

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



الشعبة علم النفس
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علم النفس
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية
— من إعداد الطلبة :
أنور عشبي
رانيا دحة

العنوان :

جودة الحياة في العمل و علاقتها بالأداء المهني دراسة ميدانية لدى عمال مديرية الحماية المدنية ولاية ورقلة

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2025 / 05/25

— أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
د / خميس قدور	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
أ.د / يمينة خلادي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا و مقررا
د / إسماعيل الأعور	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي

2025/2024

الإهداء

{وآخر دعواهم أن الحمد لله ربي العالمي}

الحمد لله عند البدء و عند الختام

من قال أنا لها نالها

انتهت الرحلة.. ولم تكن سهلة و ليس من المفترض أن تكون
كذلك.. ومهما طالت فستمضي بحلوها و مرها وها أنا الآن و بعون
الله أتم هذا العمل.

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل
افتخار إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار والدي
العزیز (توفیق).

إلى حبيبتي قرة عيني إلى القلب النابض إلى من كانت دعواتها
الصادقة سر نجاحي أمي الغالية (نادية)

إلى إخوتي سندي في الحياة أدامكم الله ضلعا ثابتا لي

و إلى من كانت نورا في طريقي إلى من قدمت من وقتها و جهدها
دون كلل أو ملل من آمنت بي ووقفت جانبي أستاذتي
الفاضلة (خلادي يمينه) جزاك الله عني كل خير

و إلى كل أفراد عائلتي فردا فرد دون استثناء

و إلى أصدقاء و زملاء در بي في تخصص علم النفس العمل و
التنظيم وتسيير الموارد البشرية

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل وفقني الله و إياكم إلى الخير

رانيا

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

{قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنين}

إله لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته ولا
تطيب اللحظات إلا بذكره الله جل جلاله

لم تكن الرحلة قصيرة ولم يكن الطريق مفروشا بتسهيلات لكني
مضيت بثبات، صبرت و نلتها

و في اللحظة أكثر فخرا أهدي عملي هذا إلى من رباني و كافح
من أجلي إلى المصباح الذي أنار دربي و لمن أحمل اسمه بكل
افتخار طاب بك العمر يا سيد الرجال و طببت لي عمرا أرجو من
الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها..والذي العزيز

إلى ملاكي في الحياة و معنى الحب و قررة عيني و أعز ما أملك
إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي
إلى غاليتي و جنة قلبي...أمي الغالية حفظها الله

إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل إلى من رزقت بهم سندا و ملاذي
الأول و الأخير إخوتي

و إلياستاذتنا الغالية التي قدمت لنا يد العون و
ساعدتنا في هذا العمل

و إلى جميع أصدقائي رفقاء دربي في تخصص علم النفس العمل
و التنظيمو تسيير الموارد البشرية

الحمد لله على حسن التمام و الختام

أنور

شكر و عرفان

الحمد لله الذي يسر البدايات و أكمل النهايات و بلغنا الغايات، الحمد لله ما تم جهد إلا بعونه و ما ختم سعي إلا بفضل، الحمد لله الذي بلغنا هذا العلم و أعاننا على إكماله، الحمد لله حبا و شكرا و امتنانا .

اللهم صلي و سلم و بارك على سيدنا و حبيبنا و نبيينا محمد صلى الله عليه و عآله وسلم .

نتقدم بشكر و عرفان إلى أستاذتنا الفاضلة الدكتورة "خلادي يمينة" التي رافقتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع، و التي لم تبخل علينا بعطاءها و توجيهها لنا، و حسن المعاملة طيلة فترة البحث، فلها كل الشكر و التقدير و نسأل الله أن يرعاها و يحفظها ، و يرزقها من حيث لا تحتسب.

كما نتقدم بشكر لكل من مد يد العون لنا لإنجاز هذا العمل من قريب و بعيد .

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة، و أيضا معرفة فيما إذا كانت هناك علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني، وفيما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى أفراد العينة تعزى لمتغيري المستوى التعليمي و الحالة الاجتماعية، وللإجابة على تساؤلات الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي أما مجتمع الدراسة فتكون من عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة، حيث بلغ عددهم (71) عامل تم اختيارهم بطريقة العينة العرضية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تبني استبيان جودة الحياة في العمل لـ " عيدة جفال " (2023)، واستبيان الأداء المهني لـ " دبي بشيرة " (2020) بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق و الثبات).

وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss النسخة .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1- أن مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة منخفضة .
 - 2- أن مستوى الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة مرتفعة .
 - 3- أن لا توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة .
 - 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
 - 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية تعزى لمتغير المستوى التعليمي .
 - 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
 - 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية تعزى لمتغير المستوى التعليمي .
- نوقشت نتائج الدراسة في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة، واختتمت بتقديم جملة من المقترحات الموجهة للعينة، والمسؤولين، والباحثين في مجال الدراسة .
- الكلمات المفتاحية: جودة الحياة في العمل، الأداء المهني، عمال مديرية الحماية المدنية .

Abstract:

This study aimed to investigate the level of quality of work life (QWL) and job performance among workers at the Civil Protection Directorate in Ouargla. It also explored the relationship between QWL and job performance, and whether there were statistically significant differences in QWL and job performance based on educational level and marital status. To answer the study questions, a descriptive-analytical approach was used. The study population consisted of all workers at the Civil Protection Directorate in Ouargla (N=71), who were selected using a convenience sampling method. Data were collected using the Quality of Work Life Questionnaire by "Aida Jefal" (2023) and the Job Performance Questionnaire by "Debi Bachira" (2020), after verifying their psychometric properties (validity and reliability).

The data were statistically analyzed using the SPSS software. The study found the following results:

The level of quality of work life among workers at the Civil Protection Directorate in Ouargla was low.

The level of job performance among workers at the Civil Protection Directorate in Ouargla was high.

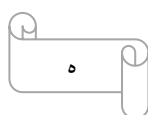
The relationship between quality of work life and job performance among workers at the Civil Protection Directorate in Ouargla was weak.

There were no statistically significant differences in the quality of work life among workers at the Civil Protection Directorate attributable to marital status.

There were no statistically significant differences in the quality of work life among workers at the Civil Protection Directorate attributable to educational level.

There were no statistically significant differences in job performance among workers at the Civil Protection Directorate attributable to marital status.

There were no statistically significant differences in job performance among workers at the Civil Protection Directorate attributable to educational level.



The study results were discussed in light of the theoretical framework and previous studies. The study concluded with a set of recommendations for the sample, officials, and researchers in the field.

Keywords: Quality of Work Life, Job Performance, Civil Protection Directorate Workers.

الإهداء أ

الإهداء ب

الشكر والعرفان ج

ملخص الدراسة : د

Abstract : هـ

مقدمة : 1

1/ مشكلة الدراسة : 5

2/ فرضيات الدراسة : 8

3/ أهداف الدراسة : 9

4/ أهمية الدراسة : 10

5/ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة : 10

6/ حدود الدراسة : 10

الفصل الثاني: جودة الحياة في العمل

تمهيد : 13

1/- مفهوم جودة الحياة في العمل : 13

2/- أسباب الاهتمام بجودة الحياة في العمل 14

3/ مكونات جودة الحياة في العمل 15

4/- أهداف جودة الحياة في العمل 17

5/- أهمية جودة الحياة في العمل 17

6/- عوامل نجاح جودة الحياة في العمل : 18

7/- قياس جودة الحياة في العمل 21

الفصل الثالث: الأداء المهني

تمهيد : 25

1/ تعريف الأداء المهني 25

2/ محددات الأداء المهني 26

3/ عناصر الأداء المهني : 27

4/ العوامل المؤثرة في الأداء المهني 29

5/ مفهوم تقييم الأداء المهني : 29

6/ أهمية تقييم الأداء المهني 30

الخلاصة : 32

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد : 35

1- منهج الدراسة : 35

2- الدراسة الاستطلاعية : 35

1-2- الهدف من الدراسة الاستطلاعية : 35

2-2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية : 36

36	2-3-1- استبيان جودة الحياة في العمل:
37	2-4- الخصائص السيكومترية :
37	1-2-4- الصدق
41	2-2-4- الثبات
43	3- الدراسة الأساسية :
43	3-1- وصف عينة الدراسة
44	3-2- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

الفصل الخامس: عرض و تحليل نتائج الدراسة

46	تمهيد :
46	1- عرض و تحليل النتائج الفرضية الأولى
46	2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية
47	3- عرض و تحليل النتائج الفرضية الثالثة
47	4- عرض و تحليل النتائج الفرضية الرابعة
48	5- عرض و تحليل النتائج الفرضية الخامسة
49	6- عرض و تحليل النتائج الفرضية السادسة
49	7- عرض و تحليل النتائج الفرضية السابعة

الفصل السادس: تفسير و مناقشة نتائج الدراسة

51	1- تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الأولى
51	2- تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الثانية
52	3- تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
53	4- تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
54	5- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
55	6- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة
56	7- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السابعة :

الاستنتاج العام و المقترحات

59	الاستنتاج العام :
61	المقترحات:

قائمة المراجع

63	المراجع باللغة العربية
65	المراجع باللغة الأجنبية
68	قائمة الملاحق

مقدمة

مقدمة :

يعد العامل البشري أساسا مهما في المجتمع وبنائه و يعتبر المسؤول الأول في رفع الاقتصاد و انخفاضه ، فهو يعتبر المسير و المسطر لمختلف العمليات التي تجري في المؤسسة أو المنظمة ، وحل مختلف المشاكل التي تواجهها ، حيث نجاح المنظمة أو فشلها مرهون بأداء الأفراد لمهامهم و واجباتهم اتجاه المنظمة ، ولهذا فقد حظي موضوع الأداء المهني بالاهتمام الكبير من طرف الباحثين و العلماء ، واعتبروا أن الفرد عنصر مهم في المنظومة ، حيث يروونه مصدر الفكر و التطوير .

ولهذا وجب على المؤسسات و المنظمات الأخذ بعين الاعتبار الإستراتيجية الشاملة لتوازن بينها و بين عاملها من أجل رفع مستوى أداء موظفيها و لضمان السير الحسن وتحقيق أهدافها و الرفع من إنتاجياتها وهذا ما يشير إلى جودة الحياة في العمل .

يعتبر موضوع جودة الحياة في العمل من أبرز وأهم المواضيع التي لها وزن ثقيل في الشؤون الإدارية ، حيث تبلغ أهميته في قلب موازين العنصر البشري لصالح المنظمة ، و هذا من خلال الاهتمام به و باحتياجاته ، كتوفير بيئة عمل آمنة وصحية ، تحفزه ماديا ومعنويا وغيرها من الاحتياجات .

ومن خلال ما سبق جاءت هذه الدراسة (جودة الحياة في العمل و علاقتها بالأداء المهني) للكشف عن طبيعة العلاقة بينهما ، ومعرفة مستوى جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة ، ومعرفة فيما إذا وجدت فروق تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي ،

ولدراسة هذا الموضوع بشقيه الجانب النظري والجانب الميداني تم اتباع الخطة المنهجية التالية :

أولا الجانب النظري :

– الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

و تتضمن مشكلة الدراسة ، التساؤلات ، الفرضيات ، أهداف الدراسة ، أهمية الدراسة ، التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة ، و حدود الدراسة .

– الفصل الثاني: جودة الحياة في العمل

حيث تم التطرق فيه إلى تعريف جودة الحياة في العمل ، أسباب الاهتمام بجودة الحياة في العمل ، الأبعاد ، العناصر ، الأهمية ، عوامل نجاح جودة الحياة في العمل ، قياسها .

– الفصل الثالث: الأداء المهني

واشتمل على التعريف، العوامل المؤثرة في الأداء المهني، محدداته، أهميته، العوامل المؤثرة فيه.

ثانياً الجانب الميداني: واشتمل على ثلاثة فصول كما يلي:

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

و تتضمن منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، الهدف من الدراسة الاستطلاعية، وصف العينة الاستطلاعية، وصف أداتي الدراسة، الخصائص السيكومترية، الدراسة الأساسية، وصف مجتمع وعينة الدراسة الأساسية، وصف الأداة في صورتها النهائية، الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: وتطرق إلى عرض وتحليل نتائج الفرضيات.

الفصل السادس: تضمن تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات.

واختتمت الدراسة بتقديم جملة من المقترحات الموجهة للعينة والمسؤولين في مديرية الحماية المدنية، والباحثين المهتمين بمجال الدراسة

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1/ مشكلة الدراسة

2/ فرضيات الدراسة

3/ أهداف الدراسة

4/ أهمية الدراسة

5/ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة

7/ حدود الدراسة

1/ مشكلة الدراسة :

يعتبر العنصر البشري هو الركيزة الأساسية في إدارة المنظمات و المؤسسات في الوقت الحاضر، ولهذا قد حظي موضوع الأداء المهني بالاهتمام البالغ وشهد بحوث مستمرة لحلول المشكلات المتعلقة به، إذ يعد هو الدافع الأساسي لوجود المنظمة حيث ترتبط فاعلية أي منظمة بمستوى أداء عاملها و قدرتهم على العمل وميولهم و رغبتهم فيه، فالأداء هو السلوك و الإنجاز الذي يؤدي إلى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد البشرية المتاحة، وأيضاً هو العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق البقاء و الاستمرارية، فنمو المؤسسة و تطورها أساسه القوى العاملة البشرية، و هذا من خلال توفير برامج و أنظمة تساعد في تطوير و تحسين العنصر البشري في المنظمة.

وعلى هذا الأساس و نظراً للأهمية البالغة للأداء المهني وجب على المنظمات الاهتمام بالعنصر البشري لضمان السير الحسن و تحقيق أهدافها و هذا يكون من خلال توفير البيئة المناسبة لعاملها مادياً و معنوياً، حيث تمكنه من إبراز قدراته الفكرية و الجسدية وحتى الفنية و الإبداعية في أدائه المهني و على مستوى مرتفع من كفاءة و فعالية، و هذا ما أكدته مجموعة من الدراسات ومنها دراسة "حياة و وردية" في عبء العمل و علاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، دراسة ميدانية وحدة التبريد، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، و شملت عينة الدراسة على 64 عامل، وكانت النتائج كما يلي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء النفسي و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الفيزيقي و الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

و في دراسة "أحمد وبشير" حول أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للمدربين، دراسة ميدانية لأكاديميات سيسكو للشبكات بقطاع التكوين و التعليم المهنيين بالجزائر، شملت عينة الدراسة 36 مدرباً، و اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر دورات في التدريب الإلكتروني في المؤسسات محل الدراسة، كما أظهرت نتائج وجود علاقة طردية قوية بين التدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي في أكاديميات سيسكو، قطاع تكوين و تعليم مهني، أسبوع مهني للمدربين.

و أيضا دراسة "Sophia,haider" في تأثير ضغوط العمل على دافعية و الأداء الوظيفي مع ربطها بالرأس المال النفسي الذي

يواجههاالموظفين في مكان العمل، حيث شملت عينة هذه الدراسة 240 عاملا في شركات باكستانية، و النتائج التي تحصلت عليها هذه الدراسة هي كما يلي:

- أن ضغوط العمل ترتبط سلبا على الأداء و الدافعية الوظيفية، لذا من الضروري توفير بيئة عمل خالية من التوتر الموظفين لتحسين أدائهم، مما يمكنهم من تقديم أداء أفضل، و مساعدة المؤسسة على تحقيق أداء أفضل في السوق المحلية و الدولية، كما تشير نتائج البحث إلى أن رأس المال النفسي يحسن العلاقة بين ضغوط العمل و الدافعية الوظيفية، و أن الدافعية الوظيفية ترتبط ارتباطا إيجابيا بالأداء الوظيفي.

و في ظل أن الأداء الوظيفي هو المسير و المحرك الرئيسي لسير المنظمة و أحد المؤثرات القوية التي يجب الاهتمام بها ومراعاة احتياجاته وتوفير له كل ما يشعره بالراحة و الانتماء و ظروف صحية و آمنة ويكون هذا بتحقيق ما يعرف بجودة الحياة في العمل.

يعد مفهوم جودة الحياة في العمل من المفاهيم الحديثة في مجال علم النفس التنظيمي جاء ليواكب التغيرات و التطوير الذي يحدث في المنظمات، كون أن هذه المنظمات تتصف بالتعقيد والمنافسة الخارجية وعلى هذا الأساس أشارا الباحثون إلى أهمية جودة الحياة في العمل فالمنظمات تهتم برضا الموظفين عن بيئة العمل ومدى قدرتها على تلبية احتياجاتهم، بالإضافة إلى توفير الإمكانيات و الموارد اللازمة، مما يزيد الفعالية و الكفاءة الأداء.

و بما أن المنظمة اليوم تهتم بالعنصر البشري و اعتباره كجزء منها و أصل من أصولها حيث لا يمكن القيام من دونه له تأثير جوهري على الكفاءة و الإنتاجية، فلا يمكن لإدارة المنظمات إلا أن تبحث دائما على طرق لتنمية قدرات و الزيادة المستمرة في رفع من مستوى أداء عاملها، و هذا ما يعني بجودة الحياة في العمل، فهي تلك النشاطات و الجهود التي تقوم بها المنظمة من توفير الظروف البيئية المناسبة و تلبية حاجات عاملها، و مشاركتهم في اتخاذ القرارات المهمة التي تخصهم و تخص المنظمة، و توفير متطلبات الأمن و الاستقرار.

و هذا ما أكدته دراسة "صالحي" في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة، حيث بلغت عينة الدراسة 71 عاملا و عاملة، و المنهج المتبع الوصفي التحليلي، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- هناك معايير لجودة الحياة الوظيفية و يعد معيار ظروف العمل هو المعيار الأكثر الأهمية لدى أفراد العينة، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة، كما لا يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة تبعا للمؤهل العلمي، و يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة تبعا لسنوات الخدمة.

و في دراسة "عمار" حول علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، شملت العينة على 351 أستاذ، و المنهج المتبع في هذه الدراسة هو الوصفي التحليلي، و أما النتائج التي توصلت إليها في كتابي:

- دل معامل الارتباط على (R^2) على قوة المتغيرات: أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة و مجالات كل من الجوانب التنظيمية، وبيئة العمل المادية و المعنوية، و جوانب التحفيز في التنبؤ بالاستغراق الوظيفي، كم كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق بين الأساتذة في تقديرهم لمستوى لتوافر جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغيرات كل من الجنس و مدة الخدمة و الرتبة الأكاديمية، و كشفت أيضا عن عدم وجود فروق بين الأساتذة في تقديرهم لمستوى الاستغراق الوظيفي تبعا لمتغيرات كل من الجنس و مدة الخدمة و الرتبة الأكاديمية.

و أيضا في دراسة Farid, Zahra, Ismail في العلاقة بين جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي بين المحاضرين في جامعة بحثة عامة ماليزية، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مستوى العلاقة بين جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي بين أعضاء هيئة التدريس في جامعة بحثة عامة في وادي كلانج، ماليزيا، حيث بلغت عينة الدراسة 315 محاضرا و المنهج المتبع هو الوصف التحليلي، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عالية بين جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي.

+وبالنظر إلى أهمية جودة الحياة في العمل وفي ضوء ما كشفت عنه الدراسات السابقة من فاعليته في أداء الموظفين ودوره في تحسين أو تخفيض أداء الموظفين كانت الحاجة الماسة لإجراء الدراسة في هذا المجال و الكشف عن علاقة جودة الحياة في العمل بالأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة وعليه نطرح مشكلة الدراسة في تساؤلات التالية:

1- ما مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة؟

- 2- ما مستوى الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة؟
- 3- هل توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

ثانيا- فرضيات الدراسة :

- 1- مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة متوسط.
- 2- مستوى الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة متوسط.
- 3- توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

ثالثاً - أهداف الدراسة :

3-1- أهداف مباشرة

تهدف الدراسة إلى الكشف على ما يلي:

- 1- الكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة .
- 2- الكشف عن مستوى الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة .
- 3- معرفة ما إذا توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى مديرية حماية المدنية ولاية ورقلة .
- 4- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
- 5- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي .
- 6- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
- 7- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

3-2- أهداف غير مباشرة :

- 1- تهدف الدراسة بشكل غير مباشر إلى توفير فهم معمق للعوامل التي تشكل جودة الحياة في العمل لعمال مديرية الحماية المدنية في ورقلة ، مما قد يشمل الجوانب التنظيمية ، الاجتماعية ، النفسية لبيئة العمل .
- 2- من خلال تقييم مستوى الأداء المهني تسعى الدراسة بشكل غير مباشر إلى تحديد الجوانب التي يتميز بها العاملون الجوانب التي قد تحتاج إلى تطوير و تحسين .
- 3- تهدف الدراسة بشكل غير مباشر إلى تزويد إدارة مديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة برؤى واضحة حول العلاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني ، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين بيئة العمل و زيادة الإنتاجية .
- 4- من خلال الكشف عن الفروق في جودة الحياة في العمل و الأداء المهني بناءاً عن الحالة الاجتماعية و المستوى التعليمي ، يمكن أن تساهم الدراسة بشكل غير مباشر في تطوير استراتيجيات تستهدف فئات معينة من العاملين لتحسين رفاهيتهم و أدائهم .

5- تهدف الدراسة بشكل غير مباشر إلى المساهمة في إثراء الأدبيات البحثية المتعلقة بجودة الحياة في العمل و الأداء المهني في سياق فريد و هو قطاع الحماية المدنية .

رابعا - أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في جانبين علمي و عملي و ذلك كما يلي:

1-4- الأهمية العلمية

- تكمن أهمية الدراسة في أن نتائجها تضيف معرفة جديدة في مجال جودة الحياة في العمل .
- تعتبر الدراسة إضافة للمكتبة العلمية و اكتسابها للمعلومات و معارف جديدة .
- تسعى لدراسة العلاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني .

- التعرف على العوامل المؤثرة في الأداء المهني .

2-4- الأهمية العملية

- توفر هذه الدراسة معلومات جديدة ذو فائدة للعمال مديرية الحماية المدنية .
- التعرف على عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة و المهام التي تقوم بها .
- اكتشاف مستوى الأداء المهني لعمال مديرية الحماية المدنية .
- إثارة انتباه عمال مديرية الحماية المدنية إلى أهمية جودة الحياة في العمل و الأداء المهني .

5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

- جودة الحياة في العمل: هي حالة من الاستقرار و التغيير في نفس الوقت لدى العامل في مديرية الحماية المدنية بورقلة، بحيث يكون في بيئة آمنة و صحية و ظروف عمل معنوية جيدة و ذلك من خلال تماسك مع جماعة جيدة و ذلك من خلال تماسك مع جماعة العمل و ذو علاقة جيدة مع المرؤوسين إشراف متميز ومرن. (عيدة، 2023، ص10) هذا في مجال بيئة العمل، مجال خصائص الوظيفية و مجال الأجور و المكافآت وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المجيب على الاستبيان المعد لذلك.

- الأداء الوظيفي: هو سلوك يقوم به العامل في مديرية الحماية المدنية بورقلة يتضمن القيام بأعمال و مهام إدارية يكلف بها و تتضح من خلال قدراتو خصائصالفرد ، إدراك الموظف لدوره الوظيفي، و أداء الواجبات الوظيفية وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المجيب على الاستبيان المعد لذلك. (بشير، 2020، 15)

سادسا - حدود الدراسة :

الحدود الزمنية : 2024/2025
 الحدود المكانية : مديرية الحماية المدنية ولاية ورقلة
 الحدود البشرية : عمال مديرية الحماية المدنية ولاية ورقلة
 الحدود الموضوعية : تمثلت في المتغيرات المدروسة و الأدوات المتبعة .
 المنهج المتبع .

الفصل الثاني

جودة الحياة في العمل

تمهيد

- 1/ تعريف جودة الحياة في العمل
- 2/ أسباب الاهتمام بجودة الحياة في العمل
- 3/ مكونات جودة الحياة في العمل
- 4/ أهداف جودة الحياة في العمل
- 5/ أهمية جودة الحياة في العمل
- 6/ عوامل نجاح جودة الحياة في العمل
- 7/ قياس جودة الحياة في العمل

الخلاصة

تمهيد :

سنتناول في هذا الفصل موضوع جودة الحياة في العمل، بنظر للتطورات و التغيرات السريعة التي يشهدها عالم العمل، تهدف المنظمات و المؤسسات إلى الحفاظ على بقائها و تطورها و نميزها ، ولتحقيق هذا التقدم و جب على المؤسسات و المنظمات الاستغلال الأمثل لموردها البشري، كونه نقطة قوة للتحرك باقي الموارد و الركيزة الأساسية للتقدم و التطور و التميز ولهذا على المنظمة الاهتمام به و بمتطلباته لضمان السير الحسن و النجاح وتحقيق الأهداف المنشودة.

1/- مفهوم جودة الحياة في العمل:

تعددت مفاهيم جودة الحياة في العمل، و ذلك لاختلاف مداخل ووجهات نظر الباحثين من خلال المواقف المدروسة، فلا يوجد تعريف عام و شامل لهذا المفهوم حيث أنه مفهوم له معاني و صور متعددة، ومن الصعب وضع تعريف واحد يجمع تلك المعاني معا . (محمد، 2019، ص8) و فيما يلي سنتطرق لبعض التعاريف جودة الحياة في العمل:

*يتناول مفهوم جودة حياة العمل جهود و أنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين و إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة . (باهية، 2018، ص3)

*تعريف جاد الرب و سيد محمد : هي مجموعة من العمليات المتكاملة و المسطرة و المستمرة، التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على بيئة العمل للعاملين، و الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها . (جاد، محمد، 2008، ص3)

*و أيضا عرفها البليسي: إلى أنها السياسات و الإجراءات و العمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير و تحسين ظروف العمل (جودة الحياة في العمل)، و الظروف الشخصية (للعاملين)، و الذي ينعكس بدوره على المنظمة و الأفراد إيجابا وبذلك تحقق المنظمة هدفها و في نفس الوقت تلبي و تشبع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة و حصانتها ضد الكثير من الأزمات. (خليل، 2014، ص61)

*كما أشير على أن جودة الحياة في العمل عبارة عن عملية استجابة المنظمة لحاجات العاملين عن طريق تطوير و تحسينو محاولة إيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة كليا في اتخاذ

القرارات و صيانة حياتهم في العمل، ويرى أيضا بعض الباحثين أن جودة الحياة في العمل تتعلق بالظروف البيئة المناسبة للعمل

التي تدعم و تزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة و نظام ملائم للأجور و المكافآتو فرص متاحة للتطوير الوظيفي. (ديوب، 2014، ص200)

فمن خلال هذه التعاريف يمكن أن نستخلص أن جودة الحياة في العمل هي عبارة عن مجموعة من العوامل التي تؤثر على العاملين في مكان العمل، وتحدد مدى رضاه و شعوره بالراحة و السعادة و التوازن بين حياته المهنية و الشخصية و حتى الاجتماعية، و تشمل هذه العوامل الظروف المادية، العلاقات الاجتماعية، الاعتراف و الاحترام و التوازن النفسي.

بشكل عام، تشير جودة الحياة في العمل إلى مدى توافر بيئة عمل تدعم رفاهية الموظف وتساعد على تحقيق التوازن بين جوانب الحياة المختلفة.

وهذا ما أكدته "سالم إبراهيم أنيس و بوختالة عبد الكريم" (2023) أن جودة الحياة الوظيفية هي التي تتوفر فيها العوامل المادية و المعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابيا على الموظف فيشعر بالرضا و الأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة و تحقيق العمل المطلوب منه بأعلى كفاءة. في دراستهم حول أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي.

2/- أسباب الاهتمام بجودة الحياة في العمل

حيث واجهت المنظمات مشاكل عديدة أدت إلى إعادة النظر في جودة الحياة في العمل في المنظمات و من بين هذه المشاكل ما يلي:

– انخفاض الجودة، وشدة المنافسة، و الحرص الشديد على خلق عميل دائم. (عبد الفتاح، 2004، ص6)

هذه الضغوط تجبر المنظمات على البحث عن طرق لزيادة كفاءة و إنتاجية موظفيها، و هو ما يرتبط بشكل مباشر برضاهم و جودة حياتهم في المنظمة.

– هروب العامل من العمل (انسحاب الجسمي أو النفسي). (عبد الفتاح، 2004، ص6)

فعندما يشعر الموظفون بالإحباط و عدم الرضا، قد يتركون العمل فعليا و يصبحون غير منتجين وغير منخرطين فيه نفسيا، مما يؤثر سلبا على الأداء العام للمنظمة.

– انخفاض العوامل الاجتماعية و الإنسانية في جو العمل. (عبد الفتاح، 2004، ص6)
 إن الإهمال للعلاقات الإنسانية و الاجتماعية يؤدي إلى بيئة عمل سلبية تقلل من الروح المعنوية و التعاون بين الموظفين.
 – التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد. (عبد الفتاح، 2004، ص6)

الوظائف الروتينية و الغير محفزة لم تعد تلبي احتياجات و تطلعات الموظفين المعاصرين الذين يبحثون عن تحدي و إثراء في عملهم.
 – تغير احتياجات و طموح الأفراد، فقد أصبح الأفراد أكثر استنارة و تعليماً و وعياً مما حدا بهم ليسمعوا للحصول على الحاجات العليا أيضاً و ليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة. (عبد الفتاح، 2004، ص6)
 الموظفون اليوم أصبحوا أكثر تعليماً و وعياً، ولم يعودوا يكتفون بتأمين معيشتهم فقط، بل يسعون إلى تحقيق حاجات أعلى، مثل التقدير و النمو و التطور في بيئة عملهم.
 باختصار هذه المشاكل مجتمعة تبرز الحاجة الماسة لإعادة تقييم و تحسين جودة الحياة في العمل لضمان بقاء المنظمات قادرة على المنافسة، و الحفاظ على أفضل المواهب، و تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية.

3/مكونات جودة الحياة في العمل

وهي تلك العناصر المتعلقة بالفرد داخل المنظمة المهمة وبيئة العمل المادية و الاجتماعية التي سنتطرق إليها فيما يلي:

3-1- بيئة العمل:

و هي المكان الذي يعمل فيه الفرد و التي يفترض أن يتفاعل فيها الموظفون مع عدد من الأشخاص، وعليهم العمل بتنسيق بطريقة أو بأخرى، حيث تضمن ظروف العمل بيئة صحية و آمنة و استمرارية تقديم الخدمات و التقليل من العلاقات الإدارية السيئة، و تحديد ساعات عمل منطقية. (Nanjundeswara ,207 ,2013)

يجب على المنظمة أن تكون بيئة العمل الجيدة و توفر ظروفًا صحية و آمنة، تضمن استمرار تقديم الخدمات بكفاءة، و تقليل من المشاكل الإدارية، بالإضافة إلى تحديد ساعات عمل معقولة.

3-2- التدريب و التطوير:

التدريب و التطوير نشاط تنظيمي يهدف إلى تحسين أداء الأفراد و المجموعات، حيث تضمن جودة حياة العمل من خلال الفرص التي توفرها الوظيفية لتطوير الموظف و التشجيع الذي تقدمه الإدارة لأداء الوظيفة، كما أن وجود ظروف جيدة يؤدي لزيادة التمكين الشخصي و المهارات. (Nanjundeswara ,208,2013)

التدريب و التطوير هي أنشطة تهدف إلى تحسين أداء الموظفين على المستويين الفردي و الجماعي، توفير فرص للتدريب و التطوير يساهم في جودة الحياة في العمل

3-3- الرضا الوظيفي و الأمن الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو مدى إيجابية و سلبية نظرة الموظفين إلى عملهم، و كما هو الحال مع الدافع فهو يتأثر بالبيئة المحيطة، و يتأثر الرضا الوظيفي بتصميم الوظيفة، فالوظائف الغنية بالعناصر السلوكية الإيجابية مثل الاستقلالية والتنوع و طبيعة المهمة و أهميتها و التغذية الراجعة تساهم في رضا الموظفين.

(Nanjundeswara ,209 ,2013)

إن الوظائف التي تمنح استقلالية، تنوعاً، أهمية، و توفر التغذية الراجعة تزيد من الرضا الوظيفي، و الأمن الوظيفي هو شعور الموظف بالاستقرار و الأمان في وظيفته.

3-4- التعويض الكافي و العادل:

لا تضمن مستويات الرواتب المرتفعة وحدها قوة عاملة منتجة ذات دافعية، وبالتالي فإن العمل الحاسم ليس مقدار ما تدفعه المنظمة لموظفيها لكن الأهم هو كيفية تصميم نظام الأجور و التواصل بشأنه و إدارته، يتم الاتفاق على الراتب المناسب بين الموظف و صاحب العمل. (ناجي،جانت،96،97،)

لا يقتصر الأمر على مجرد دفع رواتب عالية، بل الأهم هو تصميم نظام أجور عادل و شفاف، و كيفية التواصل بشأنه مع الموظفين، يجب أن يكون الراتب متفقاً عليه بين الطرفين.

3-5- التكامل الاجتماعي في منظمة العمل:

إن أهمية التفاعل الاجتماعي هي محدد آخر لجودة حياة العمل تلخص في خمسة عوامل وهي الدعم، التسامح، المساواة، التنقل، و التماهي، فهي ضرورية لتحقيق نتائج مفيدة للأفراد لهذه التفاعلات.

(ناجي،جانت،96،97،)

يشير إلى التفاعلات الاجتماعية الإيجابية بين الموظفين، ويتضمن عوامل، مثل الدعم، التسامح، المساواة، فرص التقدم، والشعور بالانتماء، هذه العوامل ضرورية لتحقيق نتائج إيجابية من هذه التفاعلات.

4/- أهداف جودة الحياة في العمل

إن جودة الحياة في العمل شيء مهم إذ أنها تحقق العديد من الأهداف منها: الفردية والتنظيمية والمهنية والاجتماعية.

1- الأهداف الفردية: تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق العديد من الأهداف الفرد الشخصية مثل: إشباع حاجاته، ورغباته وزيادة مستوى رضا الموظفين. (محمد، 2019، ص9)

2- الأهداف التنظيمية: حيث تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال فعالية الفرد، وتتمثل في:

- إعداد الفرد للتدريب لمواكبة التغيرات السريعة في العمل والمنظمة لمواجهة الحاضر والمستقبل.

- نقل المعرفة والمهارات للموظفين ذوي الخبرة الذين يحتاجون إلى أداء أفضل للوظيفة.

- إعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي.

- مساعدة الفرد على العمل بصورة أكثر فعالية في أماكن عملهم عن طريق طريق المفاهيم والمعلومات والتقنيات تطوير المهارات الحديثة التي يحتاجونها في مجال عملهم.

- التأكد من الناتج الاقتصادي من خلال الجودة المطلوبة. (محمد، 2019، ص9)

3- الأهداف المهنية: التي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة.

4- الأهداف الاجتماعية: فهي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة المتلاحقة. (محمد، 2019، ص9)

باختصار إن جودة الحياة في العمل ليست مجرد ميزة إضافية، بل هي إستراتيجية أساسية تحقق فوائد متعددة للأفراد والمنظمة

5/- أهمية جودة الحياة في العمل

- نظام الأجور ومكافأة كفاءة: تصميم أنظمة أجور ومكافآت عادلة تجعل الموظفين أكثر رضا عن وظيفتهم. (العنزي والفضل، 2007، ص72)

- الحفاظ على سلامة العاملين من خلال تحسين بيئة العمل. (العنزي والفضل، 2007، ص72)

- إعادة هيكلة الأنشطة.

- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة عن طريق الاهتمام بحقوق الموظفين في المنظمة.
 - التطوير الفكري و زيادة المعرفة.
 - السعي من تقليل الصراعات التي تنشأ داخل المنظمة بين العاملين، من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون و تبني علاقات تساعد على الزيادة الإنتاجية.
 - السعي إلى زيادة التحسينات الايجابية اتجاهات و سلوك العاملين، بما يؤول منافع من قبيل زيادة كفاءة المنظمة و جودة الإنتاجية و التقليل من الحوادث و الإصابات التي تخص.
- (العنزي و الفضل، 2007، ص71، 72)

تكمن أهمية جودة الحياة في العمل في تأثيرها الشامل على كل الموظفين و المنظمة، فهي تتجاوز مجرد توفير بيئة عمل مريحة لتشمل جوانب حيوية، مثل العدالة في الأجور و المكافآت، و ضمان سلامة العاملين، و إعادة هيكلة الأنشطة لتحسين الكفاءة، و السعي لخلق بيئة عمل آمنة تحترم حقوق الموظفين.

6/- عوامل نجاح جودة الحياة في العمل:

تتحقق جودة الحياة في العمل من خلال الجهود التي تنجزها المنظمة و الأنشطة التي تضعها إدارة الموارد البشرية بهدف تحقيق حياة العمل أفضل للموظفين لإشباع احتياجاتهم و هذا بتوفير بيئة صالحة و آمنة للعمل، و مشاركتهم في اتخاذ قرارات. و فيما يلي سنتطرق إلى بعض العوامل نجاح جودة الحياة في العمل:

6-1- عوامل مالية (الأجور الكافية و العادلة، المكافآت و التعويضات):

يرى Reddy أن "الأجور الكافية و العادلة أمرا أساسيا في جودة حياة العمل، ولذلك فإن نجاح باقي أبعاد جودة حياة العمل يتوقف على تحقيق الأجور العادلة و الكافية، و كذلك فإن التعويضات المقدمة يجب أن تكون كافية و مناسبة مع العمل بحيث يكون تناسق بين مرتبات الموظفين جميعا، و ذلك يعني المساواة في العمل و الأجر و ذلك وفقا لمعايير و الظروف الاجتماعية للموظفين". (آسيه، أميرة، 2020، ص12)

نظام الأجور و المكافآت العادل و المجزي ليس مجرد حق مالي للموظف، إنما هو استثمار إستراتيجي يعزز الرضا الوظيفي و يجذب الكفاءات و يحافظ عليها.

6-2- العوامل الصحية و السلامة المهنية (بيئة عمل صحية و آمنة) :

تؤثر جودة حياة العمل بشكل كبير على حياة الأفراد العاملين حيث يوجد مؤشر واضح في علم النفس التنظيمي يوضح أن جودة حياة العمل مؤشر مهم لصحة و رفاهية الموظفين، حيث يجب أن لا يتعرض العمال لظرف العمل التي يمكن أن تؤثر سلبا على صحتهم البدنية و العقلية و ذلك من خلال الاهتمام بأوضاع المناسبة كضوء و الإضاءة و مساحة العمل و تجنب الحوادث فضلا عن تحديد ساعات العمل المناسبة و السقف العمري للموظفين، حيث تؤثر الصحة و السلامة المهنية الآمنة في العمل تأثيرا مباشرا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة و على أدائهم بصفة عامة . (آسيه ، أميرة ، 2020، ص12)

إن الاهتمام المنظمة بالصحة و السلامة المهنية ليس مجرد ليس مجرد التزام قانوني و أخلاقي، بل هو استثمار في رأس مال بشري، حيث يضمن الموظفين أكثر صحة و إنتاجية ، و أقل عرضة للحوادث.

6-3- عوامل نظام الاتصالات في المؤسسة :

نظام الاتصالات في المؤسسة يساهم بشكل كبير في زيادة مشاركة الأفراد من خلال تواصلهم مع بعضهم البعض أو بينهم و بين الإدارة مما يخلق لهم أجواء عمل بشكل مريح مما يؤدي إلى تطوير قدراتهم و تنمية مهاراتهم ، و كذلك زيادة تكيفهم مع مناصب عملهم ، وكذلك يعتبر الاتصال وسيلة نقل المعلومات و توجيه العمال و التوجيهات المتصلة بالأهداف المنشودة للمنظمة ، ويتم توجيه العمال داخل مصالح العمل من طرف المشرف وفق المعايير التالية :

- توجيه المرؤوسين و إعطائهم تعليمات خاصة بالعمل .
 - شرح طريقة أداء العمل للمرؤوسين .
 - إعطاء المرؤوسين معلومات عن الإجراءات الخاصة بالعمل .
 - إعطاء المرؤوسين معلومات عن مدى تقدم في الانجاز .
 - تحديد أهداف و سياسات العمل للمرؤوسين .
 - تدريب المرؤوسين و رفع مهارتهم .
 - نصح المرؤوسين و مساعدتهم في حل مشاكلهم .
- (ماهر ، 2022، ص372)

نظام الاتصالات المفتوح والفعال هو شريان الحياة للمنظمة ، فهو يعزز الشفافية والثقة والمشاركة ، ويساهم في تحقيق الانسجام والتكامل بين مختلف أفرادها .

6-4- نظم المقترحات في المؤسسة :

جودة حياة العمل و برامج مشاركة تتوقع أن الموظفين لديهم أفكار وتصورات جديدة ، و أن مسؤولية إدارة الموارد البشرية متابعة و تطبيق هذه الأفكار و التصورات ويكون هذا من خلال نظم المقترحات.

- نصح المرؤوسين و مساعدتهم في حل مشاكلهم .

(ماهر ، 2022، ص372)

نظام الاتصالات المفتوح والفعال هو شريان الحياة للمنظمة ، فهو يعزز الشفافية والثقة والمشاركة ، ويساهم في تحقيق الانسجام والتكامل بين مختلف أفرادها .

6-4- نظم المقترحات في المؤسسة :

جودة حياة العمل و برامج مشاركة تتوقع أن الموظفين لديهم أفكار وتصورات جديدة ، و أن مسؤولية إدارة الموارد البشرية متابعة و تطبيق هذه الأفكار و التصورات ويكون هذا من خلال نظم المقترحات.

حيث يقوم الموظف أو العامل بطرح المقترح لمشرف الوسيط، و بعد تلقي التعليقات من المشرف المسؤول، يقوم العامل بإعادة كتابة الاقتراح وإعادة عرضه للمشرف للراجعة النهائية، ثم ترفع الفكرة بعد ذلك إلى مكتب نظام الاقتراح حيث تسجل و ترسل لبقية الأفراد في المؤسسة الذين يطورون و ينمون الفكرة، عندما تتم عملية التطوير ترفع توصية من مكتب نظام الاقتراح و يتبعها عملية تغذية مرتدة للعامل، و في حال قبول الفكرة تتم مكافأة العامل المقترح و المشاركين في التطوير الفكرة، و إن نجاح أي نظام اقتراح يعتمد على التزام قوي من الإدارة العليا، ويجب على كل مؤسسة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة . (تيشوري، 2020، ص11)

تبنى نظم المقترحات الفعالة يعكس ثقافة تنظيمية تقدر مساهمات الموظفين وتشجعهم على التفكير الإبداعي والمشاركة في صنع القرارات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والنتائج.

6-5- مجهودات المنظمة في تطوير جودة الحياة في العمل :

إن جهود المنظمة عامل ضروري و مهم لنجاح جودة الحياة في العمل و هذا يكون من خلال :

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة .
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء الموظفين .
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع .

- توفير متطلبات الاستقرار و الأمن الوظيفي.
 - إعادة تصميم و إثراء الوظائف لتواكب مستجدات الحديثة .
 - إعادة نظم الأجور و المكافآتو الحوافز المادية و المعنوية .
 - إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية و الكفاءة .
 - توفير فرق عمل متكاملة .
- (المغربي، 2004، ص260)

إن تطوير جودة الحياة في العمل يتطلب التزاما شاملا ومستمرًا من المنظمة على مختلف الأصعدة. هذه الجهود المتكاملة تخلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة، تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتعزز رفاهية موظفيها .

يمكن القول إن جودة الحياة في العمل هي مفهوم شامل يتأثر بمجموعة متنوعة من العوامل المترابطة. إن المنظمات التي تولي اهتماما حقيقيا لهذه العوامل وتعمل على تحسينها تخلق بيئة عمل جاذبة ومستدامة، وتحقق مستويات أعلى من الرضا والإنتاجية والولاء لدى موظفيها، مما ينعكس إيجابا على أدائها ونجاحها في المدى الطويل.

7/- قياس جودة الحياة في العمل

اختلفت بعض الدراسات عن الأخرى في معايير قياس جودة حياة العمل حسب طبيعة عمل كل منظمة و التي يتوقف عليه استخدام المقاييس الكمية و المقاييس الوصفية في قياس جودة حياة العمل.

اعتبرت دراسة (Islam ,M.Z. et Siengthai,S) أنه "يمكن قياس جودة حياة العمل 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) ". (عاطف، 2019، ص18)

هذه المقاييس تعكس شعور الموظفين تجاه عملهم وبيئة العمل وولائهم للمنظمة .

بينما ترى دراسة (Garg .C.P , et al) أنه "يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية من جانب و مقاييس وصفية من جانب آخر، و كانت هذه المقاييس على النحو التالي: (معدل دوران العمل - معدل الغياب الطويل - إنتاجية العاملين - درجة الرضا الوظيفي) ". (عاطف، 2019، ص18)

وتشير دراسة (KalayaneeKoonmee et al) أنه " يمكن قياس جودة حياة العمل خلال المقاييس التالية: (الالتزام التنظيمي - الرضا الوظيفي - سيادة روح الفريق داخل المنظمة) ". (عاطف، 2019، ص18)

في حين ترى دراسة (Elise Ramstad) أن "قياس جودة حياة العمل يتم من خلال المقاييس التالية: (إنتاجية العمل - جودة السلع و الخدمات المقدمة - جودة العمليات - المرونة في خدمة العملاء - سهولة و سلاسة العمليات - مدى مرونة في أساليب العمل - تطوير نمط العمليات - نظم الجودة - تطوير المهارات المتعددة)". (عاطف، 2019، ص18)

بينما دراسة (Indira Kandasamy) وضعت في دراستها مجموعة من المقاييس لقياس جودة حياة العمل، و هي على النحو التالي: (معدلات دوران العمل - معدلات الأداء الوظيفي للعاملين - درجة الرضا الوظيفي - درجة رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال أداء العاملين). (عاطف، 2019، ص18)

بينما توصلت دراسة (جاد الرب، 2008) إلى أن معايير قياس جودة حياة العمل كما يلي: (معدلات حوادث العمل - معدلات الشكاوي - معدلات الإضراب و التجمهر و الامتناع عن العمل - معدلات الغياب و التغيب - معدلات دوران العمل - معدلات الجزاءات - معدلات نمو الأداء الاقتصادي و المالي من خلال: معدل العائد على الاستثمار، معدل العائد على الأصول - معدل العائد على حق الملكية - معدل نمو المبيعات - معدلات الدوران). (عاطف، 2019، ص18)

يتضح من خلال استعراض الدراسات المختلفة أن قياس جودة الحياة في العمل ليس له نموذج موحد، بل يختلف باختلاف طبيعة المنظمة و أهدافها. و مع ذلك تتفق معظم الدراسات على أهمية استخدام مجموعة من المقاييس الكمية و الوصفية لتقييم جوانب متعددة تؤثر على شعور الموظفين و رضا هم وولائهم، بالإضافة إلى مؤشرات الأداء التنظيمي.

تشمل المقاييس الشائعة: الأداء الوظيفي، درجة الأداء الوظيفي، معدل دوران العمل، معدل الغياب، الإنتاجية، الالتزام التنظيمي، وسيادة روح الفريق، بالإضافة إلى ذلك، تتطرق بعض الدراسات إلى جوانب مثل سياسة الأجور و الشركة، نجاح النقابات، جودة السلع و الخدمات، جودة العمليات، المرونة في خدمة العملاء، و معدلات حوادث العمل و الشكاوي و الإضرابات.

بشكل عام، يهدف قياس جودة الحياة في العمل إلى توفير رؤية شاملة حول رفاهية الموظفين و تأثيرها على أداء المنظمة، إن فهم هذه المقاييس يساعد المنظمات على تحديد نقاط القوة و الضعف في بيئة العمل، و اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة العمل موظفيها، مما ينعكس إيجاباً على استقطاب المواهب، الحفاظ عليها، تعزيز

الأداء، و تقليل الاستنزاف، و بتالي البقاء في سوق العمل التنافسي.

الخلاصة :

وكخلاصة لما تم تقديمه في هذا الفصل، يتضح أن مفهوم جودة الحياة في العمل، بأبعاده و أهدافه المتنوعة و أهميته المتزايدة، يمثل حجر الزاوية في بناء منظمات ناجحة و مستدامة، فإن الاهتمام بهذا الجانب الحيوي لم يعد مجرد خيار أو ترف، بل ضرورة ملحة تفرضها طبيعة المنافسة الشديدة و السعي الدائم نحو تحقيق الكفاءة و التميز، فمن خلال التركيز على الاستثمار الأمثل في العنصر البشري و توفير بيئة عمل محفزة و داعمة، تستطيع المنظمات إطلاق الطاقات الكامنة لدى موظفيها و تعزيز إنتاجيتهم وولائهم، و هذا بدوره ينعكس إيجابيا على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق، لذا فإن تبني مبادئ جودة الحياة في العمل وتطبيقها بشكل فعال يمثل استثمارا بعيد المدى يضمن للمنظمات النمو و الازدهار في عالم الأعمال المتغير.

الفصل الثالث

الأداء المهني

تمهيد

- 1/ تعريف الأداء المهني
- 2/ محددات الأداء المهني
- 3/ عناصر الأداء المهني
- 4/ العوامل المؤثرة في الأداء المهني
- 5/ تعريف تقييم الأداء المهني
- 6/ أهمية تقييم الأداء
- 7/ خطوات تقييم الأداء المهني

الخلاصة

تمهيد :

سيتم في هذا الفصل موضوع الأداء الوظيفي، فهو يعد من العناصر الأساسية التي تعكس مستوى الكفاءة و الجودة في الأداء المهام و الأعمال و المسؤوليات داخل المنظمة، فيعتبر تحسين الأداء المهني مطلباً أساسياً و ضرورياً لتحقيق الأهداف الفردية و للمنظمة على حد سواء، حيث يجمع بين مجموعة من مهارات، السلوكيات و المعرفة التي تمكن الفرد من أداء عمله بكفاءة و فعالية .

كما أن الأداء الوظيفي لا يقتصر فقط على تحقيق النتائج المطلوبة، بل يشمل أيضاً الالتزام بالقيم المهنية، التعاون مع الفريق، و التطوير المستمر لمهارات العمل، و في هذا السياق يصبح التركيز على الأداء المهني أداة أساسية لتحسين الإنتاجية، تعزيز التميز، و تحقيق النمو المهني المستدام .

1/ تعريف الأداء المهني

لقد اهتم العديد من العلماء و الباحثون في مجال إدارة و تسيير الموارد البشرية و إدارة الأعمال على مصطلح الأداء المهني، كون أن الأداء هو العامل الأساسي في المؤسسات لدى نجد له عدة تعاريف نذكر بعضها فيما يلي:

– يعرف الأداء المهني في اللغة :

أي عمل أو إنجاز أو تنفيذ، وهو الفعل المبذول أو الممارس أو النشاط المنجز . (محمد ، 2020، ص81)

– ويعرف أيضاً بأنه القيام بأعباء المهنة من مسؤوليات و واجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب. (صفاء، 2007، ص292)

– و في تعريف آخر للأداء المهني هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام الموكلة و المكونة لوظيفة الفرد . (ريهام ، 2016، ص72)

– تعريف بدوي و مصطفى للأداء المهني: {بأنه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين}. (عدان ، 2019، ص48)

– عرف الأداء المهني: بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات و واجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب. (أحمد ، 2020، ص70)

– يعرف أيضاً على أنه : الجهد الذي يقوم به العامل لإنجاز مهمة ما حسب قدرته و إمكانيته . (حسين، 2011، ص90)

يمكن أن نستنتج من خلال هذه التعاريف أن الأداء المهني هو تلك المهام و الجهود المبذولة من طرف الأفراد العاملين داخل

المؤسسة، بكفاءة وفعالية لتحقيق الأهداف وفقا للموارد المتاحة مع الالتزام بالبرامج و القواعد داخل المؤسسة . وهذا ما أكدته دراسة "بالعربي جمعة" (2016) حول تمكين العاملين و أثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، بأن الأداء المهني هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا، من أجل إتمام مهام أو الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة .

2/ محددات الأداء المهني

يعد الأداء سلوك يقوم به الفرد داخل المنظمة و تحدده ثلاثة عوامل و هي كآلي:
الجهد المبذول، القدرات و الخصائص الفردية، إدراك الفرد لدوره الوظيفي.

2-1- الجهد المبذول:

يعرفه سلامي بأنه: "عملية تحريك القوى الفردية للتغلب على الصعوبات التي يواجهها العامل، و الجهد المبذول ينتج عن متطلبات الأداء ومن القوى العضلية و الذهنية و من دافعية الفرد، و هذا الجهد يمكن أن يكون حركي أو فكري" (رياض و فيصل، 2020، ص4)
من خلال هذا التعريف نستنتج أن الجهد ينتج من طاقة الفرد العضلية و الفكرية و تزيد و تنقص حسب دافعية كل فرد، وأيضا متطلبات المهنة التي تحدد نوعية الجهد المبذول

2-2- القدرات و الخصائص الفردية:

تعتبر القدرات متغير مهم في الأداء الوظيفي، و يعرفها عثمان تيجاني على أنها: "القدرة على الأداء سواء كان هذا الأداء متعلق بحركات متناسقة ومعقدة، أو نشاط عضلي رمزي أو بأي نوع آخر من السلوك". (رياض و فيصل 2020، ص5)

ومن خلال هذا التعريف يظهر أن القدرة ترتبط بسلوك الفرد وهي مدى استطاعة الفرد على القيام بالمهام المطلوبة منه، و هذه القدرة قد تكون عضلية أو ذهنية أو كلاهما وذلك حسب طبيعة العمل.

2-3- إدراك الفرد لدوره الوظيفي:

ويعني هذا درجة إلمام الفرد بالمهام و الواجبات المنوطة به، ويشمل تصورات و انطباعاته عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله، و الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة. (رياض و فيصل 2020، ص6)

وهنا يقصد مدى معرفة الفرد بقوانين العمل و التزامه بالمهام المطلوبة منه و الإجراءات التنظيمية المعمول بها في المنظمة .

3/ عناصر الأداء المهني:

يتطلب تحقيق أداء المهني متميز إلمام العاملين بعدة عناصر أساسية تتكامل معا لضمان فعالية العمل و جودته، يمكن تلخيص هذه العناصر فيما يلي:

3-1- المعرفة بمتطلبات العمل:

ويشمل المعارف العامة، المهارات الفنية و المهنية، القدرة على التنظيم و التنفيذ دون الوقوع في الأخطاء و ما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل. (حياة و وردية 2019، ص39)

يمثل هذا العنصر الأساس الذي ينطلق منه الأداء، ويشمل الإلمام بالمعارف العامة الضرورية لفهم سياق العمل، و امتلاك المهارات الفنية و المهنية اللازمة لتنفيذ المهام بكفاءة، و القدرة على التنظيم و التنفيذ الدقيق لتجنب الأخطاء، بالإضافة إلى الاستفادة من الخبرات السابقة المتعلقة بالعمل.

3-2- كمية العمل المنجز:

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

(حياة و وردية، 2019، ص39)

يركز هذا العنصر على معدل إنتاجية الموظف و قدرته على إنجاز مقدار معين من العمل ضمن الظروف الطبيعية للعمل، بالإضافة إلى سرعة إنجاز هذه المهام، لا يقتصر الأمر على الكمية فحسب، بل يشمل أيضا إنجاز العمل في الوقت المناسب.

3-3- كفايات الموظف:

تعني ما يملك الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم، وتمثل هذه الكفايات خصائصه الأساسية.

ويقصد بالخصائص الشخصية تلك السمات المميزة التي يتسم بها العامل و تكون سببا في إنتاج أداء فعال يقوم به و يختلف عن غيره من العمال، فهي خصائص مميزة لعامل دون سواه تمكنه من الرقي في أدائه، و بتالي فإن هذه الخصائص تختلف من عامل لآخر كل حسب مكوناته الشخصية. (نبيلة، 2019، ص56)

يتجاوز هذا العنصر المعرفة و المهارات ليشمل الخصائص الشاملة للموظف. فهو يشير إلى ما يمتلكه من معلومات، و مهارات عملية، و اتجاهات إيجابية، وقيم تؤثر في طريقة أدائه لعمله، بالإضافة إلى ذلك، يتضمن الخصائص الشخصية المميزة التي تجعل أداء العامل فعالا و مختلفا عن غيره، و هي سمات فريدة تساهم في تميزه و تطوره المهني.

3-4- بيئة التنظيم :

تتكون من العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء من حيث التنظيم و هيكله، أهدافه و موارده، الإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم نجد العوامل الاقتصادية، الاجتماعية و التكنولوجية. (نبيلة، 2019، ص57)

يؤثر السياق الذي يتم فيه العمل بشكل كبير على الأداء. تتكون البيئة التنظيمية من عوامل داخلية، مثل هيكل التنظيم و أهدافه و موارده و الإجراءات المتبعة، والتي تشكل الإطار الذي يعمل ضمنه الموظف، كما تشمل عوامل خارجية أوسع نطاقاً مثل الظروف الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية التي تؤثر على المنظمة و بتالي على الأداء العاملين فيها .

3-5- المثابرة و الوثوق:

و تشمل الجدية، و التفاني في العمل، قدرة الموظف على تحمل المسؤولية ومدى حاجة الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين. (نبيلة، 2019، ص58)

يتعلق هذا العنصر بالجوانب السلوكية و الشخصية التي تدعم الأداء المستمر و الفعال، يشمل الجدية و التفاني في العمل، و قدرت الموظف على تحمل المسؤولية الموكلة إليه، بالإضافة إلى مدى استقلاليته و حاجته إلى الإرشاد و التوجيه من المشرفين. الموظف الذي يتمتع بالمثابرة و الثقة يكون أكثر قدرة على تجاوز التحديات و إنجاز المهام بكفاءة و مسؤولية .

بشكل عام، تتكامل هذه العناصر لتشكل منظومة متكاملة للأداء المهني، إن فهم العاملين لهذه العناصر و العمل على تطويرها يساهم بشكل كبير في تحسين أدائهم الفردي و رفع مستوى أداء المنظمة ككل، كما أن إدراك المنظمات لأهمية هذه العناصر يساعدها في تصميم أنظمة تقييم أداء فعالة و تطوير استراتيجيات لتحسين كفاءة موظفيها

3-6- نقص مهارات المعرفة لدى العاملين:

باعتبار أن العامل يعد من أهم الموارد في المؤسسة و هو المؤثر في عملية الإنتاج، إذ أن العوامل الأخرى تتأثر بدرجة التي يحكم فيها العامل، لذا فإن مهمة إدارة الموارد البشرية في أي منظمة لا تقتصر في تهيئة القوى العاملة، ويجب عليها أن تزيد من كفاءة الإنتاجية لدى العاملين، و هذا يتم وفق السياسات و البرامج الخاصة التي تضعها المؤسسة أو المنظمة لتدريبهم و إعدادهم لممارسة مهامهم، وذلك لتحقيق أكبر قدر ممكن من العمل بأقل جهد و أقل وقت و تكلفة. (شعيل، 2005، ص48)

هنا يؤكد على أهمية العامل كمورد أساسي و مؤثر في عملية الإنتاج، فنقص المهارات و المعرفة لديه يؤثر سلبا على كفاءة استخدام العوامل الأخرى، لدى تقع مسؤولية إدارة الموارد البشرية على تطوير و رفع كفاءة العاملين من خلال برامج التدريب و التأهيل المناسبة لتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية بأقل جهد ووقت و تكلفة.

4/ العوامل المؤثرة في الأداء المهني

هناك عوامل أساسية التي تحدد قدرة الأداء المهني وهي كما يلي:

4-1- العوامل الفنية و التكنولوجية : وتشمل جميع العوامل المتعلقة بالمباني و المعدات و الآلات و الأدوات و ظروف العمل و الأساليب المرتبطة بالمسارات العامة ، و إستراتيجية الإدارة و السلوك التنظيمي وكان يعتقد أن هذه العوامل هي الوحيدة التي تقرر الكفاءة في التنظيمات الإدارية . (شعيل، 2005، ص48) تشمل البنية التحتية المادية، بالإضافة إلى ظروف العمل و الأساليب المتبعة في سير العمل، و إستراتيجية الإدارة و السلوك التنظيمي العام للمؤسسة .

4-2- العوامل الإنسانية :

و تشتمل على معنويات الأفراد و اتجاهاتهم و دوافعهم و رغباتهم ، و طرق الاتصال المتعددة بينهم و بينية . (شعيل، 2005، ص48) تركز على الجوانب المتعلقة بالعنصر البشري، بما في ذلك معنويات الموظفين، اتجاهاتهم النفسية، دوافعهم و رغباتهم الشخصية، بالإضافة إلى جودة و فعالية قنوات الاتصال المختلفة فيما بينهم و بين البيئة المحيطة بهم .

5/ مفهوم تقييم الأداء المهني:

هو العملية التي يتم من خلالها التعرف على الجوانب الإيجابية و الجوانب السلبية الخاصة بتحقيق الأهداف و إنجاز معدلات الأداء المستهدفة . (محمد، 2009، ص51)

ويعرف أيضا أنه : محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات بدنية أو نفسية ، مهارات و قدرات فكرية و فنية ، أو سلوكية ، وهذا من أجل تحديد نقاط القوة أو الضعف و محاولة تعزيز نقاط القوة و تثبيت نقاط الضعف، وبهذا تتحقق فعالية المنظمة . (نزار، 2015، ص17)

نستنتج من خلال التعرفين أن تقييم الأداء المهني هو عملية منظمة تهدف إلى تحديد و تحليل و تقييم أداء الموظف في سياق تحقيق الأهداف المحددة و إنجاز معدلات الأداء المطلوبة .

ويتضمن هذا التقييم فحص الجوانب الإيجابية و السلبية في أداء الموظف، بالإضافة إلى تحليل شامل لجميع الجوانب المتعلقة به ، سواء كانت صفات بدنية أو نفسية ، مهارات و قدرات فكرية و فنية ، أو سلوكيات ذات صلة بالعمل .

الغرض الأساسي من تقييم الأداء المهني هو تحديد نقاط القوة و لتعزيزها و نقاط الضعف لمعالجتها و تحسينها ، وبتحقيق ذلك يساهم تقييم الأداء المهني في زيادة فعالية المنظمة بشكل عام من خلال تطوير أداء أفرادها .

6/ أهمية تقييم

الأداء المهني

تكمن أهمية تقييم أداء الموظفين على أنها أحد الأبعاد الرئيسية في تنمية الموارد البشرية في المنظمة و التي لها فائدة عظيمة عليها بشكل عام وعلى الموظفين أنفسهم بشكل خاص، ويتجلى ذلك فيما يلي:

- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة و كفاءة أداءهم لأعمالهم وذلك للمعرفة ، و لتحسين الأداء .
- تحديد زيادات الأجر، و المكافآت، و العلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد و ذلك كنوع من المقابل للأداء .
- تحديد الوظيفة الحالية المناسبة للفرد، و تحديد إمكانية نقله إلى وظيفة أخرى، وربما الاستغناء عنه ، إن لم يكن ذا كفاءة عالية في وظيفته الحالية .
- التعرف على الأعمال و المهام الخاصة التي يمكن أن تسند لها المنظمة إلى الفرد، و ذلك في حالة احتياجها إلى قيام بهذه الأعمال و المهام .
- تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافأة على أدائه المتميز .
- تحديد أوجه القصور في أداء الفرد و احتياجه إلى التطوير و التنمية ، و ذلك من خلال جهود التدريب .
- إجبار المديرين أن يربطوا سلوك مرؤوسهم .

(أحمد، بشير، 2023، ص9)

بشكل عام ، يعتبر تقييم الأداء أداة حيوية لتحسين الأداء الفردي و الجماعي، و اتخاذ قرارات إدارية مستنيرة، و تعزيز النمو و التطور داخل المنظمة .

7/ خطوات تقييم الأداء المهني:

إن عملية تقييم الأداء الوظيفي تتطلب تخطيطاً دقيقاً و سليماً يكون وفق أسس علمية و خطوات متسلسلة لضمان تحقيق الأهداف التي تود المؤسسة تحقيقها و فيما يلي نبرز أهم خطوات تقييم الأداء المهني:

7-1- وضع توقعات الأداء:

وهي أول خطوات عملية تقييم أداء العاملين حيث يتم وضع توقعات الأداء بالاتفاق بين العاملين و إدارة المنظمة من خلال وصف المهام المطلوبة إلى جانب النتائج المتوقعة تحقيقها . (إيلي، يمينة، 2020، ص23)

7-2- مرحلة مراقبة التقدم في الأداء:

حيث يتم توفير المعلومات عن كيفية إنجاز العمل و إمكانية تنفيذها بشكل أفضل و التعرف على الكيفية التي يعمل فيها الفرد العامل استناداً إلى المعايير المعتمدة مسبقاً . (إيلي، يمينة، 2020، ص23)

7-3- تقييم الأداء:

يتم في هذه المرحلة تقييم الأداء لجميع العاملين ضمن إطار المنظمة و معرفة كل مستويات أدائه بما يمكن الإدارة اتخاذ القرار السليم في مختلف الاتجاهات . (إيلي، يمينة، 2020، ص23)

7-4- التغذية الراجعة:

وهي معرفة الفرد العامل لمستوى أدائه و مستوى العمل الذي يزاوله لأجل التمكن من الوصول إلى درجة التقدم المطلوبة في أداء العمل، و هي ضرورية للفرد العامل للتعرف على كيفية أداء العمل في المستقبل بصورة مرضية . (إيلي، يمينة، 2020، ص23)

7-5- اتخاذ القرارات الإدارية:

وهي مرحلة مهمة يتم من خلالها اتخاذ قرارات إدارية متعددة مثل الترقية، أو التحفيز، أو النقل، أو الفصل . (إيلي، يمينة، 2020، ص23)

7-6- وضع خطط لتطوير الأداء:

و هي المرحلة الأخيرة ضمن مراحل تقييم الأداء المهني حيث يتم وضع الخطط التطويرية التي تؤثر بشكل إيجابي على تقييم الأداء من خلال معرفة مهارات و القدرات و القيم التي يحملها الفرد . (إيلي، يمينة، 2020، ص23)

تمثل عملية تقييم الأداء المهني سلسلة متكاملة من الخطوات تبدأ بتحديد توقعات واضحة للأداء بالاتفاق بين الموظف والإدارة، يلي ذلك مرحلة المراقبة المستمرة لتقييم التقدم المحرز في الأداء وفقا للمعايير المحددة، ثم تأتي مرحلة التقييم الرسمي للأداء لجميع العاملين، مما يوفر للإدارة رؤية شاملة لاتخاذ قرارات مستنيرة، وتعد التغذية الراجعة عنصرا حيويا لإطلاع الموظف على مستوى أدائه و تمكينه من التحسين المستمر، بناء على نتائج التقييم، تتخذ الإدارة قرارات إدارية متنوعة، و أخيرا تختتم العملية بوضع خطط تطويرية تهدف إلى تعزيز مهارات و قدرات الموظفين و بتالي تحسين الأداء المستقبلي، إن الالتزام بهذه الخطوات المنهجية يضمن تحقيق أهداف المؤسسة من عملية تقييم الأداء بشكل فعال و عادل.

الخلاصة :

يعد الأداء المهني حجر الزاوية الذي تقوم عليه المؤسسات، سواء كانت عامة أو خاصة، فهو يشمل مجمل الأنشطة و المهام التي ينجزها الموظف داخل المنظمة لتحقيق الأهداف المشتركة، ولا يتحقق هذا إلا بضمان مستوى أداء عال من الموظفين، وهو ما يستلزم توافر محددات فاعلة تسهم في تعزيز هذا الأداء.

وتطلع إدارة الموارد البشرية بدور محوري في ضمان أداء إداري متميز من خلال تزويد أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات صائبة، وقد تم استعراض طرق تقييم الأداء و الأطراف المعنية لضمان تحقيق الموضوعية، و تأكيد على أهمية هذه العملية، فإن تقييم أداء العاملين يهدف إلى قياس مستوياتهم الفعلية لوضع استراتيجيات واضحة في عمليات التوظيف و اعتماد معايير مناسبة لجميع الوظائف الإدارية في المنظمة.

و على العموم، يتضح من خلال ما تم عرضه الأهمية القصوى للعنصر البشري في العملية الإنتاجية للمنظمة، فهو المحرك الأساسي الذي لا غنى عنه، لذا يتعين على المنظمة الاهتمام بالعاملين و دعمهم ماديا و معنويا لضمان بقائهم واستدامة المنظمة نفسها.

الجانِب المِيداني

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

تمهيد

1/ منهج الدراسة

2/ الدراسة الاستطلاعية

1.2- الهدف من الدراسة الاستطلاعية

2.2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية

3.2- وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية

4.2- الخصائص السيكومترية للدراسة الاستطلاعية

3/ الدراسة الأساسية

1.3- وصف مجتمع و عينة الدراسة

2.3- وصف الأداة في صورتها النهائية

3.3- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد :

بعد ما تم التطرق إلى إشكالية الدراسة و الجانب النظري و أهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة جودة الحياة في العمل و الأداء المهني، الآن سنتطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر أهم خطوة في البحث العلمي، و الذي قمنا بإجرائه في مديرية الحماية المدنية بورقلة، و عليه سيتم التطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية بدء بمنهج الدراسة، ثم التطرق للدراستين الاستطلاعية والأساسية على التوالي، وفيما يلي عرض مفصل لكل عنصر

1- منهج الدراسة :

من الضروري أن أي دراسة من الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة و موضوعية دون الاعتماد على منهج، و الذي يعني الطريقة أو الأسلوب أو الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة من أجل التوصل إلى الحقيقة. (بشير، 2007، ص21)

وعلى ضوء ما سبق تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو ظاهرة، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، وكون الدراسة الحالية استكشافية في منطلقها ثم امتدت لتدرس العلاقة ثم الفروق في المتغيرات، فإن المنهج الوصفي التحليلي هو الملائم و المناسب لها.

2- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر أهم عنصر و أساسا جوهريا لبناء البحث، حيث يقوم الباحث من خلالها بالتعرف على إجراءات الجانب الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم و الضبط و هذا بالاطلاع على العينة و كذا التأكد من صلاحية الأداة و جازيتها للتطبيق من خلال التأكد من صدقها و ثباتها. (كمال، 2004، ص32)

1-2- الهدف من الدراسة الاستطلاعية :

* التعرف على الصعوبات التي تعيق الدراسة الأساسية.

* التعرف على مجتمع الدراسة واكتشاف صعوباته و مواطن الضعف فيه.

* التمكن من التدريب على الدراسة الميدانية

* اكتشاف بعض جوانب النقص في التطبيق الميداني.

*التحقق من الصدق و الثبات أداة الدراسة من خلال المعالجة الإحصائية

2-2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية :

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة شملت 30 عاملا ، و توزعت هذه العينة على مجموعة من المصالح في مديرية الحماية المدنية بورقلة ، و اعتمدنا في اختيار العينة على طريقة العرضية (المتاحة) .

2-3-1- استبيان جودة الحياة في العمل :

أ / وصف الفقرات والأبعاد :

لقد تكون هذا الاستبيان من (40)فقرة،ولقد تم تقسيمه على 03 أبعاد وهي:
(بيئة العمل،خصائصالوظيفة،الأجور و المكافآت)

و في دراستنا الحالية لقد قمنا بتبني استبيان جودة الحياة في العمل للباحثة "عيدة جفال" (2023) ، الذي تم استخدامه في دراستها لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث تخصص علم النفس عمل و تنظيم بعنوان (دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى الإطارات) ، ويحتوي هذا الاستبيان على (40) بنداً، ولقد تم حذف بعض البنود (28،31،23،20،21،17،14) ، هذا لأن هذه البنود تم ذكر فيها عينة مختلفة على العينة التي قمنا باختيارها ، وتوجد أيضا بنود مكررة

الجدول رقم (01) يوضح فقرات الاستبيان جودة الحياة في العمل بصورته النهائية .

الأبعاد	البنود
بيئة العمل	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13
خصائص الوظيفة	14-15-16-17-18-19-20-22-23
الأجور و المكافآت	24-25-26-27-28-29-30-31-32-33

ب/ بدائل الإجابة :

ولقد تم الإجابة على الفقرات بالبدائل التالية :
(موافق تماما ، موافق، محايد ، غير موافق، غير موافق تماما)
حيث أن أوزانها تم ترتيبها على نحو التالي:
موافق تماما (1) ، موافق(2) ، محايد (3) ، غير موافق(4) ، غير موافق تماما (5) .

2-3-2- استبيان الأداء المهني:

أ/ وصف الفقرات والأبعاد:

تم تبني استبيان الأداء المهني من طرف "دبي بشيرة" (، 2020) الذي تم استخدامه في دراستها لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في تخصص علم النفس عمل و التنظيم بعنوان (الدعم التنظيمي المدرك و علاقته بالأداء المهني لدى عمال الحماية المدنية) و يحتوي على (31) بنداً، البنود وتدرج تحت 03 أبعاد (خصائص الفرد، إدراك الموظف لدوره الوظيفي، أداء الوجبات الوظيفية)

الجدول رقم (02) يوضح فقرات الاستبيان الأداء المهني بصورته النهائية

الأبعاد	البنود
خصائص الفرد	1-3-5-8-9-11-12-13-17-27
إدراك الموظف لدوره الوظيفي	6-7-14-16-18-19-21-22-24-31
أداء الوجبات الوظيفية	2-4-10-15-20-23-25-26-28-29-30

ب/ بدائل الإجابة:

ولقد تم الإجابة على الفقرات بالبدائل التالية:
(موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً)
و تم ترتيب أوزانها على النحو التالي:
موافق تماماً (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق تماماً (1).

2-4- الخصائص السيكومترية:

للتأكد من صلاحية الأداتين تم حساب كل من الصدق والثبات وذلك كما يلي:

1-2-4- الصدق

يقصد بالصدق هو أن الاستبيان الذي يقيس ما وضع لقياسه، أي قدرته على التمييز بين القدرة التي يقيسها و القدرات الأخرى التي يحتمل أن تختلط بها أو تتداخل معها . (بوسنة، 2007، ص163).

ومن أجل التأكد من صحة صدق الاستبيانين اللذان قمنا بتبنيهما اعتمدنا على نوعين من الصدق (الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية، صدق الاتساق الداخلي)

أ/ استبيان جودة الحياة في العمل: نتيجة صدق الأداة في دراسة جفال 2023

لقد تراوح صدق الاتساق الداخلي بين (0.05 و 0.84)، وعلى هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند (0.01 أو 0.05) و التي كانت أرقامها 12-15-30

*الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية :

لقد تم ترتيب درجات المقياس تنازليا من الأكبر إلى الأصغر وتمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي، بعد ذلك طبقنا اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين و كانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (03) نتيجة الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لأداة القياس جودة الحياة في العمل

الدرجات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الدنيا	10	45,700	2,110	-12,77	18	0,000
الدرجة العليا	10	76,000	7,195			0.000

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة (-12,77) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) وهي أقل من (0,05)، إذن نقول أن المقياس صادق لأن له القدرة على التمييز بين الدرجات العليا و الدرجات الدنيا .
*الصدق الاتساق الداخلي:

ولتأكد من الصدق الاتساق الداخلي للأداة القياس تم إجراء التحليل الإحصائي بمعامل ارتباط بيرسون، و كانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (04) يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية للمقياس

معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند
0,31	21	**0,73	11	**0,47	1
**0,58	22	**0,60	12	**0,56	2
**0,53	23	0,35	13	**0,55	3
**0,65	24	0,29	14	*0,41	4
**0,59	25	**0,67	15	**0,63	5
*0,53	26	**0,51	16	**0,51	6
**0,44	27	**0,52	17	0,25	7
**0,49	28	**0,59	18	*0,42	8
**0,49	29	**0,37	19	**0,64	9
**0,55	30	**0,40	20	**0,66	10
				**0,65	31

** دال عند 0,01

* دال عند 0,05

يتضح من خلال جدول رقم (04) جودة الحياة في العمل مقبولة حيث كانت معاملات الارتباط مع الدرجة الكلية في معظمها أكبر من (0,40)، عند مستوى الدلالة (0,5 و 0,01)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0,37 و 0,73)، و على هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند (0,05 و 0,01) والتي أرقامها (7,13,14)، حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض، عند مستوى دلالة اقل من (0,05)

ب/ استبيان الأداء المهني: نتيجة صدق الأداة في دراسة دبي بشيرة 2021 لقد تراوح صدق الاتساق الداخلي بين (0.83 و 0.95) وكل أبعاد الاستبيان الأداء المهني مرتفعة، مما تدل على صدقها

الجدول رقم (05) نتيجة الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لأداة القياس الأداء المهني

الدرجات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الدنيا	10	124,200	11,679	-3,633	0,00	0,000
الدرجة العليا	10	153,100	22,278			0.000

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة (-3,633) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) وهو أقل من (0,05)، إذن نقول أن المقياس صادق لأن له القدرة على التمييز بين الدرجات العليا و الدرجات الدنيا .

الجدول رقم (06) يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية للمقياس

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	*0,39	11	**0,50	21	**0,41
2	0,33	12	**0,52	22	*0,37
3	*0,44	13	0,24	23	**0,57
4	**0,50	14	**0,36	24	**0,41
5	**0,48	15	0,29	25	0,33
6	**0,55	16	**0,52	26	**0,51
7	**0,38	17	0,35	27	**0,56
8	**0,54	18	0,34	28	0,18
9	**0,44	19	**0,44	29	**0,44
10	**0,47	20	**0,56	30	**0,70
31	0,34	** دال عند 0,01 * دال عند 0,05			

يتضح من خلال جدول رقم (06) الأداء المهني مقبولة حيث كانت معاملات الارتباط مع الدرجة الكلية في معظمها أكبر من (0,40)، عند مستوى الدلالة (0,5 و 0,01)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0,39 و 0,70)، و على هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند (0,05 و 0,01) والتي أرقامها (2,13,17,18,25,28,31)، حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض، عند مستوى دلالة اقل من (0,05)

2-2-4- الثبات

يعرف الثبات على أنه يتمتع بالدقة و الاستقرار و الاتساق في نتائج الأداة لو طبقت أكثر من مرة على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة. (بشير، 2007، ص188) حيث تم التأكد من الثبات الاستبيان (جودة الحياة في العمل، الأداء المهني)، تم استخدام ألفا كروم باخ و التجزئة النصفية. أ/ استبيان جودة الحياة في العمل: نتيجة ثبات الأداة في دراسة جفال 2023

نسبة الثبات قبل التصحيح قدرت ب (0.89) و بعد التصحيح قدرت ب (0.93)

الجدول رقم (07) يوضح قيمة معامل Cronbach's Alpha للمقياس جودة الحياة في العمل

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كروم باخ Cronbach's Alpha
جودة الحياة في العمل	31	0,84

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن نسبة الثبات تقدر (0.84) وهي أكثر من (0,70) فالبنود تعتبر ثابتة. وعليه تم اعتماد المقياس لقياس جودة الحياة في العمل كونه صادق و ثابت.

الجدول رقم (08) يوضح قياس الثبات بالتجزئة النصفية لمقياس جودة الحياة في العمل والذي يعتمد على معامل الارتباط بيرسون

المتغير	معامل الارتباط (قبل التصحيح)	معامل الارتباط (بعد التصحيح)	مستوى الدلالة
جودة الحياة في العمل	0,79	0,87	0,00

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) إن نسبة معامل الارتباط قبل التعديل قدرت ب(0,79) ونسبة معامل الارتباط بعد التعديل قدرت ب(0,87) وهي دالة عند 0.01 وعليه يمكن القول بان الاستبيان يتمتع بالثبات .

ب/ استبيان الأداء المهني: نتيجة ثبات الأداة في دراسة دبي بشيرة 2021

نسبة الثبات قبل التصحيح قدرت ب (0.89) و بعد التصحيح قدرت ب(0.93)

الجدول رقم (09) يوضح قيمة معامل Cronbach's

Alpha للمقياس الأداء المهني

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرون باخ Cronbach's Alpha
الأداء المهني	31	0,90

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن نسبة الثبات تقدر (0.90) وهي أكثر من (0,70) فالبنود تعتبر ثابتة . وعليه تم اعتماد المقياس لقياس الأداء المهني كونه صادق و ثابت.

الجدول رقم (10) يوضح قياس الثبات بالتجزئة النصفية لمقياس الأداء المهني والذي يعتمد على معامل الارتباط بيرسون

المتغير	معامل الارتباط (قبل التصحيح)	معامل الارتباط (بعد التصحيح)	مستوى الدلالة
الأداء المهني	0,83	0,89	0,00

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن نسبة معامل الارتباط قبل التعديل قدرت ب(0,83) ونسبة معامل الارتباط بعد التعديل قدرت ب(0,89) وهي دالة عند 0.01 وعليه يمكن القول بأن الاستبيان يتمتع بالثبات.

3- الدراسة الأساسية :

بعدما تأكدنا من صحة الأداة القياس للمقياس (جودة الحياة في العمل و الأداء المهني)، من خلال الخصائص السيكومترية (الصدق و الثبات)، الآن تأتي مرحلة الدراسة الأساسية إذ أنها تعتبر أهم خطوة ميدانية يقوم بها الباحث لإجراء الدراسة و اختبار الفرضيات.

3-1- وصف عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من مجموعة عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة في الموسم الجامعي 2025/2024، و الذي كان عددهم حوالي (89) عامل، و لقد تم اختيار (71) عاملاً من العينة بطريقة عرضية، وتم توزيع الاستمارات عليهم، بعد ملئ الاستمارات تم استرجعها لنا، و في الجداول الموائية يتم توضيح توزيع و خصائص العينة الدراسة الأساسية.

*العمر: تم تصنيف أفراد العينة إلى 04 فئات بالنسبة للعمر و الجدول الموائية يوضح ذلك

الجدول رقم (11) يوضح توزيع الأفراد حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
تتراوح أعمارهم من 25 إلى 30	5	7,04%
تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40	21	29,57%
تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50	24	33,80%
تتراوح أعمارهم من 50 إلى 60	21	29,57%

* الحالة الاجتماعية: تم تصنيف عينة الأفراد العينة إلى 03 فئات بالنسبة للحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (12) يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

العمر	العدد	النسبة المئوية
أعزب	6	8,45%
متزوج	61	57,74%
أرمل	4	5,63%

* المستوى التعليمي: تم تصنيف عينة الأفراد إلى 03 فئات بالنسبة للمستوى التعليمي

الجدول رقم (13) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

العمر	العدد	النسبة المئوية
مستوى متوسط	6	8,45%
مستوى ثانوي	48	67,60%
مستوى جامعي	17	23,94%

3-2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- الفرضي الأولى و الثانية: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري

- الفرضية الثالثة: معامل ارتباط سبيرمان

- الفرضية الثالثة و الرابعة و الخامسة و السادسة و السابعة: اختبار كروكسال

الفصل الخامس

عرض و تحليل النتائج

تمهيد

- 1- عرض وتحليل النتيجة الأولى
- 2- عرض وتحليل النتيجة الثانية
- 3- عرض وتحليل النتيجة الثالثة
- 4- عرض وتحليل النتيجة الرابعة
- 5- عرض وتحليل النتيجة الخامسة
- 6- عرض وتحليل النتيجة السادسة
- 7- عرض وتحليل النتيجة السابعة

الخلاصة

تمهيد :

بعد ما تم التطرق في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية و الأساسية، وبعد تطبيق أداتي جمع البيانات على (71) عامل في مديرية الحماية لمدينة بورقلة، سنحاول في هذا الفصل عرض و تحليل النتائج التي توصلنا إليها، وهذا بعد معالجة البيانات بأساليب الإحصائية المناسبة، وكانت النتائج التي تحصلنا عليها كالتالي:

1- عرض و تحليل النتائج الفرضية الأولى: حيث تنص الفرضية الأولى على:

مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة متوسط

ولتحقق من صحة الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة.

الجدول رقم (14) يوضح نتائج اختبار (t test) لعينة واحدة

لحساب الفروق بين المتوسطات النظرية و المتوسطات

الحسابية لدرجات الأفراد لمستوى جودة الحياة في العمل

المتغير	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	قيمة (ت)	الدالة الإحصائية
جودة الحياة في العمل	70	53,02	13,05	81	-18,05	0,00

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ، أن المتوسط الحسابي لدرجات الأفراد لمستوى جودة الحياة في العمل كان يساوي (53,02)، و الانحراف المعياري كان يساوي (13,05)، و المتوسط النظري (81)، و باستخدام اختبار "ت" للفروق ولمعرفة دلالة الفرق حيث تبين أن قيمة "ت" تساوي (-18,05) عند مستوى الدلالة (0,001) وهي دالة إحصائية، كما أن متوسط الحسابي كان أصغر من المتوسط النظري وعليه نستنتج أن مستوى جودة الحياة في العمل منخفض في مديرية الحماية المدنية بورقلة

2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية: حيث تنص الفرضية الثانية على:

– مستوى الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة متوسط

وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة.

الجدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار (t test) لعينة واحدة لحساب الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد لمستوى الأداء المهني

المتغير	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الأداء المهني	70	97,49	14,40	72	14,91	0,00

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ ، أن المتوسط الحسابي لدرجات الأفراد لمستوى الأداء المهني كان يساوي (97,49) ، و الانحراف المعياري كان يساوي (14,40) ، و المتوسط النظري (72) ، و باستخدام اختبار "ت" للفروق ولمعرفة دلالة الفرق حيث تبين أن قيمة "ت" تساوي (14,91) عند مستوى الدلالة (0,000) وهي دالة إحصائية ، كما أن متوسط الحسابي كان أكبر من المتوسط النظري وعليه نستنتج أن مستوى الأداء المهني مرتفع في مديرية الحماية المدنية بورقلة

3- عرض و تحليل النتائج الفرضية الثالثة : حيث تنص الفرضية الثالثة على:

توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة

الجدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط سبيرمان لدراسة العلاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة

المتغير	عدد الأفراد	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
جودة الحياة في العمل	71	-0,99	0,00
الأداء المهني	71	-0,99	0,00

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في برنامج (spss) ، أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين المتغيرين (جودة الحياة في العمل و الأداء المهني) تقدر ب (-0,99) عند مستوى الدلالة (0,00) وهي قيمة أقل من (0,05) ، فهي دالة إحصائية .

وعليه فإنه توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة .

4- عرض و تحليل النتائج الفرضية الرابعة : حيث تنص الفرضية الرابعة على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال الحماية المدنية ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

الجدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار كروكسال لدراسة الفروق جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروكسال	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
أعزب	7	47,86	2,57	0,27	غير دال إحصائيا
متزوج	60	34,78			
أرمل	4	33,63			

نلاحظ أن خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (16) أن قيمة كروكسال قدرت ب (2,57) عند مستوى الدلالة (0,27) وهي غير دالة إحصائيا

ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. 5- عرض و تحليل النتائج الفرضية الخامسة : حيث تنص الفرضية الخامسة على:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (17) يوضح نتائج اختبار كروكسال لدراسة الفروق جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروكسال	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
متوسط	6	36,83	1,15	0,27	غير دال إحصائيا
ثانوي	39	33,27			
جامعي	26	39,27			

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (17) أنه بلغت قيمة كروكسال (1,15) عند مستوى الدلالة (0,27) وهي غير دالة إحصائيا ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي

6- عرض و تحليل النتائج الفرضية السادسة : حيث تنص الفرضية السادسة على:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال الحماية المدنية ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
الجدول رقم (18) يوضح نتائج اختبار كروكسال لدراسة الفروق الأداء المهني في العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروكسال	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
أعزب	7	24,86	3,77	0,15	غير دال إحصائيا
متزوج	60	36,40			
أرمل	4	49,50			

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (18) أنه بلغت قيمة كروكسال (3,77) عند مستوى الدلالة (0,15) وهي أقل من (0,05) غير دالة إحصائية ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

7- عرض و تحليل النتائج الفرضية السابعة : حيث تنص الفرضية السابعة على:

الجدول رقم (19) يوضح نتائج اختبار كروكسال لدراسة الفروق الأداء المهني في العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروكسال	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
متوسط	6	38,42	0,835	0,65	غير دال إحصائيا
ثانوي	39	33,97			
جامعي	26	38,48			

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (19) أنه بلغت قيمة كروكسال (0,835) عند مستوى الدلالة (0,15) وهي أقل من (0,05) غير دالة إحصائية ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

الفصل السادس

تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات

تمهيد

1. تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى.
2. تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية.
3. تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة.
4. تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الرابعة.
5. تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
6. تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية السادسة
7. تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية السابعة.

الخلاصة

1- تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على ما يلي : مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية متوسط. و من خلال النتائج التي توصلت إليها نجد :

أن مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية منخفض.

و هذا يرجع إلى عدت أسباب نذكر منها ، بيئة العمل الناشئة و الخطرة ، فكثرة المواقف الحرجة التي تحدث معهم ، و الكوارث التي يتعرضون لها بشكل مستمر ، ومشاكل نفسية ، تظهر في ساعات العمل الطويلة و المرهقة ، الإجهاد بسبب كثرة التدريب ، الخوف من فقدان وغيرها من المشاكل النفسية التي لا عد ولا حصر لها . كما لوحظ مشاكل في بعض المعدات و التجهيزات وهذا يتعلق بالتدابير الحديثة و عدم صيانة الأجهزة ، وأيضا ضعف الإدارة و التنظيم يعد سبب رئيسي في انخفاض جودة الحياة في العمل ، غياب الدعم النفسي الإيجابي .

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة "صفية" (2015) ، حول أساليب التعامل مع الضغوط النفسية و علاقتها بمستوى جودة الحياة في العمل لدى عينة من الأعوان الإدارة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة . و نتيجة التي توصلت إليها أن مستوى جودة الحياة في العمل متدني لدى أفراد العينة .

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة "فاطمة" (2024) ، حول جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية ، دراسة ميدانية بولاية البليدة . والنتيجة التي توصلت إليها أن مستوى جودة الحياة في العمل مرتفعة لدى أفراد العينة .

2- تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: مستوى الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية متوسط.

ومن خلال النتائج التي توصلت إليها نجد :

أن مستوى الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية مرتفع .

ويمكننا إرجاع هذه النتيجة إلى عدة أسباب منها ، المهارات التي يكتسبونها عمال في الحماية المدنية ، وأيضا يتم التوظيف

في مديرية الحماية المدنية وفق معايير معينة، كما لديهم روح المسؤولية بشكل مرتفع وهذا ينعكس على أدائهم.

كما يعد الانضباط العمل في مديرية الحماية المدنية في الحضور و الانصراف والقيام بالواجبات يساهم بشكل كبير من رفع الأداء المهني لديهم، بالإضافة إلى التدريبات المكثفة التي تقوم بها مديرية الحماية المدنية بشكل مستمر لتحسين و رفع من مستوى أداء عاملها، وكذلك مدى انتماء العمال و الاهتمام بالعمل الإنساني النبيل الذين يقومون به في مديرية الحماية المدنية بورقلة، و يعود أيضا إلى امتلاك عمال مديرية الحماية المدنية قدرات جسمية و ذهنية خاصة، مما تجعلهم أكثر استعداد للتعامل مع مختلف الأوضاع الصعبة وتحقيق الأهداف المرجوة وهي حماية الأشخاص و ممتلكاتهم.

ولقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة "حمودة" حول الرفاه النفسي وعلاقاته بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة. و النتيجة التي توصل إليها هي أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى أفراد العينة.

3- تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على ما يلي: - هناك علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة، و من خلال النتائج التي توصلت إليها نجد:

لا توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة

يرجع سبب عدم وجود العلاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة إلى أن طبيعة عمل الحماية المدنية قد تخلق بيئة عمل فريدة، قد يكون هناك عوامل أخرى غير جودة الحياة في العمل تلعب دورا أكثر أهمية في تحديد الأداء المهني، مثل التدريب المتخصص، البروتوكولات الصارمة للعمل، الحوافز الخاصة، أو حتى السمات الشخصية للعاملين الذين يجذبون لهذا النوع من العمل.

وقد يكون بسبب أن الاستبيان لم يغطي جميع الجوانب الهامة لجودة الحياة في العمل و الأداء المهني بشكل شامل، قد تكون هناك جوانب لم يتم التطرق لها، أو تحيز الاستجابات (مثل تحيز نحو الإجابات المقبولة اجتماعيا أو صعوبة التقييم الذاتي للأداء)

قد تكون ثقافة مديرية الحماية المدنية في ولاية ورقلة تؤثر على كيفية إدراك العمال لجودة حياتهم في العمل و تأثيرها على أدائهم .

و قد تكون هناك سياسات و إجراءات تنظيمية أخرى لها تأثير أقوى على الأداء المهني بغض النظر على مستويات جودة الحياة في العمل.

4- تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الرابعة :

تنص الفرضية الرابعة على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

من خلال النتيجة التي توصلت إليها نجد :

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

وهذا يرجع إلى عدة أسباب منها ، تشابه ظروف العمل، لدى جميع عمال مديرية الحماية المدنية في ورقلة ظروف عمل متشابهة إلى حد كبير بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية، و أيضا طبيعة العمل في مديرية الحماية المدنية تخلق بيئة عمل موحدة من حيث التحديات، المسؤوليات، و أنظمة العمل مما يقلل من تأثير الحالة الاجتماعية كعامل مميز لجودة الحياة في العمل.

قد تكون هناك عوامل أخرى أكثر تأثيرا على جودة الحياة في العمل بهؤلاء العمال، مثل طبيعة المهام (الإحساس بالإنجاز، أهمية العمل في إنقاذ الأرواح و الممتلكات)، العلاقات المهنية (جودة العلاقات مع الزملاء و الرؤساء، الدعم الاجتماعي في بيئة العمل)، التقدير و المكافآت (الاعتراف بالجهود و المكافآت المادية و المعنوية)

التوازن بين الحياة العملية و الشخصية رغم التحديات، تسود ثقافة عمل قوية في مديرية الحماية المدنية بورقلة تركز على الوحدة و التضامن و المهنية، مما يقلل من تأثير الاختلافات الفردية مثل الحالة الاجتماعية على تجربة العمل.

إن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية و جودة الحياة في العمل لدى مديرية الحماية المدنية بورقلة يشير إلى أن الحالة الاجتماعية قد لا تكون عاملا رئيسيا في تحديد مستوى جودة حياتهم العملية في هذا السياق المحدد

5- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية الخامسة على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي

من خلال النتيجة التي توصلت إليها نجد :

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي

ويرجع هذا إلى أسباب منها ، أن مديرية الحماية المدنية بورقلة تتطلب مهارات و كفاءات أساسية مشتركة بين مختلف المستويات التعليمية ، المهام الروتينية و الاستجابة للطوارئ هي العناصر المهيمنة ، مما يقلل من تأثير الاختلافات في المستوى التعليمي على التجربة اليومية للعمل .

الهيكل التنظيمي للمديرية يوفر فرصا و حوافز متشابهة نسبيا لجميع العاملين بغض النظر على مستواهم التعليمي، و المعايير الترقية و التدريبو المكافآت تعتمد على عوامل أخرى غير مستوى التعليمي بشكل أساسي مثل (الأداء، الخبرة، الأقدمية)

في مجال الحماية المدنية تلعب الخبرة العملية و التدريب المتخصص دورا أكبر في تحديد جودة الحياة في العمل مقارنة بالمستوى التعليمي الأكاديمي، فيشعر العاملون ذو خبرة بغض النظر على مستواهم التعليمي بقدرة أكبر على التعامل مع تحديات العمل، مما يؤثر إيجابا على جودة حياتهم العملية .

و هناك أيضا عوامل أخرى تؤثر بشكل أكبر على جودة الحياة في العمل لهؤلاء العمال، مثل الرضا عن الزملاء و الرؤساء، ظروف العمل المادية، الشعور بالأمان الوظيفي، و التوازن بين حياة العملية و الشخصية، فهذه العوامل لها تأثير أكثر من مستوى التعليمي.

قد يكون لدى العاملين في هذا القطاع توقعات متشابهة نسبيا حول طبيعة العمل و ظروفه بغض النظر عن مستواهم التعليمي، مما يؤدي إلى تقارب تقييمهم لجودة الحياة في العمل.

إن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل لدى مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي يشير إلى أن هذا المتغير قد لا يكون عاملا حاسما في تحديد مستوى جودة حياتهم العملية في هذا السياق المحدد

6- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة :

تنص الفرضية السادسة على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية

من خلال النتيجة التي توصلت إليها نجد :

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية

ويرجع هذا إلى الأسباب منها ، تعتمد مديرية الحماية المدنية بورقلة على معايير أداء واضحة و موحدة لجميع العاملين بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية ، و هذه المعايير تركز على الكفاءة المهنية ، الالتزام بالإجراءات ، القدرة على العمل تحت الضغط ، و الاستجابة الفعالة للطوارئ ، و هي صفات لا ترتبط بشكل مباشر بالحالة الاجتماعية .

في مجال الحماية المدنية ، يلعب دور التدريب المتخصص و التأهيل المهني دورا حاسما في تطوير مهارات الأداء ، فالتركيز القوي على التدريب يقلل من تأثير الاختلافات الفردية مثل الحالة الاجتماعية على الأداء .

تسود ثقافة عمل قوية في مديرية الحماية المدنية تركز على المهنية و المسؤولية الفردية و الجماعية في أداء المهام ، هذه الثقافة قد تشجع جميع العاملين على تقديم أفضل ما لديهم بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي .

لا تؤثر الحالة الاجتماعية على القدرات الأساسية المطلوبة لأداء مهام الحماية المدنية ، مثل اللياقة البدنية ، القدرة على اتخاذ القرارات السريعة ، و العمل ضمن الفريق .

لا تدعم مديرية الحماية المدنية إلى تطبيق سياسات أو إجراءات مختلفة في تقييم الأداء أو تطويره بناءا على الحالة الاجتماعية للعاملين .

توفر مديرية الحماية المدنية آليات دعم متساوية لجميع العاملين بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية ، مما يقلل من أي تأثير محتمل للحالة الاجتماعية على الأداء .

إن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزي لمتغير الحالة

الاجتماعية يشير إلى أن هذا المتغير ليس له تأثير كبير على كيفية أداء العاملين لمهامهم في هذا السياق المحدد

7- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السابعة :

تنص الفرضية السابعة على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي

من خلال النتيجة التي توصلت إليها نجد :

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي

ويرجع هذا إلى الأسباب أهمها، في مجال الحماية المدنية يكون الأداء المهني أكثر اعتمادا على المهارات العملية المكتسبة م خلال التدريب المتخصص و الخبرة العملية في التعامل مع حالات الطوارئ المختلفة، بدلا من المعرفة النظرية المكتسبة من التعليم الأكاديمي.

تتبع مديرية الحماية المدنية بروتوكولات و إجراءات عمل صارمة و موحدة لجميع العاملين بغض النظر عن مستواهم التعليمي، هذا قد يضمن مستوى معين من الأداء بغض النظر عن الخلفية التعليمية .

أهمية السمات الشخصية و القدرات البدنية، يكون الأداء المهني في هذا المجال مرتبطا بشكل أكبر بالسمات الشخصية مثل القدرة على العمل تحت الضغط، سرعة البديهة، و القدرات البدنية و اللياقة، و التي لا ترتبط بشكل مباشر بالمستوى التعليمي.

نظام تقييم الأداء في المديرية يركز بشكل أساسي على الكفاءات العملية و القدرة على إنجاز المهام المحددة بدلا من المعرفة الأكاديمية .

توفر المديرية فرصا متساوية للتدريب المستمر لجميع العاملين بغض النظر على مستواهم التعليمي الأولي، مما يقلل من تأثير الاختلافات التعليمية على الأداء بمرور الوقت.

التركيز على التدريب و التطوير العملي، إن تحسين الأداء المهني في مديرية الحماية المدنية بورقلة تكون أكثر فعالية إذا ركزت على توفير التدريب العملي المتخصص و تطوير المهارات اللازمة لأداء المهام بفعالية لجميع العاملين بغض النظر على مستواهم التعليمي.

إن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى مديرية الحماية المدنية بورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي يشير إلى

أن هذا المتغير قد لا يكون عاملاً رئيسياً في تحديد مستوى أدائهم المهني في هذا السياق المحدد



الاستنتاج العام و المقترحات

الاستنتاج العام :

لقد تبين من خلال دراستنا هذه في جانبها النظري و الميداني أن جودة الحياة في العمل تعتبر من أهم العناصر التي تؤثر على سلوك العمال و أدائهم المهني وتشكل دافعا مهما نحو الانجاز، وهي من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات العمال، خاصة في ظل التحديات التي أصبحت تطرق باب الكثير من المؤسسات بصفة عامة و المؤسسات الخدمائية بصفة خاصة، فأصبح ولا بد على مسيري تلك المؤسسات إيجاد حلول مناسبة، وذلك بالاهتمام بمواردها البشرية و معرفة حاجاتهم و رغباتهم و تلبية كافة متطلباتهم حتى يتحقق رضاهم و ضمان ولائهم للمنظمة و من ضمن هذه المؤسسات مديرية الحماية المدنية، و هذا للوصول إلى أهدافها المنشودة في المتمثلة في خدمة المجتمع بأسره و الحفاظ عليه من الكوارث و محاولة حماية الأرواح البشرية بأكبر قدر ممكن من خلال تحسين مستواهم المهني و العمل بكل تفاني و بذل كل ما في وسعهم من أجل خدمة المجتمع.

ولي أهمية هذا الموضوع الذي أصبح ضروريا لتحسين أداء العمال، قاما الباحثان بهذه الدراسة قصد التعرف على العلاقة بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة.

ومن النتائج المتوصل إليها ما يلي:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية ورقلة ويجع ذلك إلى أن المؤسسة لا تقدم لعاملها الأمر الذي يجعلهم لا يبدلون قد صار جهدهم لتحسين أدائهم، و كذلك روح المسؤولية التي يمتاز بها عمال مديرية الحماية المدنية.

مستوى جودة في العمل فقد كان منخفض لدى عينة الدراسة و هذا ما يدل على أن مديرية الحماية المدنية لا توفر لعاملها جميع الظروف لتأدية مهامهم، كما لا تحرص على تقوية العلاقة بين الرئيس و المرؤوسين، ولا تحرص على تقديم كافة المعلومات التي قد تساعد العامل بمديرية الحماية المدنية على أداء مهامه الوظيفية، أما مستوى الأداء المهني للعينة فهو مرتفع ويرجع هذا إلى عدم شعور عاملها بالعلاقة التي تربطه بالمديرية و هو تقديم أداء مميز برغم من الدعم الذي لا يتلقاه من المديرية.

ولم نجد فروقا ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في العمل و الأداء المهني لدى أفراد العينة تعزى لمتغيري الحالة الاجتماعية و المستوى التعليمي وهذا يرجع إلى العديد من الأسباب منها

طبيعة المهام التي يقوم بها مديرية الحماية المدنية، في تأخذ طابعا إنسانيا ولا يمكن التأخير أو لتماطل في انجاز المهام دون النظر إلى مستواهم أو رتبهم....الخ

الأمر الذي جعل مديرية الحماية المدنية تسعى جاهدة لتحسين ظروف العمل كالعلاقات الإنسانية السائدة بين الموظفين، و مساندة الرؤساء للمرؤوسين و ذوي الخبرة المهنية و الميدانية في مديرية الحماية المدنية بإعطاء المعلومات الكافية على إنجاز المهام الصعبة، زيادة على ذلك الدورات التدريبية التي يتلقاها العامل، فكل هذه العوامل تساهم في تخفيف من الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العامل بمديرية الحماية المدنية، و التي من شأنها أن ترفع مستوى أدائهم دون النظر إلى مستوى تعليمهم، أو حالتهم الاجتماعية.

المقترحات:

وبناء على ما توصلنا إليه من خلال نتائج هذه الدراسة ، نقدم عددا من المقترحات التي من شأنها تساهم في تعزيز جودة حياة في العمل وتحسين الأداء المهني للعاملين بمديرية الحماية المدنية بورقلة و ذلك على النحو التالي:

— من أجل المحافظة على أداء العاملين نقترح على مديرية الحماية المدنية بورقلة المزيد من الاهتمام بموظفيها و ذلك من خلال تحفيزهم لزيادة من ثقتهم بها ، و إعادة النظر في نظام الحوافز المادية و المعنوية و كذلك إعادة النظر في نظام الأجور و المكافآت الممنوحة للموظفين من قبل المديرية خاصة الرتب البسيطة مثل الأعوان .

— توفير المزيد من الجودة في العمل الذي من شأنه أن يزيد ولائهم للمنظمة و بتالي يحفز العاملين في تحسين مستوى أدائهم المهني و هذا من خلال

*الاعتناء بالممول و الرغبات العاملين و تقدير جهودهم

*مشاركتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بوظائفهم

*تدعيم السلوكيات الإدارية التي تسهم في تحسين أداء العاملين و التي تركز على المشاركة في اتخاذ القرارات، و كذا ترقية و تعزيز انجازاتهم على عمل جبار كونهم يتعاملون مع أرواح بشرية ، و كوارث طبيعية ، و آليات تحقيق مساندة الرئيس لمؤوسيه ، و آليات تعزيز تحقيق الذات لدى عمال مديرية الحماية المدنية .

— تعزيز و ضرورة منح عمال مديرية الحماية المدنية دورات تدريبية و تكوينية في مجال عملهم لكافة المستويات ومتعددة لتحسين أدائهم و إكساب مهارات الوظيفية و متابعة تنفيذها للتصدي المشاكل التي قد يواجهونها

قائمة
المراجع

المراجع باللغة العربية

إبراهيم بن سالم، عبد الكريم بوختالة، أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريرج، 2023

أحمد زروقي، بشير زعوان، أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي للمدربين، دراسة ميدانية لأكاديميات سيسكو للشبكات بقطاع التكوين و التعليم المهنيين بالجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، ورقلة، 2023
أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع، الطبعة التاسعة، الإسكندرية، 2022

آسيه بكوش، محجوبي أميرة، أثر الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية بشركة كهرباء و الطاقات المتجددة - تقرت - مذكرة شهادة الماستر في ميدان علوم التسيير و علوم التجارية، ورقلة، 2020.
بشير معمري، القياس النفسي و تصميم أدواته للطلاب و الباحثين، الطبعة الثانية، الجزائر،
جاد الرب سيد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، القاهرة، مصر، 2008

خليل إسماعيل، إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، 2014

ديوب أيمن حسن، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 30، العدد 01، 2014

رياض بن قرطبي، فيصل طهراوي، الاتصال الداخلي و أثره على تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة حياة أجوري، قارون وردية، عبء العمل و علاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2019

ريهام زيد الحلبي، مهارات التواصل الاجتماعي و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين، جامعة دمشق، 2016

- زينب صالح، جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة، دراسة ميدانية على العمل الفني من عمال اتصالات الجزائر ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018
- سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير و تحسين الأداء " الأطر المنهجية و التطبيقات العلمية"، مطبعة العشري، مصر، 2009
- شعيل بن بخيت المطرفي، الاغتراب الوظيفي و علاقته بالأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مكة المكرمة، الرياض
- صفاء عادل مدبولي، تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بجمعيات حماية المرأة، مجلة كلية الأدب، جامعة حلوان، المجلد 02، العدد 21، 2007
- طالب با هية، جودة حياة العمل، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2018
- عبد الرحمن تيشوري، جودة حياة العمل و أهمية إشاعة هذه الثقافة في مؤسستنا و شركتنا، شهادة عليا بالإدارة، شهادة عليا بالاقتصاد، طرطوس، سوريا، 2013
- علي السيد ناجي، محمد عبد الوهاب جانت، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن
- عمار بن محمد العيد، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علم النفس و علوم التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019
- العنزي سعد، الفضل سما سعد خير الله، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة بغداد، المجلد 13 العدد 45، 2007
- ليلي عمومن، يمينه بوسماحة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية للعاملين بالسلك الطبي و شبه الطبي، مذكرة لنيل شهادة ماستر، ميدان علوم اقتصادية و التسيير و علوم تجارية، ورقلة
- الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة يحي فارس بالمدينة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 2020

محمد الطاهر محمد أحمد ، الأداء المهني لمشرفي اللغة الإنجليزية لمرحلة التعليم الأساسي في ضوء مهارات الإشراف الإبداعي، رسالة ماجستير في التربية، كلية الدراسات العليا للتربية، الطبعة الأولى، الوطن للنشر و التوزيع، جمهورية مصر العربية، الجيزة، 2020

محمد عاطف جمال، جودة حياة العمل و المسار الوظيفي، ماجستير الصحة النفسية، 2019

محمود بوسنة، علم النفس القياس، المبادئ الأساسية، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2007

المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات و البحوث التجارية، العدد 02، جامعة الزقازيق، 2004

نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي و الإداري، دار دجلة، عمان، الأردن، ط1، 2015

المراجع باللغة الأجنبية

Nadji BENHASSIN , Djanet BOUKHMKHEM , Quality of work life : Theoretical concepts and evaluation Case study of employees of Jijel University, Department of management , university of Constantine 2, 2013

HadiFarid ;ZahraLaid ,IsmiarifIsmail, Relationship between quality of work life and organizational commitment among lectures in a Malaysianpublicresrch University



قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: يبين نتائج الصدق بالمقارنة الطرفية

المجموع	الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الخطأ المعياري
جودة حياة في العمل	10	76.000	7.19	2.27
الدرجة العليا	10	45.70	2.11	0.66
الدرجة الدنيا				

المجموع	الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الخطأ المعياري
الأداء المهني	10	153.100	22.27	7.04
الدرجة العليا	10	124.200	11.67	3.69
الدرجة الدنيا				

الملحق رقم 02: يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	**0,47	11	**0,73	21	0,31
2	**0,56	12	**0,60	22	**0,58
3	**0,55	13	0,35	23	**0,53
4	*0,41	14	0,29	24	**0,65
5	**0,63	15	**0,67	25	**0,59
6	**0,51	16	**0,51	26	*0,53
7	0,25	17	**0,52	27	**0,44
8	*0,42	18	**0,59	28	**0,49
9	**0,64	19	**0,37	29	**0,49
10	**0,66	20	**0,40	30	**0,55
31	**0,65				

معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند
**0,41	21	**0,50	11	*0,39	1
*0,37	22	**0,52	12	0,33	2
**0,57	23	0,24	13	*0,44	3
**0,41	24	**0,36	14	**0,50	4
0,33	25	0,29	15	**0,48	5
**0,51	26	**0,52	16	**0,55	6
**0,56	27	0,35	17	**0,38	7
0,18	28	0,34	18	**0,54	8
**0,44	29	**0,44	19	**0,44	9
**0,70	30	**0,56	20	**0,47	10
** دال عند 0,01 * دال عند 0,05				0,34	31

الملحق رقم 03: يوضح نتيجة الثبات ألفا كروم باخ

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كروم باخ Cronbach's Alpha
جودة الحياة في العمل	31	0,84

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كروم باخ Cronbach's Alpha
الأداء المهني	31	0,90

الملحق رقم 04: يوضح نتيجة الثبات بالتجزئة النصفية

المتغير	معامل الارتباط (قبل التصحيح)	معامل الارتباط (بعد التصحيح)	مستوى الدلالة
جودة الحياة في العمل	0,79	0,87	0,00

المتغير	معامل الارتباط (قبل التصحيح)	معامل الارتباط (بعد التصحيح)	مستوى الدلالة
الأداء المهني	0,83	0,89	0,00

الملحق رقم 05: يوضح الصورة النهائية لاستبيان جودة الحياة في العمل

و الأداء المهني

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم النفس و علوم التربية

تخصص علم النفس العمل و التنظيمو تسيير الموارد البشرية

أ/ التعليمية :

إخواني الأفاضل يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة تحت عنوان "جودة الحياة في العمل و علاقتها بالأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة"، و أعلمكم بأن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بأهمية بالغة لدينا و بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة من خلال وضع العلامة (+) في الخانة التي تجدها مناسبة لك.

ب/ البيانات الشخصية

العمر

الحالة الاجتماعية

أعزب متزوج أرمل

المستوى التعليمي

مستوى متوسط مستوى ثانوي مستوى جامعي

ج/ استبيان جودة الحياة في العمل

الرقم	البيانات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه					
2	توجد صداقات حميمة بيني و بين أصدقائي					
3	أعمل في بيئة مناسبة من حيث الإضاءة					
4	أعمل في بيئة خالية من التلوث					
5	أعمل في بيئة مناسبة من حيث التهوية					

6	أعمل في بيئة مناسبة من حيث التكيف الحراري				
7	أستمتع بالتعاون و المشاركة مع الزملاء				
8	يعاملنا رئيسنا بعدالة و إنصاف				
9	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز				
10	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي				
11	أحصل على المعلومات كاملة عن أهداف عملي				
12	أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة				
13	وسائل العمل في هذه المؤسسة كثيرة				
14	لدي فرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي				
15	أحصل على المعلومات مناسبة لإنجاز عملي				
16	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه للعمل الجاد				
17	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة				
18	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم				
19	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات				
20	يعطي رئيسي المعلومات الكاملة لمرؤوسيه				
21	أجري عادل بنظر لمهرااتي و مجهوداتي				
22	أنا سعيد تماما بدخول في عملي				
23	أدائي الفردي يحدد مقدار إنجازي في العمل				
24	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل				
25	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بكل حرية				
26	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي				
27	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي				
28	حجم العمل في وظيفتي مناسب				

19	لدي القدرة على حل المشكلات التي قد أقع فيها أثناء قيامي بعمل				
20	أتقيد بقواعد إجراءات العمل				
21	أمتلك القدرة على التكيف مع الحالات الطارئة				

الملحق رقم 06: يبين نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الأولى

المتغير	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
جودة الحياة في العمل	70	53,02	13,05	81	-18,05	0,00

الملحق رقم 07: يبين نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثانية

المتغير	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الأداء المهني	70	97,49	14,40	72	14,91	0,00

الملحق رقم 08: يبين نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثالثة

المتغير	عدد الأفراد	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
جودة الحياة في العمل	71	-0,99	0,00
الأداء المهني	71	-0,99	0,00

الملحق رقم 09: يبين نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الرابعة

الحالة الاجتماعية	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروسال	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
أعزب	7	47,86	2,57	0,27	غير دال إحصائياً
متزوج	60	34,78			
أرمل	4	33,63			

الملحق رقم 10: يبين نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الخامسة

المستوى التعليمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروسال	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
متوسط	6	36,83	1,15	0,27	غير دال
ثانوي	39	33,27			

إحصائيا			39,27	26	جامعي
---------	--	--	-------	----	-------

الملحق رقم 11: يبين نتائج المعالجة الإحصائية الفرضية السادسة

الحالة الاجتماعية	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروكسال	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
أعزب	7	24,86	3,77	0,15	غير دال إحصائيا
متزوج	60	36,40			
أرمل	4	49,50			

الملحق رقم 12: يبين نتائج المعالجة الإحصائية الفرضية السابعة

المستوى التعليمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروكسال	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
متوسط	6	38,42	0,835	0,65	غير دال إحصائيا
ثانوي	39	33,97			
جامعي	26	38,48			