محدد مهم لصحة العاملين، ورفاهيتهم الجسدية والنفسية، والاحتفاظ بالموظفين، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، كما يعد الأمان والاستقرار الوظيفي بتوفير مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون، مثل: الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي، ورفع الروح المعنوية، وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء. حيث تقوم فرضية ماسلو في تحليله لمفهوم الحاجات الإنسانية على ثلاث افتراضات أساسية:

1. البشر كائنات محتاجة، ومن الممكن أن ينعكس هذا الاحتياج على سلوكها، فالحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك، وعلى العكس في الحاجات المشبعة فلا يوجد هناك دافعية للسلوك.
2. ترتيب حاجات الإنسان حسب أولوياتها إلى خمس مجموعات على شكل هرم، وتدرجت، هذه الحاجات من الحاجات الفسيولوجية في قاعدة الهرم من حاجات السلامة والأمن، ثم الحاجات الاجتماعية والانتماء، ومن ثم تلتها حاجات الذات والمركز والاحترام، وفي الأخير حاجات تحقي الذات تربعت على قمة الهرم.

3. يقوم الإنسان بالتقدم للمستوى التالي للهرم عندما تكون الحاجة الدنيا قد تم إشباعها أو أشبع جزء منها، حتى وإن كان الإشباع بدرجة ضعيفة. (مرجع سابق 2007, 163)

6- الترقية والتقدم الوظيفي:

الترقية من أهم القرارات التي تُتخذ في المؤسسات لما تحدثه من تأثير كبير على مراكز الموظفين، ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة، لارتباطها بمصير حياتهم بشكل كلي، وإن كان لا بد من دعائم ومعايير يستند إليها في عملية الترقية. وبالتالي لا بد للترقية أن تجمع بين مصالح الموظفين كافة في المؤسسة، وكذلك مصلحة المؤسسة ذاتها، والعمل قدر الإمكان على تجنب ردات الفعل السلبية للموظفين الذين يتساوون على خط واحد بين المرشحين لهذه الترقية، والذين لم تشملهم هذه الترقية فالترقية هي إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات مرتب أعلى من وظيفته الحالية، وتبعاً لذلك، سيتم إعادة تحديد واجبات ومسئوليات الفرد. وتعتبر الترقية من الحوافز المعنوية، كذلك يمكن اعتبارها من الحوافز المادية؛ لأن الموظف الذي يتم ترقيته غالباً ما يزداد رتبه بسبب شغله الوظيفة الجديدة. ويمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية، أو حسب الكفاءة، أو كليهما.

و يرى علاقي كما ورد في أنه يمكن إجمال أهداف الترقية فيما يلي:

1. توفير الظروف التي من شأنها تحفيز العاملين لمزيد من العمل، وذلك لعلمهم بأن هناك علاقة بين معدل أو مستوى الأداء، وبين الأجر أو الحافز الذي يتلقونه.
2. الاحتفاظ بالموظفين المتميزين، وعدم إعطائهم مبرار لترك العمل إلى جهات أخرى منافسة بفعل شروط عمل أفضل تقدمها لهم تلك الجهات.
3. تساعد عملية الترقية المنظمة الإدارية على اجتذاب قوى العمل من خارجها للعمل فيها، مما يضمن لها الاستمرارية، ويجنبها أزمات بفقدان العاملين فيها.

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

لذا؛ فإن الترقيات عامل مهم من عوامل الرضا الوظيفي، فأبي موظف عندما ينتمي إلى المنظمة فإنه يتطلع دائماً إلى المراكز العليا، رغبة منه في التقدم والنمو، وكلما كانت فرص الترقية أقل من طموح الفرد قل رضاه الوظيفي، والعكس صحيح .

(مروان حسن البربري, 2016, 19)

2-3- قياس جودة الحياة الوظيفية :

اهتمت مجموعة من الدراسات و البحوث في قياس جودة الحياة الوظيفية , و إن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال.

اعتبرت دراسة (Islam, M. Z. & Siengthai, S) أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من خلال عوامل هيرزبرج الصحية و المتمثلة بالمقاييس التالية :

- معدلات الأداء الوظيفي .
- درجة الرضا الوظيفي للعاملين .
- سياسة الأجور.
- سياسة الشركة .
- مدى نجاح نقابات و اتحادات العاملين .

بينما ترى دراسة (Garg.C.P..et al 2012) أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مقاييس كمية من جانب و مقاييس وصفية من جانب اخر , و كانت هذه المقاييس على النحو التالي :

✚ معدل دوران العمل .

✚ معدل الغياب الطويل .

✚ إنتاجية العاملين .

✚ درجة الرضا الوظيفي . (خليل اسماعيل ماضى , 2014, ص70)

بينما توصل جاد الرب الى وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب فيها و يعظم المعايير المرغوب فيها , و اشتملت هذه المعايير لقياس جودة الحياة الوظيفية على مايلي:

❖ معدلات حوادث العمل .

❖ معدلات الشكاوي .

❖ معدلات الاضراب و التجمهر و الامتناع عن العمل .

❖ معدلات الغياب و التغيب .

❖ معدلات دوران العمل . (جاد الرب سيد محمد , 2008, ص29)

نلاحظ أن معايير قياس جودة الحياة الوظيفية تختلف من باحث الى اخر طبقا للهدف الذي تسعى دراسة كل باحث للوصول اليه و النتائج المراد الحصول عليها , و لطبيعة عمل كل منظمة تجري بها الدراسة.

2-5- أهداف جودة الحياة الوظيفية

تعددت أهداف جودة الحياة الوظيفية إلى:

- زيادة ثقة العاملين .
- المشاركة في حل المشاكل .
- زيادة الرضا الوظيفي .
- زيادة الفاعلية التنظيمية .
- تقليل معدل دوران العمل
- تحقيق أهداف المؤسسة.
- تنمية قدرات المؤسسة على توظيف أشخاص أكفاء , و تعظيم قدرة المؤسسة التنافسية.
- تسهم في توفير قوة عمل أكثر مرونة , و ولاء و دافعية.
- توفير ظروف عمل محسنة و مطورة من و جهة نظر العاملين .(المغربي عبد الحميد,2004,ص78)

2-4-عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

على حد قول الأستاذ عبد الكريم بن خالد و الدكتور مباركي بوحفص تتناول جودة حياة المهنية الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين قصد إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم ، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء قصد إنجاح الجودة المهنية في المنظمات و من مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي:

1-نظام الاتصالات :

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلفة الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي يعرفها (Stéohane11,2002) بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة

بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية و اللارسمية التي تحدث ضمن محيط المنظمة.

2-نظم المقترحات:

إن جودة حياة العمل الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار نظم المقترحات تعرض طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين إن معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة " صندوق المقترحات بدلا من ذلك، يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف وسيط، وبعد تلقي التعليقات من المشرف هذا الالتزام يجب أن يكون واضح في كلمات وتصريحات عامة ورسائل إلى العاملين ومقالات وأخبار الشركة ، أما إذا رأى المشرف في اقتراحات العامل نقد ضمن يفسوف لن تتلقى هذه الأفكار الجديدة أي تشجيع وفي النهاية ، يجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية. (عبد الكريم بن خالد، .مباركي

بوحفص، 2015، ص123)

3- مجهودات المنظمة:

إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي.(مرجع سابق، ص124)

خلاصة الفصل

بعد التعرف على جودة الحياة الوظيفية و العناصر المتعلقة بها اتضح لنا أن جودة الحياة الوظيفية من المؤشرات الهامة التي تستهدف حياة العاملين داخل المنظمة, حيث تهدف الى تحقيق التوازن بين متطلبات العامل و متطلبات الوظيفة ,وهذا ما سنحاول إسقاط الضوء عليه في الجانب الميداني.

الجانب الميداني

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1. المنهج .
2. الدراسة الاستطلاعية.
 - 2-1- عينة الدراسة الاستطلاعية.
 - 2-2- أدوات جمع البيانات .
 - 2-3- الخصائص السيكومترية للأداة.
3. الدراسة الأساسية.
 - 3-1- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية.
 - 3-2- خصائص عينة الدراسة الأساسية.
4. أدوات تحليل البيانات.

تمهيد:

بعد التعرف على الجانب النظري يمكن أن نتطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر أهم خطوة في البحث العلمي، وعليه سوف يتم إلقاء الضوء على الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتضمن ما يلي:

1- المنهج :

من الضروري أن أي دراسة من الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون الاعتماد على منهج، والذي يعني الطريقة أو الأسلوب أو الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة من أجل التوصل إلى الحقيقة.

(بشير صالح الرشيد، 2000، ص21)

وعلى ضوء ما سبق تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، وعليه فإن المنهج الوصفي هو الملائم والمناسب للدراسة الحالية.

2- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر أهم عنصر وأساسا جوهريا لبناء البحث، حيث يقوم الباحث من خلالها بالتعرف على إجراءات الجانب الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم والضبط وهذا بالاطلاع على العينة وكذا التأكد من صلاحية الأداة و جاهزيتها للتطبيق من خلال التأكد من صدقها وثباتها. (كمال زيتون ، 2004 ، ص32)

وتتضح أهداف الدراسة الاستطلاعية في مايلي:

✚ التعرف على الصعوبات التي تعيق الدراسة الأساسية و الوقوف على النقائص

التي تواجهنا خلال الدراسة و ذلك قصد تصحيحها.

✚ التمكن من التدريب على الدراسة الميدانية.

✚ اكتشاف بعض جوانب النقص في التطبيق الميداني .

✚ التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال المعالجة الإحصائية.

2-1- عينة الدراسة الاستطلاعية:

لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة شملت 30 عاملا و عاملة ،وتوزعت العينة على مجموعة من المصالح في المؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ،واعتمدنا في اختيار العينة على الطريقة العشوائية .

2-2 - أدوات جمع البيانات:

إن أدوات جمع البيانات تختلف من دراسة إلى دراسة ،إلى أخرى حسب طبيعة الموضوع ،ونوع البيانات المراد جمعها انطلاقا من فرضيات الدراسة وأهدافها المسطرة ،فتختلف إذا ما تعلق الأمر بدراسة علائقية ،أو دراسة تجريبية ،أو دراسة وصفية استكشافية

(محمد بفواتح، 2007 ،ص99)

وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة للبحث بحسب متغير الدراسة ،حيث تمثل في استبيان جودة الحياة الوظيفية، وقد تم بناء الأداة من خلال الاطلاع على أدبيات موضوع الدراسة ،والدراسات السابقة وبعض المقاييس النفسية في هذا الميدان.

حيث يتكون استبيان جودة الحياة الوظيفية في صورته النهائية من 15

بند ، تم تصحيحها بإعطاء خمسة (5) درجات في حالة الاجابة ب: موافق بدرجة كبيرة جدا ، و إعطاء أربعة(4) درجات في حالة الاجابة ب: موافق بدرجة كبيرة ، و إعطاء ثلاثة (3) درجات في حالة الاجابة ب:موافق بدرجة متوسطة ، و إعطاء درجتين(2) في حالة الاجابة ب: موافق بدرجة قليلة ، و إعطاء درجة واحدة (1) في حالة الاجابة ب :موافق بدرجة قليلة جدا.

2-3- الخصائص السيكومترية للأداة:

شملت أداة الدراسة لقياس جودة الحياة الوظيفية على (15) فقرة ، حيث تحتوي على خمس بدائل هي : موافق بدرجة كبيرة جدا ، موافق بدرجة كبيرة ، موافق بدرجة متوسطة ، موافق بدرجة قليلة ، موافق بدرجة قليلة جدا.

صدق الأداة:

يقصد بالصدق الاختبار أي مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لقياسه.

(مقدم عبد الحفيظ، 2003 ،ص166)

ويعرفه "جيفورد:"هو تحديد لمعامل ارتباط بين الاختبار وبعض المقاييس ومحكمات الأداة في المواقف الحياة . (معمرية ، 2007 ،ص130)

أولا-صدق المحكمين:

تم عرضنا للاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (7) أعضاء, وجميعهم من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقسم علم النفس والعلوم التربوية بجامعة ورقلة و جامعة الشلف و جامعة سكيكدة و جامعة الوادي , وقد أستجاب الاستبيان لآراء السادة المحكمين

وقمنا بإجراء مايلزم من تعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية ليتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية.

ثانياً: صدق المقارنة الطرفية:

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق، وتقوم في جوهرها على مقارنة المتوسط درجات الكبرى مع متوسط درجات الصغرى في نفس الميزان.

(مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص404)

وقد تم تقديره باستخدام برنامج Spss (نسخة 19)

الجدول رقم 1: يوضح صدق المقارنة الطرفية

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	(ت) الجدولة	مستوى الدالة
الفئة العليا	9	60.22	1.88	16	11.71	0.01	0.01
الفئة السفلى	9	38.11	1.88	16	11.71	0.01	دالة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (ت) المحسوبة المساوية ل(11,71) أكبر من قيمة (ت) الجدولة المساوية ل(0,01) وذلك عند درجة حرية (16) ومستوى دلالة 0,01، مما يعني أن الأداة صادقة ويمكننا أن نثق في النتائج التي سنحصل عليها عند التطبيق.

ثالثاً: الصدق الذاتي:

ويعبر عن الصدق الذاتي بالجدر التريعي لمعامل الثبات الفاكرونباخ المقدر

ب(0,87) والذي يساوي (0,93) وعليه فإن هذه الأداة صادقة ويمكن تطبيقها.

الثبات :ويقصد بثبات الاختبار نفس الدرجات أو القيم لنفس الفرد إذا ما تكررت عملية القياس. (عباس محمود عوض، 1998، ص53)

ويعرف أيضا بأنه مدى الدقة و الاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة . (بشير معمرية، 2002، ص188)

يعتبر الثبات شرطا أساسا لأي أداة قياس ،وبدون التأكد منه لا يمكن تطبيق هذه الأداة وعليه تم حساب ثبات الاستبيان عن طريق برنامج SPSS بإتباع الطرق التالية:

أولا:طريقة التجزئة النصفية:

قمت بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية ،بحيث تم تقسيم الاختبار إلى جزئين: الجزء الأول ويضم الفقرات الفردية ،والجزء الثاني ويضم الفقرات الزوجية و تم الحساب عن طريق برنامج Spss والنتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 2:يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات.

المتغير	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة عند درجة الحرية
جودة الحياة الوظيفية	0,63	0,77	0,01

من خلال الجدول تبين أن معامل الارتباط قدر بين الفقرة الفردية والزوجية إلى (0,63) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0,77) وعليه فالأداة على قدر عال من الثبات.

ثانيا: حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ :

تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ عن طريق برنامج **SPSS** نسخة (19) وتم تقدير معامل الثبات الفاكرونباخ ب(0,93). وهذا يعكس ثبات الأداة وجاهزيتها للتطبيق. وأخير بعد التأكد من صدق وثبات الأداة يمكن تطبيق الاختبار في الدراسة الأساسية.

3-الدراسة الأساسية

تعتبر الدراسة الأساسية أهم خطوة ميدانية يقوم بها الباحث لإجراء الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وذلك بعد التأكد من الخصائص السيكومترية للأدوات.

3-1- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية:

وتم إجراء الدراسة الأساسية، وذلك بتوزيع الاستمارات على عينة الدراسة في الفترة الممتدة من 10 أبريل إلى 16 أبريل 2018 على عمال اتصالات الجزائر بورقلة، حيث شملت العينة (79) عاملا و عاملة حيث بلغ عدد الذكور (48) و الإناث (31).

3-2- خصائص عينة الدراسة الأساسية :

(1) -المؤهل العلمي: تم تصنيف أفراد العينة الى ثلاث فئات بالنسبة لعامل المؤهل العلمي و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
جامعي	55	77.46%
ثانوي	14	19.72%
متوسط	2	2.82%
المجموع	71	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ توزع افراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي و قد قدرت العينة من المستوى الجامعي ب (77.46%) , و الثانوي (19.72%) , و المتوسط (2.82%).

(2) - سنوات الخدمة : تم تصنيف سنوات الخدمة وفق التصنيف التالي و الجدول المولي يوضح ذلك:

الجدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	10	14.04%
أكثر من 10 سنوات	61	85.91%
المجموع	71	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) بأن توزيع أفراد العينة من حيث الأقدمية متفاوت الى حد بعيد , أي أن نسبة 85.91% من أفراد العينة لديهم أقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات أي ما يعادل 61 عامل , و كذا 14.04%

من افراد العينة لديهم أقدمية في العمل أي ما يعادل 10 عمال أقل من 10 سنوات .

4- أدوات تحليل البيانات

يعتبر الإحصاء الوسيلة التي تمكنا من جعل الأرقام تكشف لنا عن معانيها ودلالاتها ،ولذلك لزم على الباحث أن يكون على دراية بالأساليب الإحصائية المناسبة لبحثه حسب نوع البيانات والمعلومات المتوفرة لديه.

(محمد منير مرسي، 2003 ،ص208)

وفي دراستنا الحالية وبناءا على البيانات المتوفرة تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية في معالجة البيانات:

➤ معامل الارتباط "بيرسون" وتم استخدامه في حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية .

معامل ألفا كرومباخ : وتم استخدامه في حساب ثبات الاداء.

- ولقد تم استخدام الحزمة الإحصائية لبرنامج (SPSS نسخة) في معالجة بيانات الدراسة الاستطلاعية و بعض فرضيات الدراسة الأساسية .
- اختبار تحليل التباين الاحادي.
- اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين.
- النسب المئوية .

الفصل الرابع

عرض وتفسير نتائج الدراسة

الفصل الرابع: عرض و تفسير نتائج الدراسة

أولاً: عرض نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض وتحليل الفرضية الاولى
2. عرض وتحليل الفرضية الثانية
3. عرض وتحليل الفرضية الثالثة
4. عرض وتحليل الفرضية الرابعة

أولاً: عرض نتائج الدراسة

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية والميدانية، سنحاول في هذا الفصل عرض النتائج الدراسية الأساسية وتحليلها، وذلك بعد معالجة البيانات بأساليب الإحصائية المناسبة، حيث كانت نتائج الدراسة كالتالي:

1- عرض وتحليل الفرضية الأولى :

1. تنص الفرضية الأولى : هناك معايير لجودة الحياة الوظيفية و يعد معيار ظروف العمل المعيار الأكثر أهمية لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم 5: يبين نتائج المتوسطات للفرضية الأولى

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير
		نوع الاختبار
0.72149	3.6761	العلاقات الاجتماعية
1.25811	5.7700	ظروف العمل
1.47341	5.1092	الأجور
1.41130	5.3239	الأشراف

من الجدول يتبين أن أكثر المعايير أهمية في جودة الحياة الوظيفية هو (ظروف العمل) حيث بلغ المتوسط الحسابي (5.77)، ويليه معيار (الأشراف) حيث بلغ المتوسط الحسابي (5.32)، ويليه معيار (الأجور) حيث بلغ المتوسط الحسابي (5.109)، وأخيرا معيار (العلاقات الاجتماعية) حيث بلغ المتوسط الحسابي (5.109).

2- عرض وتحليل الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية : نتوقع مستوى جودة الحياة الوظيفية منخفض لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم 6: يوضح نتائج الفرضية الثانية

المتوسط	جودة الحياة الوظيفية			
	مرتفعة		منخفضة	
46.74	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار
		46.47	33	53.52

من خلال المخرجات المتحصل عليها في الجدول رقم (6) يتبين لنا أن لدى العينة جودة حياة منخفضة بنسبة 53.52% بتقدير يقدر 38 فرد احصائي , ثم يليها و بنسبة 46.47% نجد فئة الذين لديهم جودة حياة مرتفعة بتقدير يقدر 33 فرد احصائي , و إذا اعتمدنا على النسبة فإن من لديهم جودة منخفضة هم الغالبية , و منه يمكننا القول أن الفرضية التي تنص على أن نتوقع مستوى جودة الحياة الوظيفية منخفض لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة قد تحققت .

3- عرض وتحليل نتائج فرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة : على تختلف درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي.

الجدول رقم 7: يوضح نتائج الفرضية الثالثة :

المستوى	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	قيمة الجدولة	مستوى الدلالة
جامعي	بين المجموعات	608,253	2	304.126	2.752	0.071	غير دالة عند 0.05
	داخلى المجموعات	7514,142	68	110.502			
	المجموع	8122.394	70				
ثانوي							
متوسط							

يوضح الجدول رقم (7) نتائج تحليل التباين الأحادي في درجة الوعي تبعا لمتغير المؤهل العلمي , حيث بلغ التباين بين المجموعات 608.253 وهو أكبر من قيمة التباين داخل المجموعات حيث قدر ب 7514.142 و بلغت قيمة (ف) المحسوبة 2.752 و هي أكبر من قيمة (ف) الجدولة التي بلغت 0.071 عند درجتى الحرية 2 للتباين الكبير و 86 للتباين الصغير, و هي قيمة غير دالة إحصائيا , هو عليه نرفض فرضية البحث التي تنص على انه يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية تبعا للمؤهل العلمي و نقبل الفرضية الصفرية .

4- عرض وتحليل نتائج فرضية الرابعة :

تنص الفرضية الرابعة : تختلف درجات جودة الوظيفة لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا لسنوات الخدمة.

الجدول رقم 8: يوضح نتائج الفرضية الرابعة

سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	10	40.20	14.02	69	-2.85	0.01
أكثر من 10 سنوات	61	50.18	9.57			

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ نتائج أن النتائج أظهرت بأن المتوسط الحسابي للذين كانت سنوات الخدمة لديهم أقل من 10 سنوات بلغ (40.20) بانحراف معياري قدر ب (14.02) , أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للذين كانت سنوات الخدمة لديهم أكثر من 10 سنوات فقد بلغ (50.18) بانحراف معياري قدر ب (9.57) , و أن قيمة (ت) المحسوبة قدرت ب (2.85) , عند درجة الحرية (69) , و هي دالة إحصائية , و عليه نقبل فرضية البحث و التي تنص على أنه " تختلف درجات جودة الحياة الوظيفية تبعا لسنوات الخدمة" , و نرفض الفرض الصفري على أنه لا تختلف درجات جودة الحياة الوظيفية تبعا لسنوات الخدمة.

ثانيا : تفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1. مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الأولى
2. مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثانية
3. مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثالثة
4. مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الرابعة

استنتاج عام

ثانيا: تفسير نتائج الدراسة

تمهيد:

بعدها تم عرض النتائج وتحليلها في الفصل السابق نتطرق إلى تفسير نتائج الدراسة الحالية وذلك باعتماد على الدراسات السابقة والجانب النظري للوصول إلى تفسير منطقي.

1-مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات:

1-1-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى: التي تنص هناك معايير لجودة الحياة الوظيفية و يعد معيار ظروف العمل المعيار الأكثر أهمية لدى عينة عمال اتصالات الجزائر بورقلة.

يتبين من نتائج الفرضية أن اكثر المعايير أهمية في جودة الحياة الوظيفية هو (ظروف العمل) لما لها من تأثير على جودة الحياة الوظيفية لعمال اتصالات الجزائر, حيث بلغت نسبة التأثير (57.7%) وهي نسبة متوسطة, واحتل المعيار الترتيب الأول, ويليه معيار (الأشراف) وهو حيث بلغت نسبة التأثير (53.2%), ويليه معيار (الأجور) واخيرا معيار (العلاقات الاجتماعية), ومما سبق يتبين أن معايير جودة الحياة الوظيفية لم تتوفر بالشكل الكافي للعمال.ماعدا معيار ظروف العمل لما له أهمية في المؤسسة .

وانفقت دراستنا مع دراسة الشنطي,(2016)بعنوان " :واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان" من حيث أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان, وكذلك توفر المعايير بدرجة متوسطة.

واختلفت مع دراسة البليبيسي (2012)بعنوان " :جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي

للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة "من حيث ارتفاع جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة.

1-2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية: التي تنص نتوقع مستوى جودة الحياة الوظيفية منخفض لدى عينة اتصالات الجزائر بورقلة .

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها تم قبول الفرضية التي تنص على أن مستوى جودة الحياة الوظيفية منخفض لدى عينة اتصالات الجزائر بورقلة .

حيث من نتائج هذه الفرضية المبينة في الجدول رقم (6) أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان منخفض لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة .

و يمكن تفسير النتائج المتحصل عليها أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من ذوي مستوى جودة حياة منخفضة , يرجع أسباب أهمها :

العمل الفردي بعيدا عن الجماعي في انجاز الأعمال , عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرار مما يؤدي إلى هدم الثقة في قدراتهم و مهارتهم التي تؤهلهم لأداء دورهم .

و قد انفتحت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة " المغربي " (2014) حول جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي , و خلصت الدراسة لانخفاض مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة .

و اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة " اشيتوي " (2014) في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة حيث اظهرت ان مستوى اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل كان مرتفعا.

1-3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة: التي تنص تختلف درجات جودة

الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي .

أظهر التحليل الإحصائي لنتائج الفرضية التي تنص على أنه "تختلف درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي " إلى أن القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة وعليه نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات جودة الحياة الوظيفية تبعا للمؤهل العلمي.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة "البليسي" (2012) التي توصلت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي يعزى لمتغير المؤهل العلمي .

ونفسر هذه النتيجة هذا الاختلاف لكون أن العامل الذي يحمل شهادات عليا يكون لديه قدرات و إمكانيات في العمل أحسن من الذي يملك شهادة مقبولة , و أيضا في العصر الحالي المؤسسات تعتمد على الكفاء في أداء المهمة و في أقل وقت ممكن .

كما يساعد المنظمة في مواكبة التغيرات البيئية المحيطة بها و تحسين إنتاجيتها و الارتقاء بها إلى أفضل المراتب.

وجاءت نتيجة هذه الدراسة متفقة مع دراسة "بحر و أبوسويح" (2010) التي توصلت أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي .

كما اتفقت أيضا مع دراسة " مروان حسن البربري" (2016) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

و تتنافی مع دراسة "نصار" (2013) التي خلصت إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر جودة حياة العمل على تنمية الاستغراق الوظيفي تعزى للمؤهل العلمي .

4-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة : التي تنص : تختلف درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا لسنوات الخدمة .

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها تم اثبات أنه يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية تبعا لسنوات الخدمة لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة , مما يشير أن عامل سنوات الخدمة يلعب دورا مهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية , و هذا يعنى أن كل من العمال ذوي سنوات الخدمة من أقل من 10سنوات و الذين هم أكثر من 10سنوات أن ليس لهم نفس الاستجابات في استبيان جودة الحياة الوظيفية , و يفسر ذلك من خلال العوامل المتعلقة بيهم من حيث طبيعة العمل , و نمط الإشراف , و العلاقات مع الزملاء , الأجور و الترقيات , التغلب على العقبات التي تواجههم بما يملكونه من الخبرات .

ومن الدراسات التي تتفق مع دراستنا دراسة دراسة البليسي (2012) التي توصلت إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية تعزى سنوات الخدمة .

كما أكدت دراسة "ديوب" (2014) على وجود اختلافات جوهرية بين المستقصي من هم في المنظمات محل الدراسة نحو العلاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية .

و تتفق دراستنا أيضا مع دراسة حلاوة (2015) : و دلت نتائج الدراسة على انه توجد فروق بين آراء المعلمين لحياة عمل المعلمين لمتغير سنوات الخدمة.

كما أكدت أيضا دراسة "Swapan" (2015) على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة في جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي .

و في نفس السياق ذاته أكدت دراسة "ماضي" (2014) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة الباحثين فيما يتعلق بآرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات، تعزى إلى المتغير سنوات الخدمة .

وتتنافى نتائج دراستنا مع دراسة "الشنطي" (2016) التي تهدف دراسة مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية , حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تعزى لسنوات الخدمة.

من خلال ما توصلت إليه دراستنا والدراسات السابقة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعاً لعامل سنوات الخدمة , و هذا ما يعنى ان جودة الحياة الوظيفية تتأثر بعامل سنوات الخدمة .

الاستنتاج العام

هدفت دراستنا الحالية الى التعرف عن جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة , حيث تم التعرف على أي المعايير أهمية في المؤسسة , و كذا الكشف عن مستوى جودتها .

كما توصلنا إلى النتائج التالية:

✚ هناك معايير لجودة الوظيفية و يعد معيار ظروف العمل هو المعيار الأكثر أهمية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة .

✚ أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان منخفض لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة .

✚ لا يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي .

يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا لسنوات الخدمة

التوصيات

1- الاهتمام برفاهية العاملين بما يتناسب وطبيعة العمل داخل المؤسسة وقدراتها المالية، كالقيام برحلات ترفيهية بشكل دوري، مثل (توفير اشتراكات لهم في نوادٍ رياضية مختلفة ومؤسسات ترفيهية، والتعاقد مع بعض المطاعم والحضانات لرعاية أبناء الموظفين)، لما لهذه الأنشطة من أثر كبير في زيادة الترابط الاجتماعي بين العاملين.

2- سعي واهتمام إدارة المؤسسة إلى تحسين نظام الأجور والعلاوات والمكافآت داخل المؤسسة، وعدالة توزيعها لضمان استمرارية العاملين في تقديم أقصى جهد ممكن في العمل، مما يسهم ذلك في توفير حياة وظيفية مستقرة للعاملين، ورفع معنوياتهم وولائهم.

3- تعزيز دور العاملين حسب اختصاصاتهم للمشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس عملهم داخل المؤسسة، وتشجيعهم على ذلك، لضمان تنفيذها بشكل جيد.

4- منح العاملين صلاحيات كافية تتلاءم مع قدراتهم ومؤهلاتهم التي تمس عملهم داخل المؤسسة، فهذا يجعل العاملين يشعرون بأنهم مهمون في عملهم، ولهم دورا فعالا في إنجاز الأعمال بالشكل المطلوب.

5- إعادة النظر في أنظمة التحفيز، بحيث يتم تحفيز العاملين المتميزين في عملهم والذين حققوا إنجازات ملموسة للمؤسسة، حتى يشعروا بتقدير المؤسسة لعملهم واعترفا منها بإنجازاتهم، مما يسعد العاملين بذلك.

6- منح فرص الترقية على أسس وقواعد واضحة حتى لا يشعر العاملون بالظلم، مما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة بشكل جيد، وتلبية طموحات العاملين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

1. صالح الرشيدى (2000), الاحصاء و القياس النفسى , د ط , دار الكتاب للطباعة و النشر الكويت.
2. بشير معمريه (2007), القياس النفسى و تصميم أدواته للطلاب و الباحثين , ط2, الجزائر .
3. جاد الرب سيد (2008), جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية , القاهرة
4. القريطى عبد المطلب أمين , 1998 , الصحة النفسية ط1 , الفكر العربى , القاهرة .
5. كمال عبد الحميد الزيتون (2004), منهجية البحث التربوي و النفسى , ط 1, عالم الكتب , القاهرة .
6. لطفي طلعت ابراهيم (2007) , علم الاجتماع التنظيم , مصر دار غريب للطباعة
7. محمد بفواتح (2007), القياس النفسى و التربوي , ط1, دار المعرفة الجامعية , للطباعة و النشر و التوزيع بيروت
8. مقدم عبد الحفيظ (2003), الاحصاء و القياس النفسى و التربوي , ط1, ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.

الرسائل الجامعية

1. أبو حلاوة محمد السعيد (2010) , جودة الحياة المفهوم و الأبعاد , كلية التربية بدمنهور جامعة الإسكندرية, ضمن إطار فعاليات المؤتمر العلمى السنوي لكلية التربية , جامعة كفر الشيخ , القاهرة .

قائمة المراجع

2. بحر يوسف و ابو سويح ايمن (2010), اثر المناخ التنظيمي على الاداء الوظيفي للعاملين الاداريين في الجامعة الاسلامية بغزة , الجامعة الاسلامية غزة .
3. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (2014) , جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين , دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية , للحصول على درجة دكتوراء في ادارة الأعمال .
4. شيخي مريم (2013), طبيعة العمل و علاقتها بجودة الحياة ,دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات ,جامعة أبي بكر بلقايد ,الجزائر .
5. محسن وجدي (2004), مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين بقطاع غزة عن انظمة التعويض و الحوافز , رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاسلامية غزة.
6. مروان حسن البربري (2016), جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام و الإنتاج الفني , غزة
7. مصطفى حسن حسين (2004), بعض المتغيرات النفسية لنوعية الحياة و علاقتها بسمات الشخصية لمدمني الهيروين ,رسالة ماجستير غير منشورة كلية الأدب ,جامعة عين الشمس .
8. المغربي عبد الحميد (2004) , جودة الحياة العمل و اثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي , جامعة الزقازيق , العدد 2
9. منسي محمود عبد الحليم و كاظم على مهدي (2006), مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة و قانع ندوة علم النفس و جودة الحياة .
10. ناصر سومر أديب (2004), أنظمة الأجور و أثرها على أداء العاملين في شركات و مؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية , دراسة ميدانية رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة تشرين , كلية الاقتصاد , سوريا .
11. نعيمة رغداء علي (2012) , جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق و تشرين , مجلة دمشق ,العدد 1 , 28.

قائمة المراجع

12. هشام سامي محمد موسى (2001) , جودة الحياة لدى المعوقين جسميا و المسنين و طلاب الجامعة , مجلة الإرشاد النفسي العدد 13
13. يوسف أيمن محمد مصطفى (ب س) قياس و إدارة تنمية المجتمعات العمرانية الجديدة من خلال مؤشرات جودة الحياة.

الملاحق

الملحق رقم 1: يوضح إستمارة صدق التحكيم

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس عمل والتنظيم

إستمارة صدق التحكيم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أستاذي الكريم..... أستاذتي الكريمة...

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل والتنظيم بعنوان " جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة" وبحكم خبرتكم وتجربتكم نضع بين أيديكم مقياس لملاحظة وتقويم وإبداء رأيكم فيه وذلك من خلال العناصر التالية:

- التعريف الإجرائي.

- مدى إنتماء الفقرات للأبعاد.

- مدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرات.

- مدى وضوح التعليمات

- التفضل بآراء أخرى إن وجدت.

وتكون الإجابة من خلال وضع العلامة (+) في الخانة المناسبة والرجاء تقديم البديل في حالة عدم الموافقة قبل ذلك أرجو منك ملاً هذه البيانات الخاصة بك:

إسم الأستاذ..... :

الدرجة العلمية..... :

التخصص..... :

إليك أستاذي الفاضل ،أستاذتي الفاضلة ،هذه المعلومات الخاصة بالمقياس والتي تساعدك في عملية التحكيم.

الهدف من المقياس:

التعاريف الإجرائي :

تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها مجمل الصفات و الجوانب المرتبطة ببيئة العمل والتي يتكيف به العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر و التقيد بمعايير وقوانين المؤسسة و المتمثل في الأبعاد التالية العلاقات الاجتماعية , ظروف العمل , الحوافز و الأجور, الاشراف ومشاركة العاملين , و تقاس بواسطة الأداة المعتمد عليها في الدراسة و هي استبيان لدى عمال إتصالات الجزائر بورقلة.

جدول التحكيم الخاص بمدى قياس الفقرات للأبعاد ومدى وضوح الصياغة اللغوية

الأبعاد	الفقرات	تقيس	لا تقيس	البديل
ظروف العمل	توفر المؤسسة الوسائل التكنولوجية للعمل.			
	توفر المؤسسة شروط السلامة المهنية للعاملين.			
	اتمتع بحرية العمل في وظيفتي .			

قائمة المراجع

			أتعامل مع زملائي العمال بكل ود و احترام	العلاقات الاجتماعية
			أحقق ذاتي من خلال العمل الجماعي.	
			تتوفر علاقة تواصل فعالة بين العاملين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية .	
			يسود بين العاملين في العمل التعاون .	
			يعتمد أجري على مقدار انجازي في العمل.	الحوافز و الأجور
			يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات و الزيادات التي تضاف إليهم.	
			اشعر بأن قرارات الترقية تتم بطريقة عادلة .	
			تكفي الأجور لإشباع احتياجات العاملين و طلباتهم .	
			يعاملنا المسؤول بعدالة و إنصاف .	الإشراف و مشاركة العاملين
			استطيع ان أشارك برأي في حل مشكلات عملي.	
			يبادر العاملون بتقديم	

قائمة المراجع

			اقتراحات لتطوير العمل .
			يشارك العاملون حسب اختصاصاتهم في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم .

جدول خاص بمدى ملائمة البدائل

البدائل	ملائمة	غير ملائمة
موافق بدرجة كبيرة جدا		
موافق بدرجة كبيرة		
موافق بدرجة متوسطة		
موافق بدرجة قليلة		
موافق		

الملحق رقم 2: يوضح قائمة أسماء المحكمين

في إطار حرصنا على تحقيق صدق المحتوى أداة الدراسة ، قمت بتوزيع الاستمارة على مجموعة من المحكمين التالية أسماؤهم و الذين أتوجه لهم بالشكر الجزيل على ما قدموه ملاحظات والاقتراحات التي أفادوني بها في إجراء الدراسة.

الأستاذ	الدرجة العلمية	التخصص	مكان العمل
شايب محمد ساسي	أستاذ التعليم العالي	علوم تربية	جامعة ورقلة
بوبر دبابي	دكتوراه أستاذ محاضر (ب)	علوم تربية	جامعة ورقلة
جعفور ربيعة	دكتوراه أستاذ	علم النفس المدرسي	جامعة ورقلة

قائمة المراجع

		محاضر (ب)	
جامعة سكيكدة	علم النفس عمل و التنظيم	دكتوراه: أستاذ محاضر (أ)	هادف رانية
جامعة الشلف	علم النفس عمل و التنظيم	دكتوراه : أستاذ محاضر (أ)	هشام مكي
جامعة سكيكدة	علم النفس عمل و تنظيم	ماجستير: أستاذ محاضر (ب)	بوبكر عائشة
جامعة الوادي	علم النفس عمل و تنظيم	دكتوراه : أستاذ محاضر (أ)	شبه محمد رضا

الملحق رقم 3: يوضح إستبيان الدراسة.

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

الاستبيان

أخي الموظف , اختي الموظفة تحية طيبة و بعد :

في طار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل و تنظيم , يسرنا ان نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المتمثل في مجموعة من الأسئلة حول بعض الامور التي , تخصك , نرجو الإجابة عنها بكل صدق و موضوعية حيث إن نجاح هذه الدراسة يعتمد على مدى صراحتكم , و سيحظى هذا الموضوع بكامل السرية , و لن يستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

قائمة المراجع

الرجاء التفضل بوضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة لاختيارتكم .

سنوات الخدمة:

المؤهل العلمي :

وفي ما يلي مثال توضيحي لطريقة الإجابة:

الرقم	الفقرات	موافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جدا
01	توفر المؤسسة الوسائل التكنولوجية اللازمة للعمل .		X			

قائمة المراجع

الرقم	الفقرات	موافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة جدا
01	اتعامل مع زملائي العمال بكل ود احترام.				
02	احقق ذاتي من خلال العمل الجماعي.				
03	تتوفر علاقة تواصل فعالة بين العاملين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية.				
04	توفر المؤسسة الوسائل التكنولوجية اللازمة للعمل.				
05	توفر المؤسسة شروط السلامة المهنية للعاملين.				
06	اتمتع بحرية العمل في وظيفتي.				
07	يسود التعاون بين العاملين في العمل .				
08	احرص على أداء عملي لنيل حوافز أكثر.				
09	يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات و الزيادات التي تضاف إليهم.				
10	أعتقد بأن قرارات الترقية تتم بطريقة عادلة.				
11	تكفي الأجور لإشباع احتياجات				

قائمة المراجع

					العاملين و طلباتهم.
					يعاملنا المسؤول بعدالة و إنصاف.
					استطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي.
					يبادر العاملون بتقديم اقتراحات لتطوير العمل.
					يشارك العاملون حسب اختصاصاتهم في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم.