

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع

أثر جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي دراسة حالة: مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
فرع: تسيير المنظمات
تخصص: تسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

زير صبرينة

إعداد الطالبة:

بوخالفة فايزة

...../Master-GE/GO -GRH /2017	رقم التسجيل:
.....	تاريخ الإيداع

الموسم الجامعي: 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا
وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ
وَمَا يَرْزُقْهُ اللَّهُ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا
يُضَاعِفْ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرًا
وَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ مِنْكُمْ
سُوفَ نُصَلِّبْهُ صَلِيبًا عَظِيمًا
يُتْرَكُ فِيهَا مَنْعُومًا
يَلْبَسُهُ لِيُكَلِّمَهُ النَّاسُ
الَّذِينَ فِي الصُّلْبِ مِنَ الْمَلَائِكَةِ
وَمَا يَتْلُو فِيهَا إِلَّا هَٰذَا
الْحَقَّ عَظِيمًا

الإهداء

بسم الله و كفى .. و الصلاة على الحبيب المصطفى .. الذي تركنا على الغراء ليلها
كنهارها

فبضل من الله..... و ان أخفقت فنقص مني

الى التي كانت السبب في وجودي الى نبع الحنان

أمي ثم أمي ثم أمي ... حفظك الله تاجا على رؤوسنا

الى الذي جعل العلم يستوطن نخاعي

دمت فخرا لي حاضرا و غائبا أبي

الى زوجي و سندي و رفيق دربي في هذه الحياة عمار.....الذي قدم لي كل العون و
لم ييخل عليا لا بجهدده و لا بوقته ...

الى شموعي المضيئة و أملي القادم من الزمان أطفالي نور حياتي

عبد الكريم ... فرح.....رواد

الى شقائق روحي و رفقاء دربييحملني الشوق الى مسامرتهم حول المواقد
الدايفةاخوتي و أخواتي الأحياء .

الى كل صديقتي الوفية" ابتسام "....و زملاء العملالى كل الأحبة و الأهل و
الأقارب و كل من سقط من قلبي سهوا

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين القائل في محكم تنزيله : ((و لئن شكرتم لأزيدنكم)) (إبراهيم:7)

فالله ملك الحمد و الشكر أولا آخرًا ظاهرا و باطنا, لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد بعد الرضا، أحمداك ربي على أن وفقنتني لإتمام هذه الدراسة، وأصلي وأسلم على من بعثه الله متمما لمكارم الأخلاق، ورحمة للعالمين نبينا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين، و بعد:

وإن هذه الدراسة ما كان لها أن تتم إلا بعد توفيق الله ثم بتظافر جهود المخلصين, لذا أتقدم بجزيل الشكر وخالص الدعاء وعظيم الإمتنان لأصحاب البذل والعطاء, واخص بالذكر

- الدكتور "زير صبرينة" أستاذتي المشرفة على المذكرة والتي استفدت من علمها وأخلاقها فكانت حقا مدرسة لطلب العلم بالصبر وحسن الخلق , فوجدت منها كل الدعم والمساندة طيلة فترة الدراسة فجزاها الله خير جزاء , سائل الله ان يجعلها مباركة أينما كانت .

- كما يسرني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى جامعة محمد خيضر بولاية بسكرة التي أتاحت لي الفرصة لإتمام دراستي بها, ممثلة في جميع العاملين بها.

- موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بولاية بسكرة لتقديمهم التسهيلات اللازمة وتعاونهم في تطبيق أداة الدراسة وتكرمهم بالإجابة عليها.

- زملاء الدراسة والذين كانت لهم وقفة صادقة وتوجيه سديد و تعاون مثمر طيلة أيام الدراسة.

فهؤلاء جميعا لهم مني جزيل الشكر وصادق الدعاء بالخير والعافية.

الملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة , و التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها , و مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة . و قمنا بصياغة ثلاث فرضيات أساسية و مجموعة من التساؤلات لتغطي كافة جوانب هذا البحث . و لتحقيق اهداف البحث و اختبار فرضياتها تم تطوير استبيان خاص لجمع البيانات من عينة البحث المكونة من 70 عامل تنفيذي , و تم توزيع (59) استبيان عليهم منها (49) استبيان مقبولة و خاضعة للتحليل , أي مانسبته (83.05%) .

و باستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها :

- 1- أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة متوسطة , كما أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها كان متوسط أيضا .
- 2- هناك علاقة خطية بين متغيرات الدراسة، حيث أن قوة العلاقة بلغت (72,3%) ، و توضح هذه القيمة المرتفعة المقدرة التفسيرية لنموذج الدراسة المعتمد و جودته الاحصائية، كما أن (جودة الحياة الوظيفية) تفسر ما مقداره (45.8%) من التباين الحاصل في (الرضا الوظيفي) في و كذلك وجود المؤسسة محل الدراسة .
- 3- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 5% .
- 4- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% ، للابعد (بيئة عمل صحية وامنة , أسلوب الرئيس في الاشراف , الاجور و المكافآت) في الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة.
- 5- بينما لا يوجد أثر للابعد (خصائص الوظيفة , جماعة العمل , المشاركة في اتخاذ القرار) في الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 5% , في المؤسسة محل الدراسة .
- 6- بالنسبة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في مستوى كل من جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تبين مايلي:
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اجابات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى للمتغيرات التالية: (السن، المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية, الجنس).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي

بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى للمتغيرات التالية: (السن، الجنس).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اجابات المبحوثين حول مستوى الرضا

الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى لمتغيري (الخبرة المهنية , المؤهل العلمي).

الكلمات المفتاحية : جودة الحياة الوظيفية , الرضا الوظيفي , بيئة عمل صحية و امنة , الأجور و المكافآت , جماعة

العمل , خصائص الوظيفة , المشاركة في اتخاذ القرار , أسلوب الاشراف في العمل .

ABSTRACT : This study aims to determine the quality of working life in its dimension in the Electricity and Gas Distribution Corporation in Biskra , to identify the level of job satisfaction among its employees , and the extent of the impact of the Quality of work life in the job satisfaction , We formulated three basic hypotheses and a set of questions to cover all aspects of this research

and to achieve the goals of research and test hypotheses developed a special questionnaire to collect data from a sample of 70 executives workers . 59 questionnaires WERE DISTRIBUTED , 49 of which were acceptable and subject to analysis , is 83.05%.

and using the appropriate statistical tests , the study reached several results the most important of which is that :

1- the level of quality of work life in the Electricity and Gas Distribution Corporation in Biskra is a medium; and the level of job satisfaction of the employees , was also average .

2- there is a linear relationship between the variables of the study, where the relationship strength was (72.3 %) , and describes the

high value estimated explanatory model adopted and the statistical quality of the study, and (quality of work life) explains what amount (45.8%) of the change in (job satisfaction) in the institution under study.

3- There is statistically significant effect of quality of work life on the job satisfaction at the level of 5%.

4- the presence of a statistically significant impact at the level of significance of 5% , for the dimensions (safe and healthy working environment , the president's style of supervision ; wages and bonuses) in job satisfaction in the Electricity and Gas Distribution Corporation in Biskra .

5- while there is no trace of the dimensions (job characteristics, participation in decision- making, , Method of supervision.) on job satisfaction), at the level of significance of 5% in the institution under study .

6 - Concerning the existence of statistically significant differences at the significance level of 5% in each level of the quality of work life and the level of job satisfaction in the the institution under study we found the following results:

- there were no statistically significant differences at the level of 5% in respondents' answers on the quality of work life at the E due to the following variables :(age , academic qualification, professional experience, gender).

- there were statistically significant differences at the level of 5% in respondents' answers on the level of job satisfaction at the Electricity and Gas Distribution Corporation in Biskra . due to the following variables :(age , sex).

- there were no statistically significant differences at the level of 5% in respondents' answers on the level of job satisfaction at the Electricity and Gas Distribution Corporation in Biskra due to the following variables (professional experience , scientific qualification).

Key words : Quality of work life , Job satisfaction , Healthy working environment and safe , wages and bonuses , working group, job characteristics, participation in decision- making , Method of supervision work.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع
I	بسملة
II	اهداء
III	شكر و تقدير
IV	الملخص باللغة العربية
V	الملخص باللغة الانجليزية
VI	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
أ- ن	المقدمة العامة
	الفصل الاول: الإطار المفاهيمي و المبادئ الأساسية لجودة الحياة الوظيفية
2	أولا : ماهية جودة الحياة الوظيفية
2	أ: النشأة و التطور
5	ب: مفهوم و أهداف جودة الحياة الوظيفية
11	ج: أبعاد و معايير قياس جودة الحياة الوظيفية
20	ثانيا : برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية و عوائق تطبيقها
20	أ : المراحل الأساسية لجودة الحياة الوظيفية
22	ب : برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية
30	ج : عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية
34	الفصل الثاني : جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي
35	أولا : ماهية الرضا الوظيفي

35	أ: المفهوم و الأهمية
41	ب: خصائص الرضا الوظيفي
42	ج: أبعاد الرضا الوظيفي
46	ثانيا : انواع و طرق قياس الرضا الوظيفي .
46	أ : انواع الرضا الوظيفي
48	ب: طرق قياس الرضا الوظيفي
50	ج: النتائج المترتبة عن الرضا الوظيفي
56	ثالثا : تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي
57	أ: تأثير العوامل المتعلقة بالوظيفة على الرضا الوظيفي
61	ب: : تأثير العوامل المتعلقة بظروف العمل على الرضا الوظيفي
66	الفصل الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات
67	أولاً: تقديم عام حول مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة -
67	أ: التعريف بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز و نشأتها
68	ب: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
75	ج: مهام مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة
76	ثانيا : الاطار المنهجي للدراسة
77	أ: اداة البحث و مصادر جمع البيانات
80	ب: مجتمع و عينة الدراسة
81	ج: الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات و صدق و ثبات الاستبانة
85	ثالثا : عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات
85	أ: تطبيق الدراسة الكمية على المؤسسة محل الدراسة
88	ب: عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة
115	ج: اختبار و تفسير الفرضيات
126-122	الخاتمة العامة
127	قائمة المراجع
134	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
78	درجات مقياس ليكرت Likert الخماسي	01
79	الحدود العليا و الدنيا لمقياس ليكرت الخماسي	02
83	معامل الصدق و الثبات	03
84	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية .	04
88	اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموروف - سمرنوف)	05
90	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الالهية النسبية لاجابات أفراد عينة البحث عن عبارات المتغير المستقل "جودة الحياة الوظيفية" .	06
96	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الالهية النسبية لاجابات أفراد عينة البحث عن عبارات المتغير التابع "الرضا الوظيفي" .	07
101	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	08
103	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي .	09
105	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الجنس	10
106	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في جودة الحياة الوظيفية حسب متغير العمر	11

107	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الخبرة المهنية	12
108	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير المؤهل العلمي	13
110	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس.	14
111	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير السن.	15
112	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير الخبرة المهنية.	16
113	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير المؤهل العلمي	17
114	ملخص لاختبارات الفروق لمتغيري الدراسة	18

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ن	نموذج البحث	01
21	مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية	02
37	نموذج لولر	03
39	الرضا الوظيفي العام	04
51	وجهة نظر هرزبرج للعلاقة بين الرضا و الاستياء	05
53	الرضا و الانتاجية	06
68	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للتوزيع الوسيط - سونلغاز ، بسكرة	07

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
134	قائمة محكمي الاستبيان	01
135	الاستبيان	02

المقدمة العامة

تمهيد :

يتزايد الاهتمام و بقوة في جميع منظمات الاعمال المتقدمة , و جميع الدول المتقدمة باهمية و تأثير الموارد البشرية التي تعمل في هذه المنظمات و هذا نتيجة الى عدة امور منها ان الموارد البشرية هي التي تعمل و تنتج و تفكر و تبتكر و تحاول حل المشكلات على مستوى الاقسام و الادارات , فهي لاتقل اهمية عن التجهيزات التكنولوجية في اي منظمة. و اصبح هو العنصر الرئيسي في استمرارية و اطالة بقاء أي منظمة ناجحة تحقق ارباح في السوق و اصبحت الموارد البشرية ذات الكفاءة و المعرفة و المهارات هي القوة الدافعة لتلك المنظمات .

لذا وجب علينا الاهتمام بالموارد البشري من أجل تحقيق أداء فعال وسليم , يوصل إلى غايات المؤسسة وذلك بتوفير مجموعة من العوامل قد تكون مادية أو معنوية ، فهي مجموعة من العوامل المترابطة والممزوجة مع بعضها والتي قد تدفع بالفرد إلى الأداء الجيد .وتشعره بالانتماء و الاستقرار و الامان و الاحترام , لان كل ذلك سيدفع الفرد الى رفع روحه المعنوية و توجيه سلوكه بما يخدم اهداف المنظمة باعتبار ان هذه الاهداف جزء لا يتجزا من اهداف الفرد .

و من هنا جاء مفهوم جودة الحياة الوظيفية و الذي يؤكد على ايجاد بيئة عمل يتوفر فيها دعم و مشاركة ودمج الموظفين في عمليات اتخاذ القرارات و حل المشكلات و توفير حياة وظيفية افضل لهم بما يسهم في رفع الاداء و الانتاجية و يحقق الاشباع لحاجاتهم و رغباتهم .

ان موضوع جودة الحياة الوظيفية يهتم بدراسة و تحليل المكونات و الاساليب التي تستند اليها الادارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين ، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين , ساهم ذلك في جعل الأفراد راضين بشكل كامل على وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل. و بالتالي فان هذه الدراسة ستناقش موضوع جودة الحياة الوظيفية و تأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

أولاً- إشكالية البحث و التساؤلات الفرعية :

و لكل ماسبق و غيره نجد ان الدراسات الحديثة في الفكر الاداري تفرد جزءا كبيرا من البحوث العلمية و التطبيقية في مجال تنمية و تطوير مهارات الافراد العاملين فيها و من الضروري جدا الحفاظ على هذه العمالة و توفير محيط تنظيمي محفز لبقاءها و ضمان عدم تخليها عن المنظمة , اي تحقيق الولاء والرضا الوظيفي من خلال تحسين الحياة الوظيفية له . لكن وفي ظل تغير و تطور حاجات و رغبات الموظفين ؛قد تأخذ جودة الحياة الوظيفية أبعاد أخرى كما قد يأخذ تأثيرها على رضا الفرد أبعاد أخرى كذلك ؛لذلك سوف نحاول من خلال هذه الدراسة تشخيص مستوى جودة الحياة الوظيفية و مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي للعمال . و عليه يمكن صياغة التساؤل الرئيسي للدراسة كمايلي :

ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ب بسكرة ؟

وانطلاقا من هذا التساؤل تتفرع الاسئلة الجزئية التالية :

- مامستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة.
- ما مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة.
- ما أثر بيئة العمل الصحية والامنة على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة .
- ما أثر خصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة .
- ما أثر الاجور و المكافآت على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة .
- ما أثر جماعة العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة .
- ما أثر اسلوب الاشراف على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة .
- ما أثر المشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة .

ثانيا- فرضيات البحث :

في ضوء مشكلة الدراسة و اسئلتها تم صياغة الفرضية العدمية الرئيسية التالية :

1- الفرضية الرئيسية الأولى :

▪ H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة. عند مستوى الدلالة ($a = 0.05$)

و يندرج ضمن الفرضية الرئيسية الأولى , الفرضيات الفرعية التالية :

H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة عمل صحية و امنة على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة, عند مستوى الدلالة ($a = 0.05$).

H_{02} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة, عند مستوى الدلالة ($a = 0.05$).

H_{03} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجور و المكافآت على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة, عند مستوى الدلالة ($a = 0.05$).

H_{04} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجماعة العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة عند مستوى الدلالة ($a = 0.05$).

H_{05} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأسلوب الاشراف على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة , عند مستوى الدلالة ($a = 0.05$).

H_{06} : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة, عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

2- الفرضية الرئيسية الثانية :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بيسكرة , تعزى إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية عند مستوى الدلالة (0.05).

و يندرج ضمن الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الفرعية التالية :

(H_{01}): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بيسكرة, تعزى لمتغير الجنس.

(H_{02}): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بيسكرة, تعزى لمتغير السن.

(H_{03}) : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بيسكرة, تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

(H_{04}): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بيسكرة, تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

الفرضية الرئيسية الثالثة.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بيسكرة , تعزى إلى خصائصهم الشخصية والوظيفية وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) .

و يندرج ضمن الفرضية الرئيسية الثالثة الفرضيات الفرعية التالية :

* H_{01} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة تعزى لمتغير الجنس.

* H_{02} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة تعزى لمتغير السن.

* H_{03} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

* H_{04} : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ثالثا- أهداف البحث :

إن الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة هي قياس مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة. كما تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية التالية :

- 1- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة.
- 2- الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة.
- 3- زيادة الاثراء المعرفي بتقديم اطار نظري حول متغيرات الدراسة , "جودة الحياة الوظيفية" , و " الرضا الوظيفي " .
- 4- تقديم توصيات من شأنها تعزيز تبني لبرامج جودة الحياة الوظيفية و الرفع من مستوى الرضا الوظيفي في المنظمة .

رابعا- أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة بما تقدمه من إضافة على المستويين العلمي والعملية الموضحة كالآتي :

الأهمية العلمية : تعد هذه الدراسة مكملية للدراسات السابقة، لما تقدمه من إضافة في مجال جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي , حيث يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الهامة نسبيا في أدبيات ادارة الأعمال في العصر الحالي , و خاصتا اذا ما استخدم بشكل سليم فعال في المؤسسات .

يساهم هذا الموضوع في التعرف الى أفضل الاساليب و الاستراتيجيات التي يمكن للمؤسسات الاعتماد عليها في تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية , و الرفع من مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها .

الاهمية العملية :نتوقع أن تساهم النتائج و التوصيات التي سنتوصل اليها في توجيه اهتمام المؤسسات بأهمية جودة الحياة الوظيفية و معرفة تأثير عواملها على مستوى الرضا الوظيفي , و التعرف على متطلبات الرضا الوظيفي و جودة الحياة الوظيفية و الميزات التي يتمتعان بها و العقبات التي يمكن أن تحول دون تطبيقها .

خامسا : التعريفات الاجرائية :

المتغير المستقل :

1- جودة الحياة الوظيفية : هي مجموعة البرامج و الانشطة الشاملة التي تقوم بها المنظمة من اجل تحسين مختلف جوانب نوعية الحياة الوظيفية , و التي من شأنها ان تؤثر على رضا العاملين , و من ثم تساهم في تحقيق اهداف المنظمة و العاملين فيها "

حيث يتضمن المتغير المستقل 6 أبعاد رئيسية و هي كالتالي :

2- بيئة عمل صحية و امنة : هي مستويات الصحة و الامان المتوفرة في مكان العمل, من شأنها تقليص حوادث العمل و الامراض و اعمال العنف في المنظمة .

3- الأجور والمكافآت: تعرف الاجور بأنها الدخل الذي يتقاضاه العامل، أو الدخل الذي يتحصل عليه مقابل تقديم عمل في عملية بيع وشراء باعتبار العمل سلعة.

4- خصائص الوظيفة : و هي مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع إمكانيات الشخص وميوله .

5- أسلوب الإشراف : وهو طريقة معاملة المسؤولين لمؤوسيتهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية، فهو الجهد الذي يبذله أي رئيس نحو مؤوسيته من الناحية الادارية و الفنية و الانسانية من اجل انجاز الاعمال و تحقيق اهداف المنظمة.

6- المشاركة في اتخاذ القرار : هو ابراز دور الموظفين في صناعة القرارات في جميع مستويات المؤسسة ، و تعتبر فرصة لإبداء الراي و ترشيد القرارات .

7- جماعة العمل : هي عبارة عن مجموعة من الافراد المعتمدين و المتفاعلين مع بعضهم البعض في اداء و طائف معينة و ذلك لتحقيق اهداف مشتركة .

- المتغير التابع :

الرضا الوظيفي : " هو نتاج لعدة تفاعلات يقيمها الفرد العامل مع عمله وبيئة العمل وما تحتويها من أنظمة وإجراءات وحصيلة ذلك تنعكس في درجة إشباع الحاجات المطلوبة ."

و يتضمن مجموعة من الأبعاد (مستوى الغياب ، دوران العمل ، تحقيق اهداف المنظمة ، مستوى الانتاج ، الرغبة بالاستمرار في العمل .

سادسا- الصعوبات :

أثناء القيام بهذه الدراسة واجهتنا العديد من الصعوبات و العراقيل التي أثرت على مجرى البحث ، أردنا الإشارة إليها بغية لفت نظر المسؤولين لتسهيل مهمة الباحثين في المستقبل ، و كذا تبصير الباحثين من اجل ترشيد التعامل معها مستقبلا و يمكن إبراز أهم هذه الصعوبات في الآتي :

- طبيعة الموضوع في حد ذاته، حيث يضم عددا كبيرا من المفاهيم المختلفة والمتداخلة في كثير من الأحيان .

- ندرة المراجع باللغة العربية المتعلقة بموضوع جودة الحياة الوظيفية .

- صعوبة إيجاد مؤسسة للقيام بالدراسة الميدانية .

- بما ان هذا البحث ركز على آراء العمل و الموظفين خاصتا في المستويات التنفيذية فقد واجهت صعوبة في قبولهم للإدلاء

بإجاباتهم الواقعية و الصادقة عن مستوى جودة الحياة الوظيفية و رضاهم الوظيفي .

سابعا- حدود البحث و منهجه :

أ- حدود البحث : وتتمثل حدود البحث في:

- الحدود البشرية: وتتمثل في عمال مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة.
- الحدود الموضوعية: يقتصر المجال الموضوعي في معرفة ما اذا كان لجودة الحياة الوظيفية أثر في الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة.
- الحدود المكانية: أجري هذا البحث في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة.
- الحدود الزمانية: أجري هذا البحث خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2016 / 2017.

ب- منهج البحث : نظرا لطبيعة الموضوع و بهدف الوصول إلى اثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ب بسكرة يجب علينا إتباع منهج يساعد على الإجابة على الإشكالية و ذلك بإثبات أو نفي صحة الفرضيات و من اجل هذا يجب الاعتماد على :

وتتعدد المناهج و تختلف باختلاف موضوع البحث و طبيعة المشكلة المراد دراستها , و للامام الجيد بكل جوانب الظاهرة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الانسب لاغراض الدراسة , و هذه الاخيرة تتطلب جمع البيانات لكي تختبر الفروض , و تتم الاجابة عن الاسئلة التي تتعلق بالحالة الراهنة للموضوع قيد البحث , و دعم هذا الأخير بالتحليل الاحصائي لتحديد مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي .

ثامنا- هيكل البحث :

من اجل الامام و الاحاطة بجميع جوانب الموضوع قسمنا الدراسة الى ثلاثة فصول , على ان تقسم الفصول الى بنود اولاً وثانياً... الخ , حيث الفصل الأول مخصص للاطار المفاهيمي و المبادئ الاساسية لجودة الحياة الوظيفية و ينقسم هذا الفصل الى

بندين اساسيين مرتبطة بالعنوان الرئيسي للبحث و بتأصيل نظري , حيث تناولنا فيه ماهية جودة الحياة الوظيفية و برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية و عوائق تطبيقها .

أما الفصل الثاني تناولنا في ه أثر عوامل جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي , و قسم بدوره الى ثلاث بنود . ففي البند الأول و الذي بعنوان ماهية الرضا الوظيفي , أما البند الثاني فخصص الى أنواع و طرق قياس الرضا الوظيفي , و البند الثالث تطرقنا الى دراسة أثر عوامل جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي .

أما الفصل الثالث فهو مخصص للدراسة التطبيقية , فقد تمكنا من تطبيق الدراسة على مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة حيث قمنا بتقسيمه الى ثلاث بنود , فكان البند الاول بعنوان تقديم عام لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة - , اما البند الثاني يتضمن منهجية الدراسة الميدانية , و البند الثالث يتضمن تقييم متغيرات الدراسة و تفسير النتائج .

تاسعا: الدراسات السابقة :

سنتطرق في هذا الجزء الى مختلف الدراسات العربية و الأجنبية التي تناولت موضوعي جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي , حيث بلغت اجمالا 10 دراسات , و سيتم عرض هذه الدراسات من الأقدم الى الأحدث .

1- الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية :

- الدراسات العربية :

أ - دراسة (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي؛2004) بعنوان : جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي : دراسة ميدانية بالمراكز الطبية المتخصصة بالمنصورة ..

الهدف من الدراسة هو الإجابة على عدة أسئلة منها التعرف على مستوى جودة حياة العمل و كذا مستوى الاستغراق و ما تأثير جودة حياة العمل على الاستغراق.

حيث اتضح ان عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الاستغراق الوظيفي و يؤكد ذلك معاملات الانحدار التي ظهرت جميعها موجبة مما يشير الى وجود علاقة طردية بين المتغيرين و قد توصلت الى مجموعة من النتائج أهمها إن أهم عوامل جودة الحياة تأثيرا في الاستغراق الوظيفي هي : الأجور و المكافآت خصائص الوظيفة ؛ظروف بيئة العمل المعنوية ؛أسلوب الرئيس

لذلك و جب الاهتمام بكل هذه العوامل كما بينت الانخفاض النسبي لمستوى جودة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة .

ب- دراسة (أسامة زياد يوسف البليسي؛ 2012) بعنوان : جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد نوعية حياة العمل داخل المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة و أثاره على و الوظيفة و أداء موظفيها؛ إلى جانب الحصول على توصية التي تمكن من تطوير جودة حياة العمل داخل المنظمات الغير حكومية و أدائها و تعزيز طاقتها الإنتاجية و كشفت نتائج الدراسة ان جودة حياة العمل داخل المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة جيدة اضافة إلى فعالية أداء موظفيها, فضلا عن وجود ايجابية العلاقة بين جودة حياة العمل داخل المنظمات الغير حكومية و أداء العمل .

ج- دراسة الدكتور ايمن حسن ديوب (2012) بعنوان : تمكين العاملين مدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات دراسة ميدانية.

حاولت هذه الدراسة تحديد العلاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية و تحديد افضل اشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة حياة وظيفية في المنظمات محل الدراسة . و قد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها :

وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية في المنظمة محل الدراسة .

اثبتت ان تقدير الانجاز هو اكثر متغيرات تمكين العاملين ارتباطا بجودة الحياة الوظيفية يليه مشاركة العاملين بالملكية.

د- دراسة الدكتور خليل اسماعيل ابراهيم ماضي (2014) بعنوان : جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين , دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية.

اطروحة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال , و في اطار تحديد و بلورة مشكلة البحث قام الباحث بالدراسة الاستطلاعية بالجامعات الفلسطينية و جودة الحياة الوظيفية فيها , حيث بلغ مجتمع الدراسة 3254 , و بلغت عينة الدراسة 344 , و أظهرت نتائجها أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء, و أن أهم الأبعاد تأثيرا في الأداء الوظيفي تتمثل في : فرص الترقى و التقدم الوظيفي , العلاقات الاجتماعية , الاستقرار و الامان الوظيفي , المشاركة في اتخاذ القرار , برامج التدريب و التعلم , التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية

ثانيا- الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

1 : الدراسات العربية :

أ- دراسة الاستاذ مروان احمد حويجي 2008: اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل

حاولت هذه الدراسة تحديد اثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي و رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة , و التعرف على افضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم .

و قد توصلت الى مجموعة من النتائج منها انه توجد علاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي و الرغبة في الاستمرار في العمل كظروف العمل , الاستقرار, الراتب و الحوافز , قيمة الانجاز .

- توفق تام في وجهات نظر المستطلعة آرائهم من العاملين في الاتحاد , و اللذين تركوا العمل حول اهمية الاسباب التي جعلتهم يتركون العمل , و كذلك التي من الممكن ان تجعل الذين ما زالو يعملون يفكرون في ترك العمل .

ب-دراسة الدكتورة بشرى عبد العزيز العبيدي 2013: دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي, دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.

حيث تهدف هذه الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد وتوضيح العوامل التي تؤثر على هذا الرضا سلبا او إيجابيا و تم تصميم استبانة لجمع البيانات ضمت (59) فقرة توزعت في (5) مجالات هي (اسلوب القيادة و الاشراف , طبيعة و محتوى الوظيفة , ثقافة المنظمة , ظروف العمل المادية , الرضا الوظيفي) , ووجدت ان هناك رضا وظيفي الى حد ما لدى العاملين في المصنع محل البحث .

ثانيا: الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Raduan and al (2006) :

بعنوان : تحليل لجودة حياة العمل و المتغيرات ذات الصلة بالمسار الوظيفي .

حاولت هذه الدراسة تحديد مستوى و العلاقة بين صفات الحياة الوظيفية مع المتغيرات ذات الصلة المهنية و استعمل ثلاثة متغيرات خارجية تمثلت في الرضا الوظيفي ؛ و تحقيق توازن وظيفي و مهني.

وضحت النتائج إلى أن هناك علاقة طردية بين مستوى جودة الحياة الوظيفية و المتغيرات الثلاثة بحيث إذا كانت نسبة جودة الحياة الوظيفية مرضية و محفزة كان هناك توازن وظيفي و رضا.

و تساهم هذه النتائج في فهم الطرق من قبل الإدارة العليا في محاولات لتحقيق تناسب مهني بين احتياجات الموظفين و احتياجات المنظمة . تفتح هذه الدراسة مجال لمزيد من الدراسات في هذا المجال

2- دراسة Ayesha Tbassum (2012) :

بعنوان : العلاقة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقات الداخلية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي لاعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنغلادش و تحديد العوامل و الابعاد الحساسة لجودة الحياة الوظيفية في قطاع الجامعات الخاصة و ايضا معرفة اي العوامل الاكثر تأثيرا على مفهوم جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي لاعضاء الكلية و اكتشاف العلاقات المتبادلة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي لاعضاءها , و قد توصلت الى عدة نتائج ابرزها وجود علاقة قوية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية و بين الرضا الوظيفي .

3- دراسة Garg CP et ,Neetu Munjal ,Preeti Bansal and Akshay Kirti (2012) :

بعنوان : جودة الحياة الوظيفية

هدفت الدراسة إلى التعرف على الجوانب المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية و أساليب الاهتمام بها و تأثيرها , و الفوائد الناجمة عن تطبيقها على الإنتاجية و الأداء .

و أظهرت النتائج ان الفوائد الناجمة عن تحسين جودة الحياة الوظيفية هي : رضا وظيفي أعلى و أداء وظيفي أفضل و انخفاض في معدلات التغيب و دوران العمل .

و اعتبرت الدراسة ان جودة الحياة الوظيفية تمثل عاملا حاسما في تحديد رضا و أداء العاملين في جميع المؤسسات

4- دراسة Ebrahimzadh and al (2014) :

بعنوان : دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل و فعالية أداء المعلمين في المدرسة الثانوية في شيروان بإيران.

و كان الهدف منها التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و أداء المعلمين في المدارس الثانوية و أشارت النتائج أن هناك ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية و فعالية الأداء و توصي الدراسة إلى و جوب الاهتمام بمتطلبات و أبعاد جودة الحياة الوظيفية بهدف تحقيق أداء فعال و سليم

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا - أثر جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي , و البالغ عددها 10 أجريت بين الاعوام (2008-2014) , و التي تم تقسيمها الى ثلاث أقسام , تناولنا في القسم الاول الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية و القسم الثاني فتناولنا الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي أما القسم الثالث فخصصناه للدراسات الاجنبية . و التي توصلنا من خلالها الى استنتاج الامور التالية :

1- على الرغم من اختلاف البيئات التي أجريت فيها تلك الدراسات الا أنها تشير الى أن هناك عدة عوامل تتحكم في جودة الحياة الوظيفية و عوامل تتحكم في الرضا الوظيفي .

2- أشاروا الى بيئة العمل الصحية و الامنة , مشاركة العاملين , الاجور و المكافات , خصائص الوظيفة , اسلوب الاشراف هي من العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي و لابد من توفيرها لتحسين جودة الحياة الوظيفية .

3- لوحظ أن الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي الذي عزز من الوصول الى نتائج أكثر دقة و تم الاستفادة منها في اختيار الاداة و المنهج المناسب .

ان ما يميز هذه الدراسة على الدراسات السابقة انها :

1- درست أثر متغير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة عمل صحية وامنة , خصائص الوظيفة , الأجور و المكافات , أسلوب الاشراف , المشاركة في اتخاذ القرار , جماعة العمل في متغير الرضا الوظيفي على أرض الواقع بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز -بسكرة .

2- تختلف عن الدراسات السابقة في الاطارين الزمني و المكاني .

3- تختلف عن الدراسات السابقة في أهداف و نتائج البحث .

عاشرا : متغيرات و نموذج البحث:

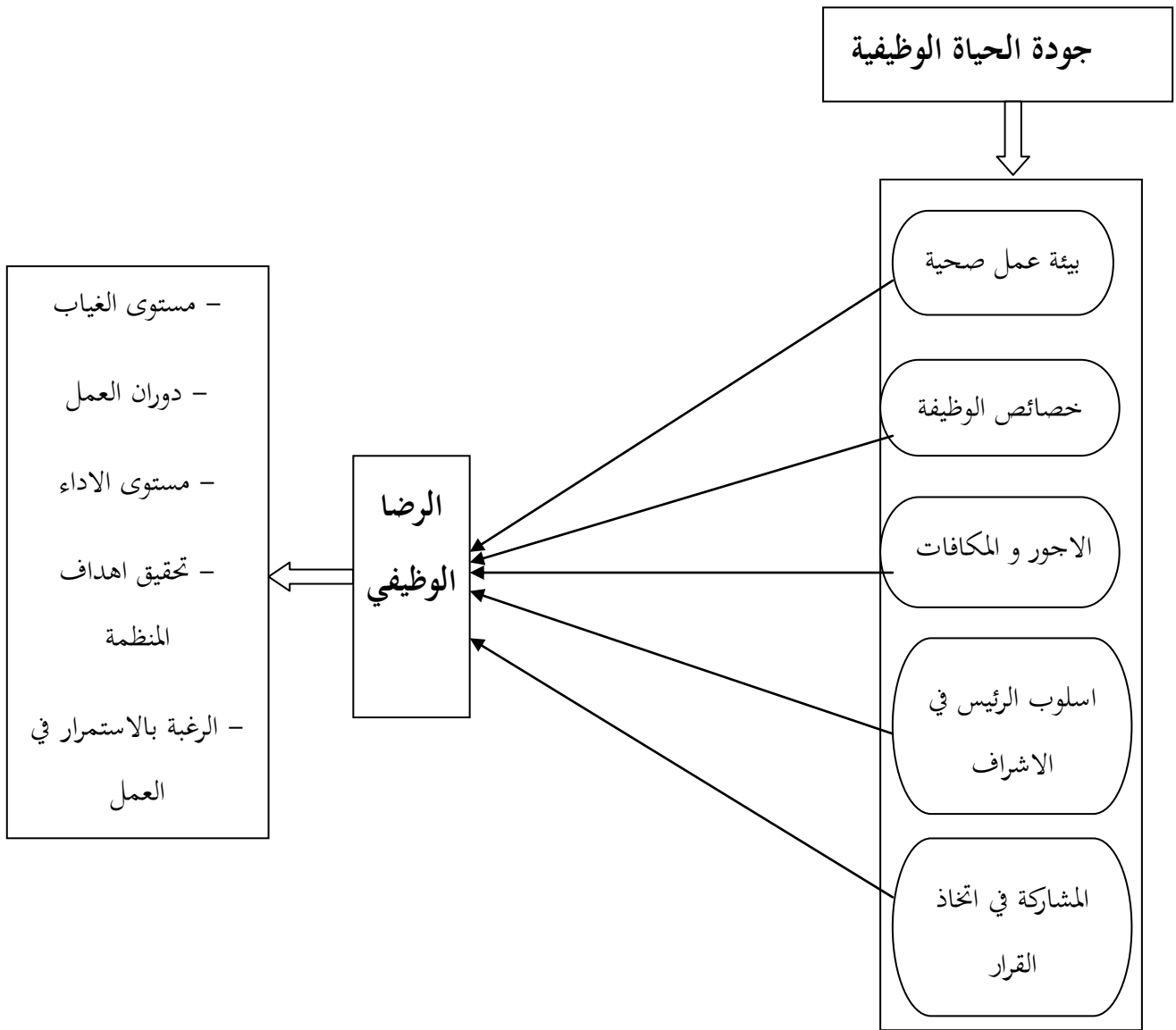
لفهم و معالجة إشكالية الموضوع وحب علينا بناء نموذج افتراضي يتضمن متغيرين :

- المتغير الأول: مستقل و يمثل جودة الحياة الوظيفية.

- المتغير الثاني: و يعبر عن مستوى الرضا الوظيفي متغير تابع .

المتغير التابع

المتغير المستقل



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة .

الفصل الأول:

الاطار المفاهيمي والمبادئ الأساسية
لجودة الحياة الوظيفية

أولاً : ماهية جودة الحياة الوظيفية

ثانياً : برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية و عوائق
تطبيقها

تمهيد :

تعتبر جودة الحياة الوظيفية في المنظمات مؤشرا للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها , لذا فان تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها تشكل مسؤولية اجتماعية و اخلاقية تتحملها المنظمات و يتفق و يهتم الباحثون في مجال ادارة الموارد البشرية , بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين , بما يسهم في رفع أداء المنظمة و تحقيق أهدافها . و هنا تظهر ضرورة وضع اطار نظري لمصطلح جودة الحياة الوظيفية من خلال هذا الفصل , حيث تم تقسيمه الى بندين , يتناول البند الأول ماهية جودة الحياة الوظيفية , في حين خصصنا البند الثاني لبرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية و عوائق تطبيقها .

أولا : ماهية جودة الحياة الوظيفية

أ- النشأة و التطور :

- تعود جذور دراسة جودة الحياة الوظيفية الى الفلسفة الانسانية في الادارة الانسانية و التي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الانسانية (Mayo) و التي عرفت رواجاً كبيراً مع مدرسة علم السلوك Mcgrigor , و هذا ماخصه الباحث Bergeron حيث يورد ان هناك خمس محاور تعالجها جودة الحياة في العمل و هي : فلسفة الادارة , الوسائل و الطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني , المظاهر البيئية التي يراد تغييرها , الوضعية الجديدة المراد انشاءها , الاهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الانسانية بمعناها الحقيقي عن طريق ادراج نماذج المشاركة التي تهدف الى تعديل احد او مجموعة من الابعاد المتعلقة بالوسط المهني لغاية خلق بيئة جديدة أكثر ارضاء لدى العاملين في المؤسسة .¹

اما الحركة الثانية فقد ظهرت في الولايات المتحدة الامريكية على اساس المرجعيات و النظريات الاجتماعية التي تدعو الى انسانية المحيط المهني مما ولد الدعوة الى تبني اسلوب التعاون في تسيير بيئة العمل و انشاء لجان مختلطة على جميع الاعددة و المستويات و لتشخيص و إيجاد حلول للمشاكل مثل انشاء برامج المشاركة في اطار عقود التفاوض بين شركة جنرال موتورز و اتحاد عمال السيارات اين ظهر مفهوم جودة الحياة في العمل و الذي يفضي الى ارضاء طموح العاملين و تطويرهم ضمن محيط عملهم و ذلك انطلاقاً من المعلومات و المعارف اللازمة لاتخاذ القرارات .²

¹ -LISE TREMBLAY-BARRETTE, Étude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère québécois au Saguenay-Lac-ST-Jean, université du Quebec A Chicoutimi, 1990 p 07

² - أ , عبد الكريم خالد , فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني , مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية , جامعة احمد دراية و لاية ادرار , العدد 20 , سبتمبر 2015 , ص 119 .

و مع بداية سنة 1970 و التي تعتبر الفترة الخصبة في البحث و محاولة اعطاء تعريف واضح لجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت الذروة و بدون شك في الاجتماع الدولي حول الحياة الوظيفية في المنعقد سبتمبر في الولايات المتحدة الامريكية و الذي خرج بتوصيات حول تنسيق جهود الباحثين و المنظمات المعنية و ذلك لبناء اطار نظري قوي حول هذا المجال , و كانت مهمة هذا المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية هي الاشراف و تشجيع البحث و تبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل و الذي له علاقة و وثيقة بجودة حياة العمل و لهذا اخذ مفهومها اهتماما كبيرا في اوساط المؤسسات لتحسين و اصلاح العمل و طرح برامج تستند الى اهمية المورد البشري في المؤسسة.¹

و يضيف Andersson ان ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية في نهاية الستينات و بداية السبعينات في الولايات المتحدة الامريكية , كان نتيجة لزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الامريكية مثل زيادة معدلات الغياب , التخريب المتعمد للآلات , زيادة الشعور السالب من العاملين اتجاه المشرفين , حيث كان الاضراب هو السمة السائدة , هذا بالاضافة الى ارتفاع تكاليف الانتاج.²

اما في اواخر السبعينات من القرن العشرين توقفت برامج جودة الحياة الوظيفية و انخفض الاهتمام بها , و كان ذلك راجعا الى عوامل عديدة منها زيادة معدلات التضخم و ايضا زيادة ازمة الطاقة , الامر الذي جعل الشركات و المؤسسات الصناعية تتمسك بالقوانين الفيدرالية و تنزعج من فواتير الطاقة المرتفعة التكاليف , هذا بالاضافة الى حدة المنافسة الخارجية للشركات الامريكية , و لذا زاد حجم الادمج بين الشركات خلال هذه الفترة , و بالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم و حياتهم الوظيفية تاتي في المرتبة الثانوية خلال هذه الفترة و لا يمكن الجزم بتوقف

¹ – Gilles Dupuis ET Jean Pierre Martel , La Qualité de Vie au Travail, bilan de connaissances ,l'inventaire systémique de qualité de vie au travail ,Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales, juillet 2009 , p15.

²– Carol,R, Anderson , Manegement Skills, function and Organization Performance . London , Allyn & Bacon , 1998, p 373-374

برامج جودة الحياة الوظيفية تماما في نهاية السبعينات , و ذلك لان احد مصانع شركة جنرال موتورز في مدينة (Tarry town) التابع لشركة جنرال موتورز السابق الاشارة اليه , قد استمر في تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية , و ذلك من خلال الفترة من 1971-1978 , فبعدها كان المصنع هو الاسوا في مصانع جنرال موتورز , اصبح هذا المصنع يعتلي مرتبة متقدمة و هذا لوحظ في انخفاض نسبة الغياب و نسبة شكاوي العملاء .¹

- و منذ منتصف الثمانينات زاد الاهتمام مرة اخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية و يرجع ذلك الى ضعف الموقف التنافسي للشركات الامريكية على المستوى الدولي خاصتا امام الشركات اليابانية , و كذلك التاكيد من ان ولاء و التزام العاملين في امريكا انخفض بكثير عن غيره في باقي دول العالم , انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الامريكي .

و قد ركزت برامج جودة الحياة الوظيفية في بداية هذه الفترة سواء على مستوى المنظمات على العلاقة بين هذه البرامج المطبقة و انتاجية العاملين .

و ترتيبا لما سبق فان كل من Bowditch & Buono يريا ان جودة الحياة الوظيفية برزت كفضية ادارية في نهاية الثمانينات و انها تحتاج الى كثير من البحوث و الدراسات لفك الغموض الذي يحيط بها , و لذلك فقد تنوعت البرامج و الجهود التي قامت بها الشركات لتوفير هذا المفهوم²

و بحلول التسعينات من القرن العشرين فان شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول متعددة قامت بتطبيق شكل او اخر من اشكال برامج جودة الحياة الوظيفية منها : جنرال فودز , ام , واستينغ هاوس , فورد ...

¹- د, سيد محمد جاد الرب , موضوعات ادارية متقدمة و تطبيقاتها في منظمات الاعمال الدولية , 2009 , ص 309 .

² - James,L , Bowditch and Anthony ,F ,Biono , A primer on Organisational Behavior . seventh edition ,1994,pp.365-370

ب-1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في منظمات الاعمال و في مجال ادارة الموارد البشرية اذ تعود بدايته الى نهاية الستينات و بداية السبعينات من القرن العشرين من خلال تأكيد جودة الحياة في مكان العمل و من خلال التركيز على اثر التوظيف في صحة العامل , و التعرف على الطرق التي تؤدي الى تحسين اداء الفرد اثناء العمل .¹ و فيما يلي اهم اراء الكتاب و الباحثين حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

- يكون برنامج جودة الحياة موجودا عندما تكون هناك النية للمشاركة في القرار مع بعض العناصر الاخرى مثل اثناء الوظائف , تنمية و تدريب العاملين , تخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية و المشاركة في المكاسب (Katz, Cohan & Weber 85) .²

- يتمركز مفهوم جودة الحياة الوظيفية حول الرضا الوظيفي (Middlemist & Hitt , 88) .³

- و يورد (Anderson 88) تعاريف متعددة لعدد من الكتاب فيقول ان لمفهوم الحياة الوظيفية عدة معاني و اكثر استخدام له انه يعني زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرين تقليديا , كما تشمل ايضا تحسين الانتاجية من خلال الاستخدام الامثل للافراد اكثر من الاموال , و هناك افكار اخرى تركز على تحسين الامن و الصحة الوظيفية و المشاركة في العائد في كل المستويات و تحسين الرضا الوظيفي العام , اما تعريف (Anderson 88) فيرى

¹ - د. سيد محمد جاد الرب , نفس المرجع, ص 310.312.

² - Katz , H.C , Kohan, Assessing the Effective of Industrial Relations Systems and Efforts to Improve the quality of Working Life Organizational Effectiveness, Academy of Manegement Journal , 1985, pp.509-526.

³ - Middlemist, R , D. & Hitt , A, M , Organizational Behavior Managerial Strategies for Performance , West Publishing , 1988, pp.185.

ان برامج جودة الحياة الوظيفية هي تلك البرامج الشاملة و التي تكون مصممة لاحداث الانسجام بين العمل و التغيرات الثقافية الواسعة و مثل هذه البرامج تشمل الوظائف و نظم الاجور و جداول العمل.¹

- تعبر جودة الحياة الوظيفية عن الظروف و البيئة المرضية و المحببة لمحل العمل و التي تدعم و ترقى و تزيد من رضا العامل و ذلك عن طريق توفير بيئة عمل آمنة , نظم ملائمة للمكافآت و فرص متاحة للنمو (Havlovic 91).²

- هو مصطلح عام يتضمن المبادرات الادارية المتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية و زيادة الرضا الوظيفي للعاملين (Mayers 92).³

- انها التغيرات التي تقوم بها المنظمة من اجل تحسين الحياة الوظيفية للعاملين و هذه التغيرات تركز على البحث عن طرق افضل لجعل بيئة العمل اكثر فائدة و بما يؤدي الى تخفيض القلق و الضغوط لدى العاملين (Sherman, Bohlander & Snell 96).⁴

- انها فلسفة الادارة التي تؤكد على كرامة العمال و تقدم التغيرات في ثقافة المنظمة , و تحسين الجوانب الجسمانية و المعنوية للعاملين عن طريق ايجاد فرص النمو و التطور. (Gibson ,Ivncevich& Donnelly 97).⁵

- و في هذا الاطار يشير (Leu & May 98) الى ان جودة الحياة الوظيفية يمثل عملية استجابة المنظمة لحاجات العاملين عن طريق تطوير و ايجاد اليات تسمح لهم بالمشاركة كلياً في اتخاذ القرارات و صيانة حياتهم في العمل , و يرى

¹ - Carol,R, Anderson , 1998, pp 88.

² - Havlovic, S,J, Quality of Work Life and Human Resource Outcomes , Industrial Relation , 1991, pp 469-479.

³ - Mayers, D.W, Human Resources Manegement ; Principles and Practice , Commerce Clearing House , 1992 , pp132.

⁴ - Sherman , A, Bohlander , G & Snell, S, Managing Human Resource , N, Y. Southern College Publishing , 1996, pp 70-71

⁵ - Gibson, J,L , Ivancevich , J.M.& Donnelly . J.H. Organizations : Behavior , Structure and Processes , N.Y. Richard D. Irwin , 1997.p 354

بعض الباحثين ان جودة الحياة الوظيفية تتعلق بالظروف و البيئة المناسبة للعمل التي تدعم و تزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل امنة و نظم ملائمة للمكافآت و فرص متاحة للتطوير الوظيفي و النمو.¹

- و يعرفها (الطبال 2004) على انها فلسفة للتطوير التنظيمي يستهدف تحقيق التنمية الشاملة للعاملين سواء

تنظيما او اجتماعيا او صحيا او اقتصاديا , و رفع مستوى العاملين ماديا و معنويا مما يعكس ذلك في النهاية على

الولاء و الالتزام للمنظمة و البقاء فيها , و بالتالي تحسين مستوى الاداء و الانتاجية و الفاعلية التنظيمية للمنظمة.²

- و يرى (جاد الرب 2008). ان جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي

تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر في الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية مما يسهم في تحقيق الاهداف

الاستراتيجية للمنظمة و العاملين و المتعاملين معها , حيث يوضح هذا التعريف ان جودة الحياة الوظيفية ليست برنامجا

ينتهي بعد فترة زمنية معينة , و انما هي عمليات مخططة سواء في الاجل القصير او الطويل , تتمشى مع استراتيجيات

المنظمة تعاضدها و تساعد على تنفيذها , و بالتالي فهي عمليات مستمرة و ليست مؤقتة , و هذا يجعلها جزءا من ثقافة

المنظمة و اخلاقيات التعامل بين افرادها.³

- و بحسب (Arzil et All, 2010) تتضمن جودة الحياة الوظيفية كلا من المكافآت و العلاقات بين الاشخاص

و بيئة العمل و الرضا الوظيفي و الامان الوظيفي و سياسات المنظمة و ادارتها و الدعم التنظيمي و حياة الافراد

الشخصية و العائلية و الصحية.⁴

¹ - Leu , R ;S, & May B ,E. A Win-winparadigm for quality of work life and business performance . Human Resource Development Quarterly , 1998 . p 213 .

² - أ ، الطبال عبد الله عبد الله ، جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة بالسويس ، جامعة قناة السويس ، 2004 ، ص 57 .

³ - د ، سيد محمد جاد الرب ، مرجع سابق ، 9

⁴ - M. S. Hayrol Azril "Can Quality of Work Life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers? A Case from Malaysia "Journal of Socia Sciences. 2010,pp,64-73.

- اما (Surya Kumar . Shani 2013) فترى انها درجة التميز التي اوجدت في العمل و شروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل و بيئته , مضافا اليها البعد الانساني و التي تساهم بمحملها في الرضا العام و تحسين القدرات في اداء العمل على مستوى الفرد , و من ثم على مستوى اداء المنظمة ككل .¹

و بعد مطالعة كل هذه التعاريف نستنتج ان جودة الحياة الوظيفية " تعتبر عملية واعية مخططة و طويلة الاجل جماعية و هادفة الى التغيير و هي المسؤولة عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين و احداث التوازن بين الحياة الوظيفية و الاسرية لهم , حيث تقوم على العدالة الاجتماعية و الحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة و مع ثقافتها السائدة من خلال تامين ظروف عمل مناسبة و أمنة من اجل رفع مستواهم و توفير البيئة التنظيمية الملائمة من اجل نقل المنظمة الى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور و النجاح في العمل و اداء تنافسي متميز " .

"وهي مجموعة البرامج و الانشطة الشاملة التي تقوم بها المنظمة من اجل تحسين مختلف جوانب نوعية الحياة الوظيفية , و التي من شأنها ان تؤثر على رضا العاملين و من ثم تساهم في تحقيق اهداف المنظمة و العاملين فيها "

ب-2- اهداف جودة الحياة الوظيفية :

اظهرت بعض الدراسات الاهمية العلمية و الهدف الذي تسعى المنظمات من تحقيقه بعد تطبيقها لبرامج جودة الحياة الوظيفية , حيث تهدف الى :²

- زيادة ثقة العاملين .
- الاندماج في حل المشكلات .
- زيادة الرضا الوظيفي .
- زيادة الفاعلية التنظيمية .

¹ - Surya Kumar.Shani. A Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited. International Journal of Management., Issue 1 (2013), p.2.

² - د, سيد محمد جاد الرب , جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الاعمال العصرية, القاهرة , مطبعة العشري , 2008, ص.10

و اضاف (المغربي 2004) بان المنظمات تسعى الى تحقيق العديد من المزايا بتبنيها لهاته البرامج و هي كالتالي¹:

- تنمية قدرات المنظمة على توظيف اشخاص اكفاء , و تعظيم قدرة المنظمة التنافسية .
- تسهم في توفير قوة عمل اكثر مرونة , وولاء ودافعية .
- توفير ظروف عمل محسنة و مطورة حسب وجهة نظر الموظفين .
- تحسين الاداء التسويقي للشركة .

و اضاف اخرون ان برامج جودة الحياة الوظيفية تستهدف الى احداث التوازن و الانسجام بين الحياة الوظيفية للافراد و

بين حياتهم الشخصية و العائلية , مما يؤدي الى زيادة الولاء التنظيمي .

وبصفة عامة نستطيع القول أن هاته البرامج تهدف الى تحقيق مايلي²:

- تخفيض الصراعات بين العاملين و الادارة من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر انتاجية .
- زيادة انتماء العاملين وولائهم و تحقيق التكامل والتفاعل بين اهداف المنظمة و اهدافهم .
- المساهمة في تعزيز الجودة و التعلم و الابداع .
- زيادة درجة الرضا الوظيفي .
- تحسين و دعم العلاقات الانسانية في المنظمة .
- انخفاض معدلات الغياب .
- تدني معدل دوران العمل .
- زيادة الكفاءة و الفعالية التنظيمية .

¹- د , عبد الحميد عبد الفتاح المغربي , جودة حياة العمل واثرها على الاستغراق الوظيفي , دراسة ميدانية , مجلة الدراسات و البحوث التجارية , العدد 2 , 2004, ص 4 .

²- د , خليل اسماعيل ابراهيم ماضي, جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الاداء الوظيفي للعاملين , اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه , كلية التجارة , جامعة قناة السويس , 2014 ص 67.

- استثمار افضل و امثل للموارد البشرية .

وقد اشار العنزى الى التركيز على أهمية وأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها من وراء توفيرها لجودة حياة وظيفية بحيث ظهر لأول مرة من خلال انعقاد مؤتمر دولي عنه عام 1972 و ذلك بحضور أكثر من 55 متخصصا أغلبهم من الاكاديميين و تلاه بذلك مؤتمر ثاني المنعقد عام 1982 , و الذي حضره تقريبا مايقارب أكثر من 150 متخصصا فكانت نتيجة هذه المؤتمرات هو تعزيز الدعم المتزايد لاسيما من الالهزة الحكومية و النقابات و الادارات الى برامج نوعية الحياة الوظيفية , بحيث تمت دراستها من قبل العديد من الباحثين و توصلوا الى عدة نقاط توضح اهداف و اهية جودة الحياة الوظيفية :¹

1- حل المشكلات جميعا سواء التي تواجه العاملين او المنظمة باسلوب المشاركة

2- تصميم انظمة اجور و مكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم و تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل و الحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة .

3- اعادة هيكلة الانشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم .

4- العمل على تجديد التطوير الفكري و زيادة المعرفة.

5- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون و تبني فيه علاقات تسعى الى زيادة الانتاجية .

¹- أ، سعد علي العنزى ، احمد علي صالح ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال , دار اليازوني العلمية للنشر و التوزيع , عمان , الاردن , 2009 , ص 90 .

و مما سبق يتضح ان اهمية جودة الحياة الوظيفية تبرز في تحقيق العديد من الفوائد و المنافع الايجابية كتخفيض معدلات الغياب و دوران العمل , كما انها تؤثر معنويا على سلوكيات العاملين (الرضا الوظيفي, الولاء التنظيمي) و تسهم في قدرة المنظمة على استقطاب الكفاءات المتميزة , و تعزز قدرتها التنافسية .

ج -1- ابعاد جودة الحياة الوظيفية :

يتناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية الجهود و الانشطة المنظمة التي تستخدمها ادارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير بيئة عمل صالحة , و مشاركتهم في اتخاذ القرارات و توفير متطلبات الامن و الاستقرار الوظيفي و العاطفي لهم . وقد تعددت المصادر التي حاولت تحديد ابعاد جودة الحياة الوظيفية , غير أن أكثر الاتجاهات تشابهت او اتفقت على مجموعة من الأبعاد, ففي رأي كل من (Sherman , Bohlander & Snell 96) ان معايير تطبيق جودة الحياة الوظيفية هي :¹

- 1- اتخاذ القرارات في اقل المستويات قدر الامكان .
- 2- تنمية التقنين الذاتي للافراد و مجموعات العمل .
- 3- المسؤولية الجماعية عن الوظيفة .
- 4- تنمية المنظمة ككل (افراد , مجموعات , تكنولوجيا ..).
- 5- عدم وجود حواجز اصطناعية و تقليل التفاوت بين المراكز.
- 6- بناء الامن و الصحة في النظام ككل .

¹ - Sherman. A, Bohlander , G& Snell , p . 141.

7- تبني الجودة في نظام إنتاجي فعال .

8- حل المشاكل عن طريق فرق العمل و الإدارة الذاتية .

وقد حدد(د, جاد الرب , 2008) عوامل جودة الحياة الوظيفية كما يلي :¹

1- توفير بيئة عمل صحية و آمنة .

2- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين .

3- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع .

4- توفير متطلبات الاستقرار و الأمان الوظيفي .

5- إعادة تصميم و إثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة .

6- عدالة نظام الأجور و المكافآت و الحوافز المادية و المعنوية .

7- إتاحة فرص الترقى و التقدم الوظيفي .

8- التوازن بين الحياة الوظيفية و الحياة الشخصية للعاملين.

و حدد (والتون) ثمانية معايير لجودة الحياة الوظيفية هي :²

1- كفاءة و عدالة نظم الاجور و التعويضات .

¹- د, جاد الرب , جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال , مرجع سابق , ص 8.

² - Ayesha Tabassum, Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and. Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of. Bangladesh.European Journal of Business and Management, 2012, pp 79- 89 .

- 2- توفر ظروف عمل صحية و امنة .
- 3- اتاحة الفرص لتنمية و استخدام قدرات العاملين .
- 4- اتاحة الفرص للنمو و الامان الوظيفي للعاملين في المستقبل .
- 5- التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة .
- 6- حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية و المساواة و التعبير عن الراي .
- 7- التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل و حياته الشخصية .
- 8- اهمية التزام المنظمة بمسئولياتها الاجتماعية .

و في رأي كل من (R, Gayathiri . Dr, Lalitha Ramakrishnan 2013) أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية هي :¹

- 1- بيئة عمل صحية و آمنة .
- 2- العدالة في نظام الأجور و الحوافز .
- 3- التعاون بين الإدارة و الموظفين .
- 4- التدريب و فرص التعلم .
- 5- الحاجة للدفاع و احترام الذات .

¹ -R, Gayathiri ,Dr, Lalitha . Quality of work life- linkage with Job Satisfaction and Performance .

International journal of business ana Manegment Invention , www.ljbmi.org, vol 2 Issue 1 January,2013/pp 01,08.

6- الحاجة لتنمية المهارات الجمالية و الإبداع .

و مع تعدد المدخل والنماذج التي يراها البعض كميز لجودة الحياة الوظيفية في المنظمات الناجحة ، إلا أنه تم اختيار الابعاد التالية و التي يتفق معظم الكتاب عليها و هي على النحو التالي :

1- بيئة عمل صحية و امنة : يتاثر جميع الموظفين في المنظمة بمستويات الصحة و الامان المتوفرة في مكان العمل للاسوا او للافضل , وعلى المنظمة توفير بيئة عمل امنة و صحية تقلص حوادث العمل و الامراض و اعمال العنف في العمل , و بتحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين تستطيع المنظمة ان تصبح اكثر تأثيرا في الموظفين , من خلال زيادة انتاجيتهم نظرا لانخفاض عدد ايام العمل المفقودة , و زيادة الكفاءة و الجودة , و بالتالي تحسين سمعة المنظمة .¹

2- الأجور والمكافآت والمزايا والخدمات.: تعرف الاجور بأنها الدخل الذي يتقاضاه العامل، أو الدخل الذي يتحصل عليه مقابل تقديم عمل في عملية بيع وشراء باعتبار العمل سلعة، فالأجر هنا يعد كأي شيء في الاقتصاد يتميز بجزئية النشاط وبعمل قانون العرض والطلب في مختلف الأسواق وتعتبر الاجور و المكافآت احد المكونات الكبيرة لتكاليف الانتاج في المؤسسة , و لها تأثير كبير على استمراريتها و نموها و هي تكثل مصدر دخل للافراد العاملين و محدد مهم لمكانتهم الاجتماعية داخل و خارج المؤسسة .²

¹ - د، خالد عبد الرحيم الهيتي , ادارة الموارد البشرية , مدخل استراتيجي , دار وائل للنشر , الطبعة الثانية , 2005 , ص 279.

² - ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، , ادارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي , دراسة نظرية و تطبيقية المدرسة العليا للتجارة , الجزائر دار المحمدية العامة ، 2004، ص. 45.

- 3- خصائص الوظيفة : و هي مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع إمكانات الشخص وميوله ، وقد يرتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الفرد حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة ، والمستوى الإداري للوظيفة قد يرتبط بوضوح الدور والكيفية التي يفهم بها العاملون مهامهم ومسؤولياتهم في المنظمة .¹
- 4- أسلوب الإشراف : وهو طريقة معاملة المسؤولين لمؤسسيهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية، فالإشراف يعرف على انه عملية ادارية تهدف الى توجيه نشاط العاملين و التنسيق بين جهودهم بما يؤدي لتحقيق اهداف المنظمة , فهو الجهد الذي يبذله أي رئيس نحو مؤوسيه من الناحية الادارية و الفنية و الانسانية من اجل انجاز الاعمال و تحقيق اهداف المنظمة .²
- 5- المشاركة في اتخاذ القرار : فعنصر المشاركة بين المؤسسة و الافراد العاملين في القضايا الاساسية داخل المؤسسة يبرز دور الموظفين في صناعة القرارات في جميع مستويات المؤسسة , كما انها تساعد المدراء على التعامل مع التحديات التي يواجهونها في بيئة متغيرة و ذات منافسة شديدة . و تعتبر فرصة لابداء الراي و ترشيد القرارات الامر الذي يؤدي الى رفع معنويات المرؤوسين و تحقيق الانسجام في بيئة العمل .³
- 6- جماعة العمل : هي عبارة عن مجموعة من الافراد المعتمدين و المتفاعلين مع بعضهم البعض في اداء و وظائف معينة و ذلك لتحقيق اهداف مشتركة , و تنقسم الى جماعات رسمية والتي تاخذ شرعيتها من التنظيم بالمنظمة و التي تهدف الى تحقيق اهدافها , و جماعات غير رسمية والتي تتكون بصورة تلقائية و لا ترتبط في ادائها بالضرورة بتحقيق اهداف المنظمة .⁴

¹ - ابو النصر , مدحت محمد , ادارة و تنمية الموارد البشرية , الاتجاهات المعاصرة , مجموعة النيل العربية , القاهرة , 2007 , ص 26 .

² - السبحاني , جبر سعيد صايل , علاقة نمط الاشراف الاداري بمستوى الرضا الوظيفي , دراسة مقارنة بين العاملين المدنيين و العسكريين في

المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض³ رسالة ماجستير , جامعة نايف العربية للعلوم الامنية بالرياض , المملكة العربية السعودية , 2004 , ص 6.

³ - د , عبد الحميد عبد الفتاح المغربي , مرجع سابق , ص 305 .

⁴ - د , احمد ماهر , السلوك التنظيمي , مدخل بناء المهارات , الطبعة السابعة , 2000 , ص 256

ج-2- معايير قياس جودة الحياة الوظيفية :

اهتم الباحثون في دراساتهم بإيجاد معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية , و ان كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال .

اعتبرت دراسة (Islam,M .Z.&Siengthai) انه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من خلال عوامل هيزبرغ الصحية و المتمثلة بالمقاييس التالية :¹

1. معدلات الاداء الوظيفي .

2. درجة الرضا الوظيفي للعاملين .

3. سياسة الاجور .

4. سياسة الشركة .

5. مدى نجاح نقابات و اتحادات العاملين .

بينما يرى الدكتور (خليل اسماعيل ماضي) انه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مقاييس كمية من جانب و مقاييس و صفية من جانب اخر , و كانت هذه المقاييس على النحو التالي :²

1. معدل دوران العمل .

¹ - Islam, M. Z. & Siengthai, S. Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone. Paper presented to ILO Conference on Regulation fro Decent Work, Geneva 2009 .P19.

² - د. خليل اسماعيل ابراهيم ماضي , جودة الحياة الوظيفية و اثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية " للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال , 2014, ص70 .

2. معدل الغياب الطويل .

3. انتاجية العاملين .

4. درجة الرضا الوظيفي .

و تشير دراسة (Kalayanee Koonmee et .al) الى انه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال المقاييس

التالية :¹

1. الالتزام التنظيمي .

2. الرضا الوظيفي .

3. سيادة روح الفريق داخل المنظمات .

- حيث اشتملت الدراسة على مديري الموارد البشرية في تسعة قطاعات مختلفة في العمل , و رات انه يمكن لجودة الحياة الوظيفية في حدها الادنى ان تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين , و ان جودة الحياة الوظيفية في حدها الاعلى يمكن ان تؤثر على الالتزام التنظيمي و سيادة روح الفريق .

بينما وضع (جاد الرب 2008) قائمة بمعايير قياس جودة الحياة الوظيفية , و لا يمكن التاكيد على ان هذه المعايير

ترجع الى جودة الحياة الوظيفية فقط , بل يمكن التاكيد على ان وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية يقلل من

المعايير غير المرغوب فيها , و يعظم من المعايير المرغوب فيها , و هذه القائمة تشمل المعايير التالية :¹

¹ – Koonmee, Kalayanee, Lee, Dong-Jin, and Singhapakdi, Anusorn (2009). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes:A survey of human resource managers in Thailand. Journal of Business Research, Vol.63, N , Dong-Jin Lee, pp.20-26.

1. معدلات حوادث العمل .
2. معدلات الشكاوى.
3. معدلات الاضراب و التجمهر و الامتناع عن العمل .
4. معدلات الغياب و التغيب .
5. معدلات الجزاءات .
6. معدلات نمو الاداء الاقتصادي و المال من خلال :
- * معدل العائد على راس المال المستثمر .
- * معدل العائد على الاصول .
- * معدل العائد على حق الملكية .
- * معدل نمو المبيعات .
- * السعر السوقي للسهم .
- * معدلات الدوران .
8. معدلات نمو الانتاجية الكلية للمنظمة .
9. المركز التنافسي المحلي و الدولي للمنظمة .

¹- د. جاد الرب , مرجع سلبق , ص 29.

10. قدرة المنظمة على احداث التغيير و التطوير التنظيمي دون معوقات .

ثانيا : برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية و معوقات تطبيقها :

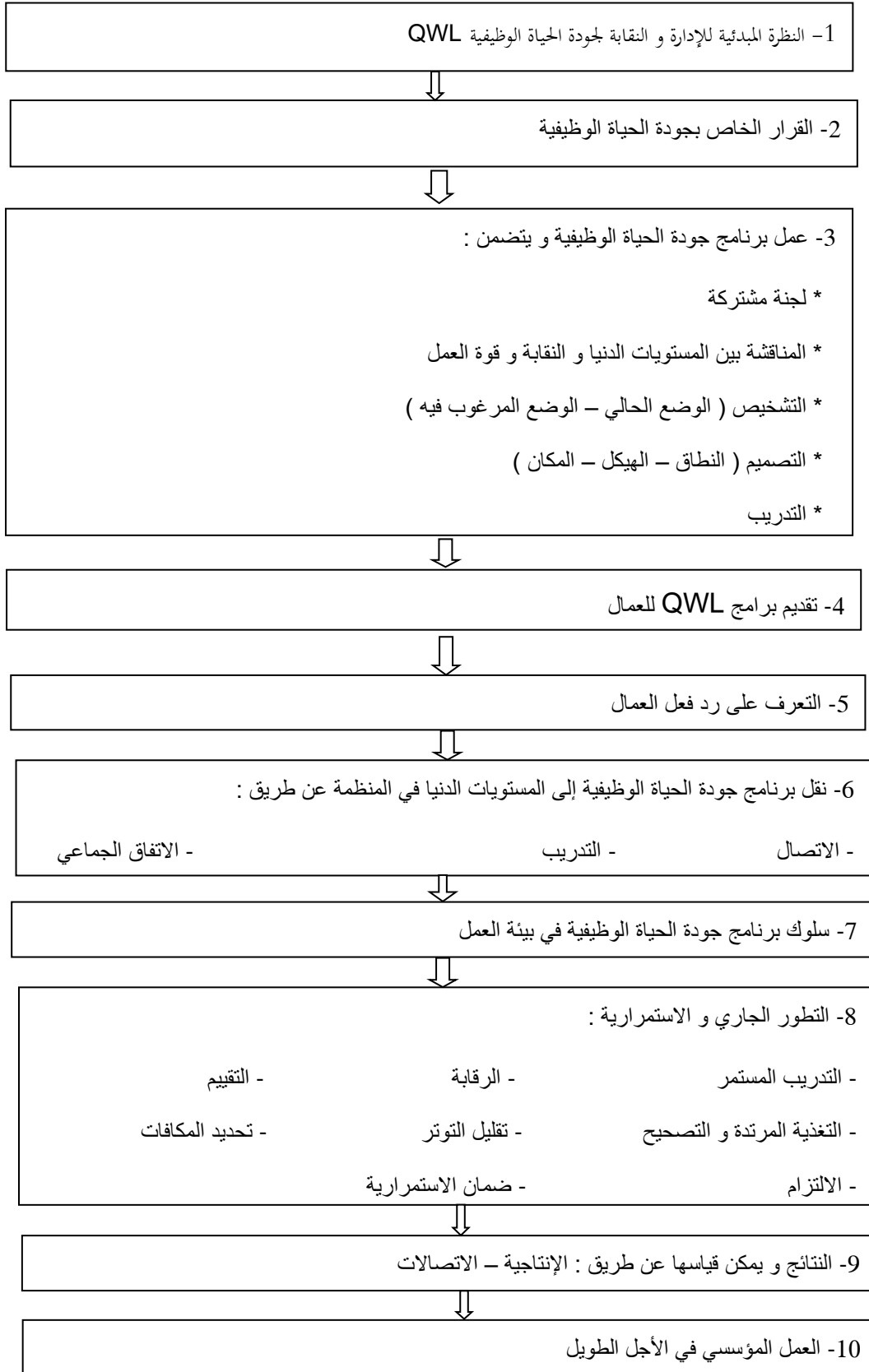
لإحداث اي تغيير في المنظمة و تطبيق برامج لتحسين جودة الحياة الوظيفية فيها , يتوجب على المنظمة تهيئة الجو المناسب لاجراء التغيير في الوقت المناسب و اتباع مراحل معينة لتفادي الوقوع في اي ثغرات او فجوات و مواجهة و التصدي للافراد المقاومين للتغيير .

أ - المراحل الأساسية لجودة الحياة الوظيفية :

يوضح الشكل التالي التسلسل المنطقي لمراحل تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية (Gilbert 89) و يتضح منه بان تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية هي عملية متكاملة تتطلب تظافر و تعاون جميع الجهود في المنظمة و مشاركة جميع الأفراد ابتداء من اصغر موظف إلى اكبر موظف في الهرم الوظيفي لتحقيق الغاية و الهدف من تنفيذ هذا البرنامج , كما أنها عملية تطوير و تغيير مستمرة فهي تعتمد على التغذية الراجعة لمعرفة اثر تطبيق برامج الجودة على المنظمة و العاملين , للوقوف على درجة التقدم لاتخاذ القرارات بشأن تطبيق برامج الجودة المناسبة .¹

¹ - د, سيد محمد جاد الرب, نفس المرجع, ص 27.

الشكل (01) مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية



المصدر :د, سيد محمد جاد الرب , 2008, جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية , مصر , دار الفكر العربي للنشر ,

ص28

ب - برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية :

تعتبر برامج الجودة في العمل مجموعة من الانشطة و الخطط المهدف منها تحسين بيئة العمل , و ان جودة الحياة الوظيفية تفترض ان العاملين سيضيفون نجاح الى نجاح للمنظمة في حال انهم احسوا ان مساهماتهم ذات معنى و لها اهمية بدلا من استخدام برامج قصيرة الاجل , أما (Walton) يؤكد ان جودة الحياة الوظيفية تكون موجودة عندما تكون هناك النية للمشاركة في اتخاذ القرار مع بعض العناصر الاخرى مثل اثناء الوظائف , تنمية و تدريب العاملين , تخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية و المشاركة في المكاسب .

اما عند (Hunt) هو مصطلح عادة يتضمن المبادرة الادارية و المتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية و زيادة الرضا

الوظيفي للعاملين , و ان الرفع و النهوض بجودة الحياة الوظيفية يستلزم البرامج و الطرق التالية:¹

- على المنظمة اشراك العمال و ارباب العمل و كل الفئات و جميع المستويات .
- تحليل و كيفية التصرف من اجل التغيير .
- تشجيع جميع المبادرات التي تساهم في تطوير الكفاءات و الارتقاء و الرفاهية في العمل .
- حسن التصرف حتى يصبح العمل وسيلة للراحة النفسية و البدنية و الفكرية للأفراد
- تفعيل مبدا ان العمل هو فضاء للاندماج و العدالة الاجتماعية .

¹- أ . عبد الكريم بن خالد , مرجع سابق , ص 126 ,

و تعتبر كذلك على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة والتي تستهدف تحسين الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية ايضا و الذي يساهم بدوره في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها .

في حين يقسم (الهيتي) هذه البرامج الى نوعين رئيسيين :¹

(1) البرامج التقليدية (2) البرامج الحديثة

1- البرامج التقليدية : و يقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها , حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج منذ الستينات من القرن الماضي و التي تأثرت بالارث الفكري للمدارس الادارية ممثلة بمبادئها المعروفة . كما يقصد بالتقليدية معرفة كل او اغلب المنظمات بهذه البرامج , و تشمل هذه البرامج مايلي :

(أ) تحسين بيئة و ظروف العمل .

(ب) برامج الصيانة البشرية .

(ج) الرفاهية الاجتماعية .

(د) الرعاية الصحية .

(هـ) التركيز على برامج الامن و السلامة المهنية .

(و) الاهتمام بالعلاقات الانسانية في العمل .

¹- د, خالد عبد الرحيم الهيتي , مرجع سابق , ص 280.

و كل هذه البرامج تستهدف أحداث تأثير في السلوك الانساني بما يضمن و يزيد من رضا الافراد العاملين و يدفعهم باتجاه تحقيق اهداف المنظمة .

1.أ- برامج تحسين بيئة و ظروف العمل

حيث تقوم هذه البرامج على الاهتمام بالظروف الكبيعية لمكان العمل و ذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين و اتجاهاتهم و مواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الانتاجية , و تتضمن هذه البرامج عادة على :

- تهيئة مكان عمل نظيف و مرتب من حيث الاضاءة و التهوية و الرطوبة .

- معالجة حالات التعب و الارهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الانتاج للعاملين و تتم عن طريق اعادة النظر بساعات العمل , و تطبيق نظام فترات الراحة , و التركيز على المعاملات الانسانية للعاملين .

- تقليل مصادر الضوضاء و خاصة في الاعمال التي تستخدم فيها الالات و المعدات التي تسبب الضجيج .

1.ب- الصيانة البشرية : تتضمن برامج الصيانة البشرية مجموعة من الاجراءات التي تستهدف عدم تاكل مهارات و خبرات العاملين , اضافة الى تطوير مهاراتهم و قدراتهم و معارفهم لاغراض الابداع و الابتكار . و تبرز في مقدمة هذه الاجراءات الاهتمام ببرامج التدريب و التطوير , اضافة الى اعادة النظر بسياسات الاجور و الحوافز .

1.ج- الرفاهية الاجتماعية : حيث تشكل الحوافز الاساس الذي تستند اليه برامج الرفاهية الاجتماعية , اذ ان اعتماد نظام الحوافز المادية فقط لا يدفع العاملين الى تحسين رضاهم و اداءهم في العمل.

لذا فان الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالاجازات و العطلات يمكن ان تحسن من جودة الحياة الوظيفية و تدفع العاملين نحو اداء افضل .

1.د- الرعاية الصحية : باعتبار ان المنظمة مسؤولة عن صحة العاملين لديها , فقد تلعب الرعاية الصحية دورا مهما في تحسين نوعية حياة العاملين . لا بل ان التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات ان تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات كبية تستهدف الاهتمام بالنواحي الصحية و المعنوية و النفسية للعاملين .

1.هـ- برامج الامن و السلامة المهنية : ان التركيز على برامج الامن و السلامة المهنية يمكن ان تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطى للمعدات الانتاجية , كما تستخدم لاغراض التوعية و ضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الانتاج .

1.و- برامج العلاقات الانسانية : تظهر اهمية برامج العلاقات الانسانية لتحسين جودة الحياة الوظيفية في كون تلك البرامج تستهدف ارساء اسس علاقات صحيحة ما بين الادارة و العاملين و فيما بين مجموعات العمل و العاملين انفسهم . فبرنامج العلاقات الانسانية يتضمن اشاعة حالة التعاون و روح الفريق بين اعضاء المنظمة و بما يخلق شعور الانتماء لديهم و يحفزهم باتجاه اعتبار اهدافهم الشخصية و اهداف المنظمة هي اهداف واحدة .

2- البرامج الحديثة :

و يقصد بها البرامج و النشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع كبيعة التغيرات في اعمالها , و خصائص الافراد العاملين فيها , و خصائص البيئة التي تعمل في اطارها , و قد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات و التطورات في بيئة الاعمال , مما الزم المنظمات لان . تعيج النظر ببرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية التقليدية لتجعلها في اطار استراتيجي يوجه لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل و المنظمة على حد سواء , و لتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو

استخدام البرامج التالية كما يقدمها (الهيبي) و (محمد سرور الحريري) :¹

¹-د, محمد سرور الحريري , ادارة الموارد البشرية , عمان ' دار البداية للنشر و التوزيع , 2012, ص 156.

أ) إعادة التصميم الوظيفي

ب) ترتيبات العمل البديلة

ج) الإدارة بالمشاركة

2.أ- إعادة التصميم الوظيفي¹: عند تصميم و إعادة تصميم الوظائف من الضروري الاخذ بعين الاعتبار حاجة

الافراد العاملين الى جودة الحياة الوظيفية , فالافراد اللذين لديهم حاجة قوية للاداء لارضاء الحاجات العليا يكون اداءهم

للعمل افضل و رضاهم عن العمل اعلى عندما تكون الاعمال التي يؤدونها محتوية على جودة عالية . و يؤكد الباحثون

في هذا المجال بانه لا بد و ان تتضمن وظائفهم ابعادا مهمة لاثبات الذات منها :

- مدى التنوع في العمل .

- الاستقلالية في العمل .

- تكامل المهام .

- التغذية العكسية .

حيث ان المؤشرات اعلاه تزيد من جودة الحياة الوظيفية للأفراد اللذين يعملون في الاعمال ذات التخصص العالي و التي

تتطلب إعادة تصميم لتوفير العناصر الضرورية لرفاهية الافراد في العمل و لغرض زيادة الدافعية لدى الافراد و رفع مستوى

الاداء و الرضا في العمل .

¹- د, محمد سرور الحريري , نفس المرجع, ص 178

و كذلك الاعمال الواسعة بدرجة كبيرة و التي تضم مهاماً و مسؤوليات عديدة فهي الاخرى تتطلب اعادة تصميم لتبسيطها , و يتم ذلك من خلال حذف بعض المهام غير المهمة و الابقاء على المهام الرئيسية فيها , و من الاساليب التي يمكن تطبيقها ايضاً لتحسين التصميم الوظيفي هي ¹ :

1- تكبير الوظيفة 2- التبسيط الوظيفي 3- الاثراء الوظيفي

*- تكبير الوظيفة : يقصد به إضافة مهام جديدة و متنوعة للوظيفة , مما يجعل الوظيفة غني ممتلئة , و هذه المهام الإضافية تؤدي الى اتساع نطاق الوظيفة و زيادة عدد المهام التي يؤديها الموظف , و بالتالي قد يؤدي ذلك الى تحفيز العاملين و منه تحسين جودة الحياة الوظيفية في المنظمة .²

*- التبسيط الوظيفي : حيث يتم تجزئ و تقسيم المهام و الاجراءات الوظيفية , فالوظيفة الواحدة يمكن ان يقوم بها اثنين او ثلاثة من العاملين بدلا من الفرد الواحد لمفرده , فالتبسيط الوظيفي يتمشى مع العاملين ذوي القدرات المحدودة , و اللذين لا يستطيعون اداء الوظائف بشكلها الحالي , وبالتالي نحذف بعض المهام او نضيف عامل اخر لمشاركة العامل الاصيلي في اداء نفس الوظيفة .

*- الاثراء الوظيفي : وهو إضافة محفزات و مثيرات و مهام ابداعية و ابتكارية من شأنها ان تدفع الفرد لاستثارة حماسه و ابداعه في اداء الوظيفة , و تمنون له حرية ورقابة اكبر في اداء الوظيفة , بحيث يعطى لشاغل الوظيفة اشباع متزايد نحو النمو و التقدير في الاداء .³

2.ب- ترتيبات العمل البديلة :

¹- د. جاد الرب , مرجع سابق , ص 169.

²- د , عبد الغفار حنفي , عبد السلام او قحف , محمد بلال , محاضرات في السلوك التنظيمي , كلية التجارة , جامعة الاسكندرية , الطبعة الاولى 2002 . ص 68.

³- د, جاد الرب , نفس المرجع , ص 170

ان ادارة الموارد البشرية تسعى للمساهمة من اجل احداث المرونة في العمل , وذلك بهدف اتاحة فرص اختيار متعددة امام الموظفين لاداء مهامهم في الاوقات التي تناسب ظروفهم الخاصة او العائلية , ومن بين هذه الترتيبات مايلي :

* جداول العمل المرنة : حيث تعطي هذه الجداول للموظف حرية تحديد اوقات العمل و تمنحه الفرصة لاختيار عدد ساعات العمل التي يقوم بها دون أي حدود او قيود على اختياره و كما ان هذا النظام يمكن العامل من اختيار وقت بداية و نهاية عمله , و ايضا تحديد عدد ايام عمله مثلما يحدث عند استخدام مايسمى باسبوع العمل المضغوط , و هذا الاخير يتضمن مثلا قيام الموظف بالعمل لساعات العمل المكثوبة بخمسة او اربعة ايام بدلا من ستة ايام في الاسبوع بواقع 10 ساعات عمل يوميا على سبيل المثال.¹

* العمل عن بعد : ان هذا النظام يسمح للعاملين بالعمل من منازلهم او من أي مكان اخر غي مكان العمل الفعلي , و ذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب و شبكة الانترنت او أي نظام اتصالات اخر, هذا ويلاحظ ان هناك بعض الاعمال التي لا يمكن اداءها عن بعد مثل عمليات الانتاج و التشغيل و الصيانة و غيرها , الا انه يمكن ادارتها عن بعد .

2.ج- الادارة بالمشاركة²: يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق و الوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج

العاملين في المنظمة و زيادة الصلاحيات المخولة لهم في اداء اعمالهم , و بما يؤدي الى الرضا الوظيفي و بناء علاقات انسانية فعالة .

و من انماط او الاساليب التي تضمن مشاركة العاملين : فرق العمل المدارة ذاتيا , دوائر الجودة و نظم الاقتراحات

¹- د , سيد محمد جاد الرب , نفس مرجع , ص 173.

²- د, خالد عبد الرحيم الهيتي , مرجع سابق , ص 285

* فرق العمل المدارة ذاتيا : هي مجموعات صغيرة من الافراد تعزز و تدعم ادارة نفها بنفسها , و تقوم بالاعمال يوما بيوم , و تعمل معا بشكل مستمر , فهي تخطط اعمالها و تنفذها و تراقبها لتحقيق انتاج متميز . و يتكون فريق العمل المدار ذاتيا من مجموعة اعضاء متنوعو المهارات و المعارف و تتكامل هذه المهارات لاداء مهام معقدة و متداخلة في نفس الوقت . و من فوائدها : تخفيض حالات الغياب , زيادة الانتاجية ,تحسين رضا العمال ...

* دوائر الجودة : هي مجموعات عمل داخل التنظيمات تجتمع بصفة دورية لتبحث عن المشاكل التي تعيق تحقيق الجودة , و تضع حلول لها و تضبط الجودة , بحيث يعد الفحص هو الترجمة العلمية لمفهوم الجودة .

و تعد دوائر الجودة اسلوبا من اساليب الادارة بالمشاركة ظهرت في اليابان عقب الحرب العالمية الثانية . اذ تركز اهتمام اليابانيون على مراقبة الجودة و ذلك بهدف اكساب صادراتهم سمعة افضل في الاسواق العالمية .

و كذلك يمكن تعريفها بانها وحدات عمل ذاتية تتكون كل منها من مجموعة صغيرة من العاملين (4 الى 10 عمال) يديرها و يوجهها مشرف يقوم بتدريب اعضاء الدائرة على الطرائق الاساسية لحل المشكلات , و تتمثل الاهداف الاساسية لانشطة دوائر الجودة في المنظمة في :

- المساهمة في تحسين مستوى الاداء و تطوير المنظمة .

- مراعاة الجانب الانساني و اقامة ورش عمل كفؤة و ذات فاعلية في حل المشكلات .

- الحرص التام على ابراز القدرات الانسانية .

و تتمثل القواعد العشر الاساسية لأنشطة دوائر الجودة في : التطوير الذاتي , التطوع , العمل بشكل جماعي : مشاركة الجميع , استخدام اساليب رقابة الجودة , ارتباط الانشطة بشكل وثيق بورش العمل : تعزيز انشطة دائرة الجودة و الحرص على استمرارها , الابداع , الوعي بالجودة و التنبه للمشكلات و الوعي بتحسين مستوى الاداء .

* نظم الاقتراحات : ان جودة الحياة الوظيفية الجيدة و برامج مشاركة العاملين تفترض ان العاملين لديهم افكار جديدة و ان مسؤولية الادارة هي متابعة و تطبيق هذه الافكار . و تعد نظم الاقتراحات طريقة منظمة لجمع الافكار من العاملين و من اجل ضمان المنظمة طرح العاملين لأفكارهم .

و معظم نظم الاقتراحات الحديثة لديها طريقة " صندوق المقترحات " , حيث يقوم العامل بتقديم اقتراحاته لمشرف وسيط , و بعد تلقي التعليقات من المشرف يقوم العامل بإعادة كتابة الاقتراح و اعادة عرضه على المشرف للمراجعة النهائية . تعرض الفكرة بعد ذلك الى مكتب نظام الاقتراح حيث تسجل و تبعث للأفراد في المنظمة الذين يطورون تلك الفكرة , و عندما تتم عملية التطوير يتم عمل توصية من مكتب نظام الاقتراح و يتبعها عملية تغذية مرتدة للعميل . و اذا تم قبول الفكرة يتلقى العامل تعويض و مكافاة .¹

ج- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية :

على الرغم من الاثر الايجابي لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية , الا ان العديد من الاطراف في المنظمة لا يزالون يقاومون الخطط و الاجراءات التي من شأنها تطوير جودة الحياة الوظيفية .

و تترجم هذه العوائق في النقاط الرئيسية التالية :²

1- **موقف الادارة :** يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية اعضاء الديمقراطية في مكان العمل , فيجب ان تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم و منحهم فرصة التعبير عن آرائهم و المشاركة بفعالية

¹ - د, محمد عبد العال النعمي , د, راتب جليل صويص , د, غالب جليل صويص , ادارة الحودة المعاصرة , مقدمة في ادارة الجودة الشاملة للانتاج و العمليات و الخدمات , دار اليازوري , عمان - الاردن , الطبعة 2009 , ص 80

² - أ, اسامة زياد يوسف البليسي , جودة الحياة الوظيفية و تأثيرها على الاداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة , رسالة ماجستير , 2012 , ص 80 .

في جميع أنشطة المنظمة , الا ان ذلك صعب التنفيذ لان كثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم بمثابة التهديد لوجودهم , لذلك يبدون معارضة في التخلي عن قوة اتخاذ القرارات لصالح موظفيهم , كما ان الادارة تعتقد بان جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة مرضية و لا حاجة للمزيد من اجراءات تحسين جودة الحياة الوظيفية , نظرا لفشلهم في قياس اثر تطوير جودة الحياة الوظيفية على نفسية العاملين على الرغم من ان الموظفين يطمحون للوصول لمرحلة الرضا الوظيفي .

2- موقف الاتحادات و النقابات العمالية :

قد يتولد عند الاتحادات و النقابات العمالية شعور بان برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى الى تسريع اداء العمل و تحسين الانتاجية دون دفع اي عوائد كافية للعاملين , اي ان برامج جودة الحياة الوظيفية ماهي الا وسيلة لاستخراج المزيد من الاداء و الانتاجية من العاملين .

و لإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء القيام بعملية ترويج لبرامج الحياة الوظيفية يفسرون فيها اهداف هذه البرامج و الفوائد المرجوة التي ستعود على العاملين من جراء تطبيق هذه البرامج .

3- التكلفة المالية : ترى الادارة بان التكلفة الرأسمالية و المصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية

ضخمة تفوق قدرة المنظمات , علاوة على انه لا يوجد ما يضمن فاعلية و نجاعة تطبيق هذه البرامج , مما يدعو صاحب العمل الذي يعني شح في مصادر التمويل التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة , و منح اجور جيدة و تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية , و للرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية و حذر ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة .

فالإدارة و العاملون و الاتحادات متخوفون من التغيرات غير معلومة النتائج لتطبيق جودة الحياة الوظيفية , و مع ذلك
بدا هذا الوضع في التغير تدريجيا نحو الافضل , فكل الاطراف في المنظمة (صاحب المنظمة , الموظفون و الاتحادات)
بدءوا يدركون اهمية برامج جودة الحياة الوظيفية , كما ان الموظفين يلتحقون ببرامج توعية ليتم تنفيذ برامج تطوير QwI.

خلاصة :

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات و الأبحاث الخاصة بمفاهيم و مكونات جودة الحياة الوظيفية في هذا الفصل , نستخلص الى أنه واجب الاهتمام ليس فقط بالموارد البشري في المنظمة بل و بخلق التوازن بينه و بين بيئة العمل , و توفير كل الظروف الملائمة لأداء العمل في أحسن وجه , لنربط في النهاية أهداف هؤلاء العاملين بأهداف منظماتهم .

تمهيد :

نظرا لأهمية المورد البشري في المنظمة كونه مصدر اساسي لتحقيق التميز و التنافسية في سوق العمل و تحقيق اهدافها , لذلك وجب على المنظمة تحقيق و رفع مستوى الرضا الوظيفي لكل فرد عامل فيها , فهو بحاجة إلى الشعور بالعدالة، الإنصاف والمساواة في المعاملة، توزيع العوائد توفير الجو الملائم للعمل وغيرها من العوامل ذات التأثير المباشر وغير المباشر على الفرد بهدف بلوغ درجة من الإشباع المتوافقة مع الحاجات المتباينة والمتعددة وحتى المتنامية وفقا لما يدركه ويتوقعه الفرد وعليه يكتسب موضوع الرضا الوظيفي أهميه بالغة، إذ يعتبر مؤشرا يستند إليه في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد، ونظرا لارتباطه بالحاجات ومستوى الإشباع وكذا طموح الأفراد ودافعيتهم، فهو يتصف بخصائص تميزه عن باقي المفاهيم الأخرى والتي ينبغي على المؤسسة إدراكها للاستفادة من نتائجها على مستوى الفرد والمؤسسة بشكل عام , و من أجل التعرف أكثر على الرضا الوظيفي و تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية فيه قسمنا الفصل الثاني الى ثلاث بنود , اذ يتناول البند الأول ماهية الرضا الوظيفي , أما البند الثاني خصص لأنواع و طرق قياس الرضا الوظيفي , في حين البند الثالث يحتوي على تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي .

ثالثا: ماهية الرضا الوظيفي

أ- مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم التي تم التطرق إليها بشكل كبير في مجال السلوك التنظيمي, لكونه من أكثر المواضيع غموضا ولأنه يعبر عن حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية, ولذا لا يوجد اتفاق حول تعريف محدد بل هناك العديد من التعاريف نذكر منها:¹

عرفه (V.H.vroom) بأنه اتجاه ايجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه", أي أن الرضا الوظيفي هو السلوك الإيجابي للفرد نحو عمله.

- ويعاب على هذا التعريف بأنه لم يذكر أو يحدد شيئا عن مكونات الرضا.

كما عرفه (Mumford) الرضا الوظيفي هو أن يحب الفرد عدة مظاهر أو جوانب عمله أكثر من تلك التي لا يحبها". نجد أن هذا التعريف قد ربط بين الرضا والعمل الذي يمارسه الفرد, أي أن الفرد يقوم بموازنة الجوانب الإيجابية التي يحبها والجوانب السلبية التي لا يحبها من عمله, وبالتالي فيصبح ميوله إلى الجوانب الإيجابية أكثر من الجوانب السلبية.

- وبالرغم من ذلك قد أهمل دور العوامل الشخصية في حدوث هذا الرضا , ولم يشر أيضا إلى مكونات الرضا

الوظيفي.

اما (كاتزل) يرى أن درجة الرضا تمثل الفرق بين ما يحققه الفرد فعلا وما يطمح إلى تحقيقه , فالفرد يطمح لبلوغ

هدف محدد يقارنه بما تم تحقيقه فعلا, فالرضا إذن قائم على أساس ما يطمح إليه الفرد وما تم تحقيقه فعلا.¹

¹- د, محمد سعيد أنور سلطان, السلوك التنظيمي, دار الجامعة الجديدة, الاسكندرية, 2003, ص , 195- 197.

أما بورتير Porter يذكر: أن الرضا الوظيفي يتحدد بتأثير العوائد التي يحصل عليها العامل من عمله في المؤسسة وما تحقق له من إشباعات وكذا إدراكه لعدالة هذه العوائد.

حسب هذا التعريف نجد أن الرضا الوظيفي قائم على أساس العوائد ومدى إشباعها للحاجات المطلوبة من الفرد ودرجة إدراك هذا الأخير لعدالتها، إذن يتحدد الرضا الوظيفي وفقا لما يلي :

1- مقدار الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من خلال العمل الذي يقوم به.

2- درجة إدراك الفرد لعدالة العوائد المتحصل عليها من المؤسسة والموصلة إلى تحقيق الإشباع للحاجات .²

ويرى (Rosemon) بأن الرضا الوظيفي يتوقف على اتجاهات الفرد المختلفة والتي يمارسها تجاه وظيفته ,

وتجاه العوامل المرتبطة به وتجاه حياته بشكل عام".³

- ويلاحظ أن هذا التعريف يجعل الشعور بالرضا يتعلق باتجاهات الفرد الشخصية , هذه الاتجاهات التي تختلف

حسب اختلاف مستوى الإدراك والخبرة الفردية والشخصية المتميزة للفرد أو قد تكون متأثرة باتجاهات وقيم المجموعات المرجعية للفرد ذاته.

- ويعرف الرضا الوظيفي أيضا على أنه مشاعر الفرد تجاه وظيفته والنتائج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه

, وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة .

¹ - د, ناصر محمد العديلي, السلوك الإنساني والتنظيمي, معهد الإدارة العامة, الرياض, 2005, ص 189.

² - د, احمد صقر عاشور, إدارة القوى العاملة, الأسس السلوكية وأدوات البحث العلمي, دار النهضة العربية للطباعة والنشر, بيروت, 1986, ص, 60

³ - فاروق عبده فيايه, السيد محمد عبد المجيد, السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, ط1, دار الميسرة للنشر والتوزيع, عمان - الأردن,

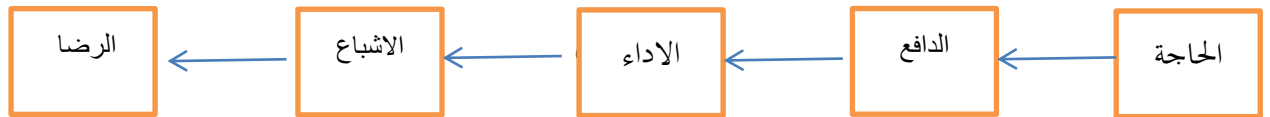
- وعرفه آخرون على أنه قدرة عمل الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته, كما يتضمن التقدير والإنجاز والإبداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من أجراء القيام بالعمل نفسه.

اما (Middelmist) فيرى ان الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية و التي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات و رغبات العاملين , و هناك من يعتقد ان الرضا الوظيفي و الاندفاع نحو العمل يكون في اطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات.

ويرى (لولير 1979) أن كافة نظريات الدوافع والحوافز وبعض نظريات الحاجات تعتبر أن حصول الفرد على مزيد مما كان يريد تجعله أكثر قناعة ورضا¹.

فالحاجات غير المشبعة تولد التوتر والإحساس بعدم الرضا، فيسلك الفرد سلوكا متميزا قصد تحقيق طموحاته والتخفيف من حدة التوتر وإحداث الرضا الوظيفي، ومنه تشير لنا هذه النقطة عند تحديد مفهوم الرضا الوظيفي ضرورة مسايرة العمليات المسببة للرضا الوظيفي بدء بتلك الحاجات التي تولد الدافع نحو العمل، هذا الأخير الذي يوصل إلى الإشباع من خلال ما يتم اكتسابه من عوائد، فيتحقق الرضا , ونوضح ذلك فيما يلي :

شكل (02) نموذج لولر



المصدر : ناصر محمد العديلي, السلوك الإنساني والتنظيمي, ص 190

¹- ناصر محمد العديلي، نفس المرجع , ص 189.

الحاجات : تتعدد الحاجات وتباين من فرد لآخر وكلهم يرغبون في إشباعها

الدافع : تمثل الحاجة عاملا مثيرا للدافع فيتوجه الفرد نحو مصدر إشباع تلك الحاجة.

العمل : يتجسد الدافع في الواقع العملي من خلال العمل الذي يقوم به الفرد اعتقادا منه واقتناعه بأنها الوسيلة الكفيلة لتلبية حاجاته.

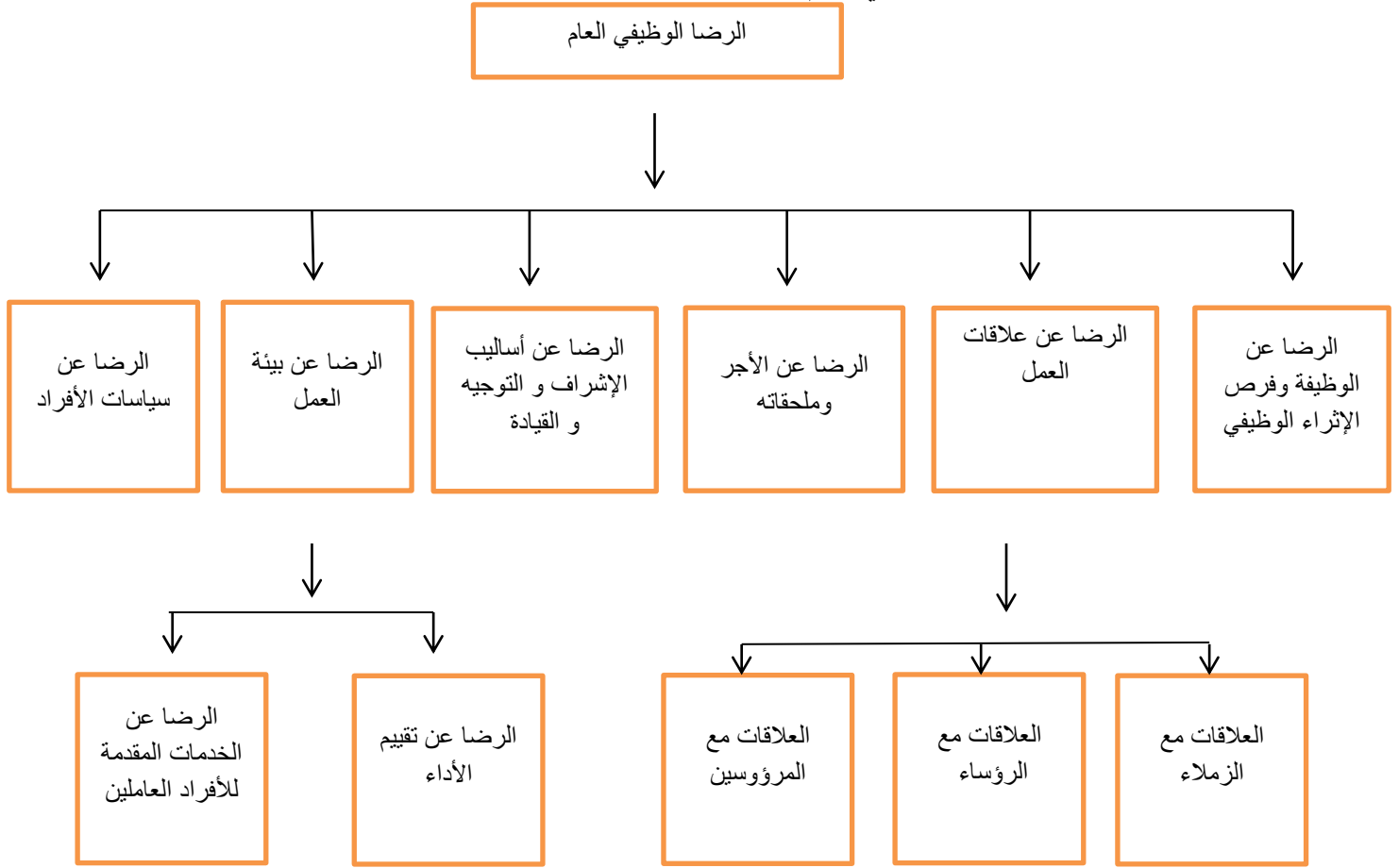
الإشباع : تأدية العمل بالشكل المرغوب يوصل إلى حالة الإشباع

الرضا : إن إشباع الحاجات من العمل الذي يقوم به الفرد بكفاءة تجعله راضيا عن عمله، وعليه كل من الحاجات والحوافز في شكل عملية متسلسلة تحدث الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي متغير لجملة المشاعر التي تولدت لدى الفرد نحو عمله، وبهذا تكون درجة الرضا العام تعبر عن

النتيجة النهائية لدرجات رضا الفرد عن مختلف جوانب عمله ، ونوضح ذلك في الشكل التالي :

شكل (03) : الرضا الوظيفي العام



المصدر : نبيل الحسيني النجار، مدحت مصطفى راغب، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الشركة للنشر

و التوزيع، القاهرة، 1992، ص: 162، 163 .

يوضح لنا الشكل أن الرضا الوظيفي العام هو محصلة لرضا الفرد عن مختلف مكونات عملية التحفيز . وعلى

العموم يتفق أغلب علماء السلوك التنظيمي على أن العاملين بالمؤسسات يشتركون في تكوين اتجاهات معينة حول

العمل، الإشراف ، الأجر، الزملاء بالعمل، ساعات العمل وفرص الترقى... بمجرد التحاقهم بمناصب العمل، ومجموع

هذه الاتجاهات تتجسد في معنى الرضا الوظيفي .

إن ما تم تقديمه من تعاريف يتيح لنا تحديد عام لمفهوم الرضا الوظيفي فيتضح انه " نتاج لعدة تفاعلات يقيمها الفرد العامل مع عمله وبيئة العمل وما تحتويها من أنظمة وإجراءات وحصيلة ذلك تنعكس في درجة إشباع الحاجات المطلوبة ."

ب- أهمية الرضا الوظيفي :

تنبع أهمية الرضا الوظيفي من ارتباطه بقضايا العمل بصفة عامة، وقضايا تصميم الوظائف والأداء بصفة خاصة. فمن أهداف تصميم الوظيفة هو إيجاد فرص للأفراد لتحقيق مستويات عالية من الأداء ومستويات عالية من الرضا الوظيفي. ولارتباط الرضا الوظيفي بالأداء فإننا نحتاج إلى أن نعرف المقصود بالأداء الوظيفي، فهو نوعية المهام وكميتها المنجزة بواسطة الأفراد أو المجموعات في أماكن العمل، ان الرضا المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية و يقلل معدل دوران العمل و يخفض نسبة الغياب و يرفع معنويات الافراد العاملين و يجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد و بالتالي يمكن تحديد عددا من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي فارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى الأفراد و يؤدي إلى انخفاض نسبة الغياب، و يكون الأفراد الأكثر رضا عن عملهم اقل عرضة لحوادث العمل و كلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاجية.

و للرضا الوظيفي أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة فعن طريق دراسة الرضا الوظيفي تتعرف على مشاعر الأفراد و اتجاهاتهم المتعددة , و يتم بذلك التعرف على جوانب القصور و محاولة معالجتها و يتم أيضا معرفة المشكلات التي تهم الأفراد لوضع الحلول المناسبة التي تكفل للمنظمة التقدم و زيادة الإنتاجية .¹

¹ - أ، فوزي عبد الله العكش و أحمد مصطفى الحسين , الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة و الحكومية في الاردن

دراسة مقارنة لاعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الادارية , 2005, ص 66.

و من جهة اخرى فان عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل و التأخر عنه و كثرة الحوادث و ترك الأفراد العاملين للمؤسسات التي يعملون بها و الانتقال إلى مؤسسات أخرى , و يؤدي أيضا الى تفاقم المشاكل العمالية و زيادة الشكاوى من أوضاع العمل .

و عموما يعتبر الرضا الوظيفي من أهم مؤشرات الصحة و العافية للمنظمة و مدى فاعليتها على افتراض ان المنظمة التي لا يشعر فيها العاملين بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتالي يشعر فيها العاملين بالرضا , مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو الأكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته و تحقيق أهداف المنظمة كما انه يكون أكثر نشاطا و حماسا في العمل و أهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي انه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه و البيئة المحيطة به .¹

ج- خصائص الرضا الوظيفي :

يتميز الرضا الوظيفي بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من المفاهيم المشابهة له . يمكن ان نحدد اهمها فيما يلي² :

1- تعدد المفاهيم و طرق قياسه : حيث تختلف و تعدد تعاريف الرضا الوظيفي باختلاف و تعدد الباحثين في هذا المجال من حيث تخصصاتهم و مداخلهم .

2- النظر الى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي : و هي حقيقة اذ ان الرضا يتعلق بكل فرد , فما يمكن ان يكون رضا لفرد قد يكون عدم رضا بالنسبة لفرد اخر في نفس الظروف و المعطيات .

¹ - د , طه الجز راوي، الإدارة الصناعية و مستلزمات التقدم الاقتصادي، الطبعة 2 ، دار الطليعة، بيروت، 1973 ،ص54

² - د , طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب، مصر، 1992 ،ص136

3- هو حالة من القبول و القناعة : اذ يعبر عن حالة من القناعة و القبول الناشئة عن تفاعل الفرد مع عمله ومع بيئة العمل , و عن اشباع لحاجاته و رغباته و طموحاته , وهذا يؤدي الى زيادة الانتماء و الولاء و الفاعلية في الاداء و الانتاج لتحقيق اهداف العمل .

4- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا عن الرضا عن باقي العناصر الاخرى : فرضا الفرد عن عنصر معين لا يعمم على رضاه على كل العناصر .

5- الرضا عن العمل ارتباطا بسياق تنظيم العمل و النظام الاجتماعي : حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات الجيدة و السيئة للفرد و المرتبطة بالعمل , فيكشف مستوى الرضا المحقق عن مدى تقدير الفرد لعمله و مدى مساهمته في تحقيق نجاح الفرد او فشله و ذلك من خلال أسلوب الإدارة و تنظيم العمل و غيره.

و كنتيجة لهذه الخصائص نجد أن موضوع الرضا الوظيفي على درجة من التعقيد يصعب التحكم فيه بشكل تام نظرا لتشعب الجوانب المتعلقة به، ويبقى الدور على المؤسسة الراغبة في البقاء والنمو، أن تتفهم كل ما يؤثر في الفرد العامل، لان ذلك من شأنه إحداث رضاه الوظيفي الذي له وزن وأهمية بالغين على مستوى الفرد والمؤسسة.

د- ابعاد الرضا الوظيفي :

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه او العمل الوظيفي او من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد , و قد تعددت وجهات النظر المحددة لعوامل وابعاد الرضا الوظيفي فقد قسمها عبد الوهاب و خطاب (1993) الى :¹

أولا : عوامل داخلية خاصة بالفرد :

¹ - د , ايناس فؤاد نواوي فلمان , رسالة ماجستير بعنوان الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات بادارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة , جامعة ام القرى , مكة , 1429/1428هـ, ص 63.

1- حاجات الفرد : إن للفرد حاجات يتم إشباعها من خلال العمل , و لكل فرد حاجات تختلف درجة الإشباع فيها من شخص لآخر وتبعاً لنوع الحاجة التي تتوفر من خلال العمل فكلما كان هناك توفر لهذه الحاجات و إشباع مناسب للفرد كلما ارتفعت لديه نسبة الرضا عن العمل .

2- اتفاق العمل مع قيم الفرد : فهناك العديد من القيم التي لدى الفرد رغبة في تحقيقها عن كريق العمل و منها الابتكار و الابداع و القيادة و اتقان العمل , فإذا كانت هذه القيم متوفرة و امكن للفرد تحقيقها ارتفع الرضا لديه .

3- الشعور باحترام الذات : ان توفر احترام الذات للفرد من خلال عمله سواء كان بسبب المركز الذي يشغله او طبيعة وظيفته , ومعرفة افراد المجتمع و المنظمة لهذه المكانة سيؤدي الى رضاه عن العمل .

4- خصائص شخصية الفرد و ظروفه : هي الصفات الفردية المتسمة بالتفاعل الايجابي مع بيئة العمل (التفاؤل , المرونة , القدرة على التفاعل مع الاخرين , الاستقرار النفسي و العاطفي , ظروف المعيشة العائلية) كلها تنعكس على الرضا عن العمل و التكيف مع ظروفه .

ثانيا : محتوى الوظيفة : و ذلك من حيث نوع المهام و نمطه وما تتيحه الوظيفة من امكانية للفرد لاطهار قدراته و

ابداعاته و خبراته و امكانياته حيث تؤدي الى تحقيق الرضا بالإضافة الى وجود فرص في النمو و التقدم في الوظائف .

ثالثا : عوامل خاصة بالأداء : يتحقق الرضا عن العمل نتيجة ادراك الفرد العوامل التالية بالنسبة للأداء و ذلك كما يلي:

- ارتباط الاداء بمكافآت العمل و حوافز العمل , و شعور الفرد بان قدراته تساعد على تحقيق الاداء المطلوب بما يتواءم

مع الاهداف المحددة .

- ادراك الفرد بان حوافز و مكافآت العمل ذات اهمية وقيمة بالنسبة له , و ادراكه بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد و

مكافآت العمل أي انه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للمنظمة .

رابعا : مستوى الانجاز الذي يحققه الفرد : ان بعض الافراد لا يكتفي بأداء العمل فقط و لكن قد يكون لديه رغبة في انجاز اعمال تتفق مع اهداف معينة , فكلما كانت درجة الطموح مساوية او قريبة من الاهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا اكبر .

خامسا : العوامل التنظيمية : و يقصد بها سياسة المنظمة من حيث نظام الاجور و الترقية و النقل و الاجراءات الخاصة بالمن الوظيفي و اساليب الاتصالات و اتخاذ القرار و نوع القيادة و الاشراف و الرقابة .

اما (احمد ماهر2000) فيصنفها الى مجموعات هي كالتالي :¹

اولا : مجموعة العوامل الشخصية : و هي تضم العوامل المتعلقة بقدرات العاملين و مهاراتهم و التي يمكن قياسها بتحليل خصائصهم و سماتهم مثل السن , التعليم و المستوى الوظيفي و عوامل تتعلق بمستوى الدافعية لدى الفرد و مدى تأثير دوافع العمل لديه .

ثانيا : العوامل المرتبطة بظروف العمل : والتي تتعلق بظروف و بيئة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد مثل التهوية و الرطوبة و نظام فترات العمل و الراحة .

ثالثا : العوامل المتعلقة بالوظيفة او العمل : وهي مرتبطة بتصميم الوظيفة و مدى تناسب الواجبات مع قدرات الشخص و ميولاته .

رابعا : العوامل المرتبطة بنمط الاشراف او الادارة : وتعلق بطرق الاشراف و مدى توفر العلاقات الانسانية بين الرؤساء و المرؤوسين .

¹- د, احمد ماهر , السلوك التنظيمي , مدخل بناء المهارات , الدار الجامعية الاسكندرية , مصر 2000, ص 232

خامسا : العوامل المرتبطة بتنظيم العمل داخل المنظمة : و تشمل اللوائح و التنظيم التي تطبقها المنظمة مثل نظم

الاتصالات و اجراءات العمل و التجهيزات الخ

سادسا : العوامل البيئية : و هي تتعلق بالبيئة التي نشأ فيها الفرد فهو عضو في الاسرة و يرتبط بجماعات و زملاء داخل

العمل و ايضا اختلاف و تنوع الثقافات بين الافراد .

سابعا : العوامل المتعلقة بالامان الوظيفي و الاجر و فرص الترقى : و هي تشمل العناصر المتعلقة بتامين مستقبل

الموظف و الاستقرار و مقدار الاجر الذي يحصل عليه الفرد , و الفرص المتاحة للترقى الوظيفي و مدى توفر فرص التطور

الوظيفي .

وقد اتفق الباحثين و الدراسات التي تناولت عوامل و ابعاد الرضا الوظيفي على انه ليس حصيلة عامل واحد بل هو نتيجة

تفاعل مجموعة من العوامل و الابعاد اهمها :¹

- المكافآت و الاجور

- طبيعة ومضمون العمل .

- الاشراف و العلاقة مع الزملاء

- المحيط المادي للعمل

- عدالة العائد

وفيما يلي تفصيل لهذه العناصر :

¹ - د, سهيلة محمد عباس , ادارة الموارد البشرية ,مدخل استراتيجي , دار وائل للنشر و التوزيع , عمان 2006 , ص 176,177

- الاجور و المكافآت : و يضم مختلف المزايا المادية و المعنوية التي يحصل عليها الفرد مقابل الجهود التي يبذلها و التمييز في الاداء و تبعاً لطبيعة الوظيفة و ظروف العمل و كذلك تعرف بأنها الدخل الذي يتقاضاه العامل، أو الدخل الذي يتحصل عليه مقابل تقديم عمل في عملية بيع و شراء باعتبار العمل سلعة، فالأجر هنا يعد كأي شيء في الاقتصاد يتميز بحرية النشاط و يعمل قانون العرض و الطلب في مختلف الأسواق.¹

- طبيعة و مضمون العمل : و يشمل وضوح المهام و المسؤوليات و الشروط التي تتطلبها .
- الاشراف و العلاقة مع الزملاء : و يتعلق بنمط الاشراف و علاقة الرئيس بمؤوسيه و التفاعل بين العاملين .
- المحيط المادي للعمل : و يتعلق بالبيئة المادية للعمل و كل مستلزمات و متطلبات انجاز العمهام و الواجبات .
- عدالة العائد : حيث ان الفرد يقارن عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته مع معدل عوائد الافراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم .

ثانياً : انواع و طرق قياس الرضا الوظيفي :

أ- أنواع الرضا الوظيفي :

يمكن تقسيم الرضا الى عدة اقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالتالي :²

(1) باعتبار شموليته :

¹- ناصر دادي عدون. مرجع سابق , 2003, ص 47.

²- د , ايناس فؤاد نواوي فلمبان , نفس المرجع , ص 66.

- رضا وظيفي داخلي : و يتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل : الاعتراف و التقدير , القبول الشعور بالتمكن و الانجاز و التعبير عن الذات .

- الرضا الوظيفي الخارجي : و يتعلق بالجوانب البيئية للموظف في محيط العمل مثل المدير , زملاء العمل و طبيعة و نمط العمل .

(2) باعتبار زمنه :

- الرضا الوظيفي المتوقع : و يشعر به الموظف من خلال عملية الاداء الوظيفي اذا كان متوقعا ان ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة .

- الرضا الوظيفي الفعلي : يشعر به الموظف بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع , عندما يحقق الهدف .

اما من حيث الجنس فقد اظهرت بعض الدراسات ان مصدر الرضا الوظيفي يختلف عند الرجال عنه عند النساء , فعند الرجال يتركز حول اثبات الذات من خلال عمل يتميز بالتحدي و التنوع , اما لدى النساء فياتي نتيجة اشباع الحاجات الاجتماعية .

(3) الرضا الكلي و الجزئي :

الرضا الكلي : وهو يمثل رضا الفرد العامل عن جميع جوانب و مكونات العمل , و هنا يكون الفرد قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله و لكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها , لان هذا يتوقف على طبيعة الفرد نفسه , فهو ربما لايعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الفرد وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه .

الرضا الجزئي :

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء و مكونات العمل وهنا يكون الفرد قد وصل لدرجة كافية عن بعض جوانب العمل و بالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله .

ب- طرق قياس الرضا الوظيفي :

هناك نوعين من مقاييس الرضا الوظيفي و هما :

1/ المقاييس الموضوعية :¹

هذا النوع يقيس الرضا من خلال الاثار السلوكية له مثل الغياب , ترك العمل , معدل حوادث العمل و معدل الشكاوى و كذلك مستوى انتاج الموظف و هذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي حيث يستخدم فيه وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه . و يتميز بانه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الافراد و لكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على اسباب هذه المشكلات او تشير الى اساليب العلاج الممكنة .

2/ المقاييس الذاتية :²

و يقيس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية و ذلك بسؤال الافراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل , او عن مدى ما يوفره العمل من اشباع لحاجاتهم حيث تعتمد على وسائل محددة مثل الملاحظة المباشرة و المقابلات الشخصية و الاستقصاء .

¹- د, أحمد صقر عاشور، مرجع سابق ،ص403

²- د. محمد سعيد انور سلطان , مرجع سابق , ص 196.

أ- الملاحظة المباشرة : تحاول الإدارة التعرف على مدى رضا موظفيها من خلال ملاحظة سلوكياتهم أثناء اداء اعمالهم , الا ان هذا الاسلوب يعتبر اسلوبا عشوائيا مما يجعله غير دقيق .

ب- المقابلات الشخصية : ويتم فيها مقابلة الموظفين وجها لوجه عن طريق توجيه الاسئلة لهم و تسجيل اجاباتهم و معرفة اسباب المشاكل و محاولة تصحيحها .

ج- الاستقصاء او الاستبانات ذات المقاييس المقننة :¹ و هو من اهم الاساليب و ذلك راجع لسرية الاجابات فيه إضافة الى انه يسمح باستقصاء عينة كبيرة , و يعتمد هذا الاسلوب على عدة طرق منها طريقة التدرج التجمعي , طريقة ثيرستون , طريقة اسكود , مينيسوتا .

● طريقة الاجندة الوصفية للعمل (JDI) : و الاسئلة بها تتناول خمسة جوانب مختلفة هي : العمل نفسه , الاجر , فرص الترقية , الاشراف , الزملاء .

● طريقة MSQ قائمة استقصاء جامعة مينيسوتا لقياس الرضا : و هي تستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الافراد معدل القياس هذا الى الحد الذي يكونوا اما راضيين او غير راضيين عن جوانب مختلفة عن عملهم .

د- اسلوب الاحداث الحرجة :² و هو يعرف بطريقة القصة لهيرزبرج يتم من خلاله قياس و تقييم الرضا لدى الافراد , حيث يطلب منهم ان يصفوا بعض الاحداث المرتبطة بعملهم و التي حققت لهم الرضا او عدم الرضا , ثم يتم اختبار و فحص الاجابات لاكتشاف عوامل او مسببات الرضا او عدمه , فاذا مثلا ذكر العديد من الافراد مواقف في العمل يمتدحون فيها المشرف لمعاملته الطيبة يظهر ان نمط الاشراف يلعب دورا هاما في الرضا لدى الافراد .

¹- د. محمد سعيد انور سلطان , نفس المرجع , ص 198.

²- د. مصطفى عشوي, أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي , المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 137-140 .

ج - النتائج المترتبة عن الرضا الوظيفي و عدمه :

تحقيق الرضا لدى الافراد العاملين في المؤسسة مهم جدا , حيث تكمن اهميته في نجاحها و فعاليتها , و قد لاينتج عنه التأثيرات المتوقعة و لذلك من المهم الاطلاع و البحث عن النتائج التي تترتب عن الشعور بالرضا او عدمه.

حيث ان الرضا الوظيفي يؤدي إلى بروز عدة سلوكيات في المؤسسة من طرف الموظفين، كما يؤدي إلى قلة وإخفاء سلوكيات أخرى، إضافة إلى أنه ينعكس على نفسية الموظفين عموماً.

ومن نتائج الرضا عن العمل مايلي :

1- زيادة الدافعية للعمل:

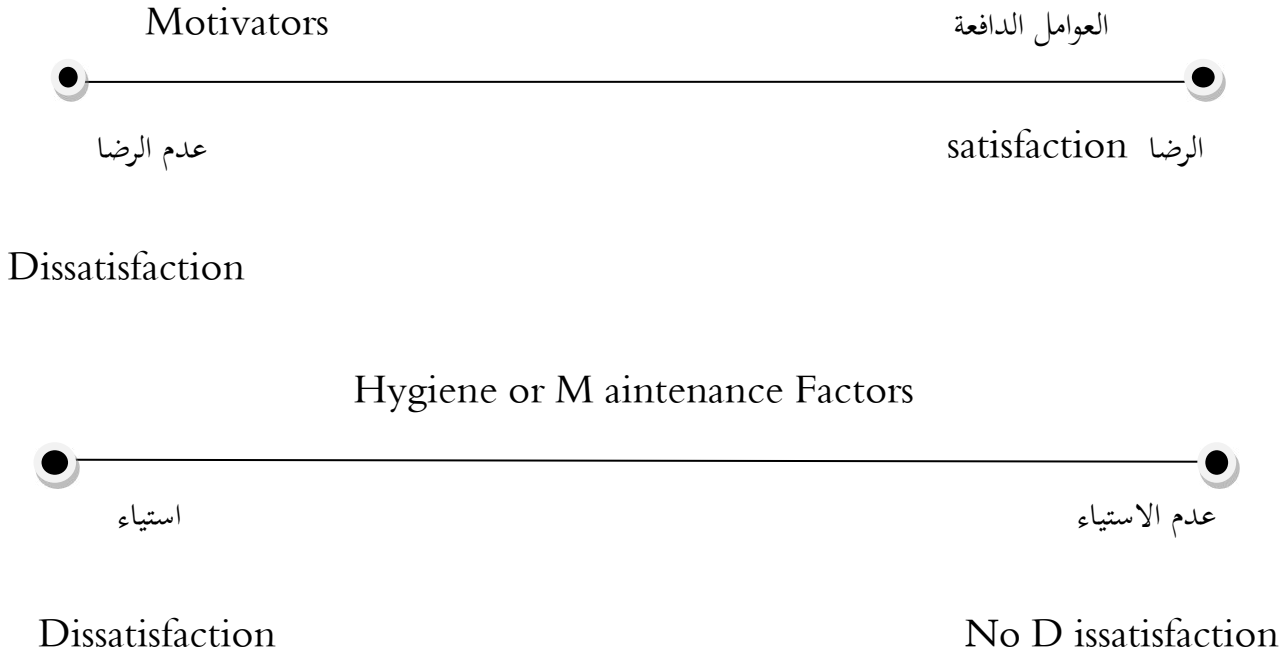
إن الرضا الوظيفي يختلف عن الدافعية، لأن الدافعية هي المسببات الداخلية للسلوك، وهي تتمثل في الحاجات، الرغبات والغرائز.

إن مدرسة العلاقات الإنسانية التي يتزعمها "إلتون مايو" (Ilton Mayo) إفتترضت إن الرضا الوظيفي يعد المحرك الرئيسي للدافعية، أي أنه كلما زادت العوائد والمنافع التي يحصل عليها الموظف من وظيفته، كلما زاد حماسه واندفاعه لبذل جهده، فزيادة دافعية الموظف للعمل هي نتيجة شعوره باشباع حاجته.

و بناء على دراسة اجراها فردريك هرزبرج لإثبات نظريته التي اطلق عليها " نظرية العاملين " (العوامل الدافعة و العوامل الوقائية) و استطاع ان يتوصل الى الفصل بين نوعين من المشاعر الدافعة : الرضا و الاستياء و ان العوامل المؤدية الى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية للاستياء كما يوضحه الشكل التالي :¹

¹- د, ناصر دادى عدون , مرجع سابق , ص 80

الشكل (04) وجهة نظر هرزبرج للعلاقة بين الرضا و الاستياء



المصدر : د, ناصر دادي عدون , مرجع سابق , ص 80

حيث يوضح ان هناك مجموعتين من العوامل التي قد يقابلها الفرد في العمل , المجموعة الاولى تسمى العوامل الوقاتية (سياسات الشركة , الاشراف , الاجر , العلاقات الشخصية , ظروف العمل) و وظيفتها هي منع عدم الرضا و لكنها لا تؤدي في حد ذاتها الى الرضا , و المجموعة الثانية و هي العوامل الدافعية و هي التي تزود الافراد بالدافعية حيث لا بد ان يكون الفرد مقتنع بمحتويات عمله (الانجاز , التقدير , العمل نفسه , المسؤولية , التقدم و الترقية) حتى يمكن دفع الفرد لبذل اقصى جهد لديه .

وقد توصل الباحثان "برايفيلد و كروكيت" (Brayfield et Crockett) إلى استنتاج مؤداه أن الرضا الوظيفي لا يرتبط بالضرورة بالدافعية، وخلصت دراسات أخرى إلى أن الرضا الوظيفي غير كاف ليولد الدافعية للعمل بينما يؤدي عدم الرضا إلى عدم الدافعية إلى العمل.

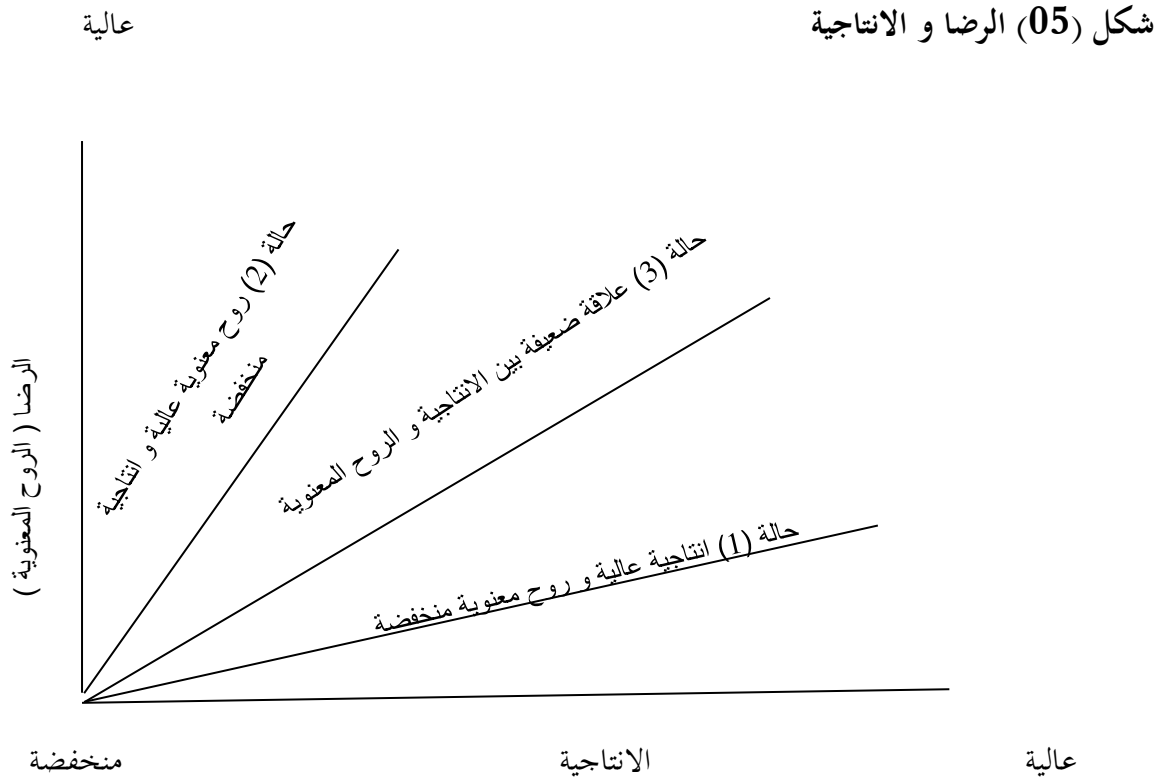
كما استنتج "فروم" (Vroom) أن الارتباط بين الدافعية والرضا الوظيفي لا يتحقق إلا إذا كانت العوائد والمزايا في العمل تمنح على أساس مستوى الأداء، وفي غياب هذا الشرط تضعف العلاقة بين الرضا الوظيفي والدافعية.

مما تقدم نستنتج أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والدافعية لم تحظ بإجماع الباحثين حول رأي موحد، فقد تباينت آراؤهم إلى ثلاث اتجاهات هي:

- وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والدافعية إلى العمل.
- عدم وجود علاقة بينهما.
- وجود علاقة مشروطة بينهما.
- 2- زيادة إنتاجية الموظفين:

لقد اقترحت دراسات حركة العلاقات الإنسانية وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، فساد الاعتقاد بأن العامل المنتج هو العامل السعيد في عمله، هذا معناه أن الرضا الوظيفي متغير مستقل والإنتاجية متغير تابع للرضا، فتكون العلاقة بينهما حسب هذا التحليل علاقة طردية، أي كلما زاد رضا الموظفين عن أعمالهم زادت إنتاجيتهم في العمل، وبالعكس فإن انخفاض مستوى الرضا لدى الموظفين يؤدي إلى انخفاض إنتاجيتهم.

ومن خلال هذا نجد أن المنظمات التي تتميز الأكثر رضا عن أعمالهم تميل لأن تكون أكثر فاعلية وكفاءة من المنظمات التي يتميز موظفوها بمستوى رضا أقل، وبالتالي يمكن القول بأن المنظمات الناجحة هي المنظمات الأكثر إنتاجية، بدلا من القول بأن العامل السعيد هو العامل الأكثر إنتاجية.¹



المصدر : محمد سعيد انور سلطان , مرجع سابق , ص 235

¹ - د , محمد سعيد انور سلطان , مرجع سابق , ص 232

الحالة الاولى : حيث يكون مستوى الرضا عن العمل او الروح المعنوية منخفضا بينما الانتاجية عالية , فهناك افراد لايجبون عملهم و مع ذلك يضطرون للعمل و وفقا لمعدلات الانتاج المحددة خوفا من الفصل او العقاب , بل قد يحققون معدلات انتاج اعلى رغبتا في الحصول على اجر اضافي لتغطية التزاماتهم المعيشية .

الحالة الثانية : حيث يكون مستوى الرضا مرتفعا بينما الانتاجية منخفضة , و يحدث ذلك حيث يكون العمل ذاته غير محببا للفرد بينما جو العمل مفعم بعلاقات الود و الصداقة بحيث يكون سعي العامل الى عمله في هذه الحالة لا حبا في العمل و انما للقاء اصدقاءه .

الحالة الثالثة : حيث تكون العلاقة مباشرة بين مستوى الرضا و النتاجية فترتفع بارتفاعه و تنخفض بانخفاضه , فقد اوضح ليكرت ان العلاقة تبدو مباشرة بين مستوى الرضا عن العمل و مستوى الاداء في تلك الاعمال و التي تعتمد الانتاجية فيها اساسا على فكر الانسان و مهارته الفردية . فكلما كانت معنوية الفرد عالية كان لها اثرها على انتاجيته .

3- زيادة انضباط الموظفين:

قد يكون الموظف غير راض عن وظيفته لكنه يرغب في الاحتفاظ بها، لعدة أسباب كعدم توفر فرص عمل أخرى، وهنا يظهر عدم التناسق الإدراكي لدى الموظف، أي عدم تطابق اتجاهه النفسي مع سلوكه، واستمرار هذا التناقض بين الاتجاه والسلوك قد يدفع الموظف إلى شكل من أشكال سلوك التكيف لتقليل التوتر الناتج عن عدم الرضا الوظيفي وعدم القدرة على تركه، وذلك من خلال الاستجابات البديل التي اقترحها أدامز Adams في نظريته عن العدالة. وبالتالي قد يكون سلوك التكيف إيجابيا كإعادة تقييم الموظف لنفسه، أو تغيير وتجنب الظروف التي أوجدت لديه الرغبة في ترك العمل فقد يحاول النقل إلى فرع آخر في المنظمة أو نقل اهتماماته إلى مجالات أخرى خارج العمل.

وقد يكون سلوك التكيف سلبيا وذلك حينما يظهر سلوك الموظف في مظهر من مظاهر عدم الانضباط وذلك من خلال السلوك الإنتاجي كتخفيض الأداء والغياب، وتعطيل العمل، التخريب والتأخر والاضطرابات.¹

4- تغيير اتجاهات الموظفين الأخرى في العمل:

لا ينطوي الرضا الوظيفي عن نتائج تنظيمية وسلوكية فقط بل له نتائج شخصية ونفسية مختلفة، فهو يؤثر في تكوين وتغيير اتجاهات أخرى مثل الروح المعنوية، الولاء التنظيمي، الارتباط الوظيفي.

- و فيما يلي بعض نتائج عدم الرضا :

1- ترك العمل: و يعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على عدم الرضا عن العمل , و ترك العمل له اثار ايجابية تتمثل في التخلص من بعض العناصر غير المفيدة او غير النتجة , و ادخال عناصر جديدة تتميز بالحوية و النشاط و القدرة على العطاء.²

2- الغياب : هو قرار العامل بعدم الذهاب الى العمل و اثبتت الدراسات ان هناك علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل و بين معدلات الغياب .

3- دوران العمل : هو ترك العمل بطريقة اختيارية و قد اظهرت الدراسات ان هناك علاقة سلبية بين الرضا و معدل دوران العمل أي كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل الى الانخفاض .

4- التمارض و حوادث العمل : فشأنها شان الغياب و ترك العمل , وهي تعبير عن عدم رضا الفرد عن عمله و عدم رغبته في العمل ذاته . و يفترض الباحثون بوجود علاقة سلبية بين الرضا و بين معدلات الحوادث و الاصابات و التمارض .

¹ - أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص170-17

² - د، عبد الغفار حنفي ، عبد السلام او قحف ، محمد بلال ، مرجع سابق ، ص 214، 213.

5- التظلمات و الشكاوى : هي تقديم اقتراحات جديدة او الكشف عن نواحي قصور معينة في العمل .

6- الإنتاجية و الاداء : يعتقد بعض العلماء و المديرين ان العامل السعيد بعمله منتج فالعامل الراضي أكثر إنتاجية و الأكثر إنتاجية يصبح أكثر رضا و هذا يؤدي الى اداء مرتفع و جيد , بينما يرى اخرون ان الاداء يسبب الرضا حيث يحصل العامل ذو الاداء المتميز على الرضا من ادائه الجيد للوظيفة.

ثالثا :تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي :

تلعب برامج جودة الحياة الوظيفية دورا كبيرا في تحسين بيئة العمل و توفير البيئة المفضلة التي تحظى برضا الافراد العاملين , الذي ينعكس على التزامهم القوي بتعليمات و اجراءات و جودة العمل الذي من شأنه زيادة الانتاجية و الربحية و الفاعلية التنظيمية .

و في العادة ارتبط مفهوم الرضا بالجودة، كما ارتبطت الجودة بكيفية إدراكها، ولذلك فإن التطرق إلى الرضا الوظيفي يقتضي أيضا التطرق إلى الجودة الداخلية أو جودة حياة العمل وجودة الحياة الوظيفية، ويقصد بجودة الحياة الوظيفية تلك الصفات أو الجوانب الايجابية أو غير الايجابية المرتبطة ببيئة العمل كما براها أو يدركها العاملون. و تحقق برامج الجودة الوظيفية مستويات عالية من رضا العاملين، و هذا ما يعتبر أحد أهم مصادر الميزة التنافسية لأن تحقيق جودة الخدمة تتحقق من خلال العمالة الراضية و الملتزمة وهذا ما يبرز حجم الترابط و التكامل بين برامج الجودة الداخلية أو جودة الحياة الوظيفية و برامج و سياسات العمل .

و قد تناولت بعض الدراسات علاقة الرضا مع عناصر جودة الحياة الوظيفية , فقد رأى (Mastura) بان اداء العاملين و الرضا الوظيفي يتاثران باداء المنظمة و العلاقات الشخصية و الترقيات و المسؤوليات .¹

اما ميدل ميست وهيت (Hitt & Middlemist (1988), فيرون أن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات ورغبات العاملين ، وهناك من يعتقد أن الرضا الوظيفي والإندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات والجوانب الإيجابية وغير الإيجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون².

أ - تأثير العوامل المتعلقة بالوظيفة على الرضا الوظيفي :

حيث تكمن العناصر المتعلقة بالوظيفة في خصائص الوظيفة , مشاركة الافراد في اتخاذ القرار , الاجور و المكافآت و اسلوب الاشراف ...

اولا : خصائص الوظيفة : فقد توصلت مجموعة من الباحثين التي اعتمدت على استعراض 28 دراسة عن الرضا

الوظيفي الى نتيجة مؤداها ان العلاقة بين الرضا و خصائص الوظيفة جد كبيرة حيث ان محتوى العمل و نوعية المهام و اهميتها هي المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقية العناصر فكلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق اداء العمل و السرعة التي يؤدي بها , وكلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية و كلما تصور الفرد ان العمل الذي يقوم به يستخدم قدراته كلما زاد رضاه عن العمل. اما (رفاعي 1989) فيرى ان العلاقة بين خصائص الوظيفة و الرضا ترتبط بطبيعة و

¹ - أ . اسامة زياد يوسف البلبيسي. مرجع سابق , ص 16.

² - د, سيد محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص5.

ظروف الوقت , فالعمل الذي يتيح للفرد فرصة كافية لحرية التصرف و الاستقلال ينظر اليه باعتباره فرصة بالنسبة لشخص يتمتع بقوة هذا النوع من الحاجات .¹

اما دراسة (Van delooij & Benders, 1994) فقد اظهرت نتائجها عن وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي و تنوع المهام و تحديات العمل و وضوح القواعد و التعليمات .²

ثانيا : المشاركة في اتخاذ القرار : حيث تعتبر المشاركة من الحوافز المفضلة لحث الفرد على زيادة الانتاج و تحقيق نوع من الرضا عن العمل فبالإضافة الى انها تهيئ للفرد فرصة للمشاركة في الاجتماعات و المؤتمرات و اللجان او من خلال صناديق الاقتراحات , فقد حظى هذا النوع باهتمام كبير في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل ذاته و الظروف التي يؤدي فيها , و بالمشاركة نخفض من درجة المقاومة ازاء التغيير و التعديل في اجراءات العمل او شروطه و سياساته .³

وقد بينت نظرية (ليكرت) نتيجة للبحوث التي قام بها في مركز البحوث الاجتماعية بجامعة ميشيغان بالولايات المتحدة الأمريكية، والتي دامت عشرات السنين وتعرف هذه النظرية غالبا بنظرية ليكرت في التسيير الإداري وقد أشادت هذه البحوث بأهمية الإدارة السليمة للموارد البشرية والمادية أي كان نوع المؤسسة وقد خلصت النظرية إلى أن هناك أربعة أساليب تتبع من طرف المؤسسات في علاقتها مع موظفيها تتدرج هذه الأساليب من السلطة المطلقة , إلى أسلوب المشاركة التامة . و قد تبين أن الأسلوب الأخير هو أكثر نجاحا وتحقيقا للرضا الوظيفي حيث يركز على المشاركة بين

¹ - د.بشرى عبد العزيز العبيدي, دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات , معهد الإدارة التقني, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية , الجامعة العدد السادس و الثلاثون , 2003, ص 263

² - Van delooij & Benders, "Not Just Money : Quality of working life as Employment strategy" . 1994.

³ - د, عبد الغفار حنفي , عبد السلام او قحف , محمد بلال , مرجع سابق , ص 60.

الإدارة والعاملين، وتلعب المشاركة من قبل العاملين واندماجهم في تطوير نظام المكافآت والنشاط الجماعي لتحديد الأهداف وتقومها، وفي ذلك اثر بالغ في خلق الرضا لدى الأفراد.¹

ثالثا : الاجور و المكافآت : ان عدم كفاية الاجر يعتبر احد مصادر عدم الرضا التي تواجه الافراد في عملهم اذ يترتب عليها ان يصبح الفرد شارد الذهن و التفكير نحو كيفية اشباع حاجاته , الامر الذي يترتب عليه ارتفاع معدلات دوران العمل و ترك العمل اي عدم استقرار في احوال العمال و المنظمة (النجار 1990) . وبالتالي يلزم الاهتمام بوضع سياسة اجور رشيدة ترتكز على تقييم سليم للوظائف بالاضافة الى نظام سليم و موضوعي لتقويم الاداء.²

اما Herzberg، وجد أن هناك مجموعتين منفصلتين ومختلفتين تماما ترتبطين بنوعين من المشاعر في العمل لمشاعر الرضا وعدم الرضا وهذا ما يفسر أن العوامل التي تسبب الرضا، ليست هي نفسها التي تؤدي إلى الشعور بعدم الرضا، فمثلا الأجر إذا كان منخفضا يسبب الشعور بعدم الرضا والعكس في حالة الأجر المرتفع، فهو لا يسبب الرضا، فإن الرضا قد يتحقق بعوامل أخرى غير الأجر المرتفع مثل تحقيق إنجاز عالي أو الحصول على تقدير من الآخرين .على عكس الرضا في النموذج التقليدي كانت تمثل بعد واحد.³

و لدراسة جودة الحياة العمل في مجال التعليم الثانوي الصناعي في مصر قام كل من (رضوان ، وبرقعان، 2002) بدراسة الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي بمصر ، وأظهرت دراستهما أن أقل مصادر الرضا عن العمل عند المعلمين في مجال التطبيق تكمن في انخفاض الأجور والمكافآت المادية ، وأنه لا توجد فروق ذات

¹ - أربيع شتيوي، محددات الرضا الوظيفي مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة، 2002 ،ص.35

² - د، عبد الغفار حنفي ، عبد السلام ابو قحف ، محمد بلال ، نفس المرجع ، ص 207

³ - د، راوية حسن، السلوك في المنظمات،الدار الجامعية،مصر،2002،ص112

دلالة إحصائية بين المعلمين عن جودة الحياة الوظيفية نتيجة عاملي الجنس والتخصص ، في حين توجد فروقا حقيقية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لسنوات خبرة المعلمين .

في حين تأتي دراسة Andy D anford .et ; al ان الاجور و المكافآت تعتبر البعد الاكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة .

ويؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، بالإضافة إلى التأثير المباشر الذي تحدثه المكافآت على مستوى رضا الفرد، فإن الأسلوب أو الطريقة التي تمنح بها هذه المكافأة تؤثر أيضا على رضا الفرد فمثلا إذا تقرر زيادة في الأجر قيمتها 5% لكل الأفراد على حد سواء. فلن يشعر الأفراد بأنه حققوا إنجازا مميذا في عملهم. أما إذا تم منح المكافآت على أساس أداء كل فردا على أساس الاستحقاق. فإن الفرد الذي يحصل على المكافأة سوف يشعر على أنه حصل عليها نتيجة الإنجاز، مما يزيد المنفعة الداخلية المتحققة من هذه المكافأة.¹

رابعا : اسلوب الاشراف : إن العلاقة بين الرئيس ومروؤسيه تعتبر من خصائص بيئة العمل المهمة والتي يكون لها تأثير في رضا العاملين وفي استعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس وتنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه . إن طبيعة العلاقة بين الرئيس ومروؤسيه هي في الواقع علاقة تبادلية فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس تجاه مروؤسيه مصدرا لرضاهم عن أعمالهم كان لذلك تأثير مباشر على أداء المرؤوسين وبالتالي على الانتاجية .²

و الرئيس الذي يعتمد على الاسلوب الديمقراطي في القيادة و يجعل المرؤوسين موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها يؤدي الى تطوير علاقات الدعم و الولاء بينهم للعمل و المنظمة , و هذا له تأثيره على رضاهم عن العمل .³

¹ – Andy Danford,., and Richardson, M. and Stewart, P. and Tailby, S , Op.cit.. pp. 151–166

² - د , بشرى عبد العزيز العبيدي , مرجع سابق , ص 262

³ - د, محمد سرور الحريري , مرجع سابق , ص 156 .

يرى جميل أحمد توفيق أن توسيع نطاق الإشراف يزيد من المساواة الإدارية مما يدعم سياسة غلق الأبواب أمام المستويات الدنيا (العمال) وهو ما يثير غضب وعدم رضا العمال في المنظمة، غير أن Filippo ذهب إلى أن عدم وجود الإشراف الجيد يؤدي إلى زيادة الاستياء وليس إلى عدم الرضا .

أما شوقي ناجي جواد فيلخص نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا في النقاط التالية:¹

- الأمر بالمستطاع.

- تكريم الإنجاز الجيد والتميز.

- مشاطرة المرؤوسين مسراتهم وأحزانهم.

- خلق مناخ مشبع بروح المودة.

- يشجع الأعمال الجيدة والابتكارات الفردية والجماعية.

إن الفطنة السياسية وقدرة المسؤولين على مداراة العمال والتأثير عليهم من خلال بناء العلاقات الشخصية القوية تظفي على المنظمة أكثر تماسكا من خلال تحقيق الرضا والولاء.

ب- تأثير العوامل المتعلقة بظروف العمل على الرضا الوظيفي:

اولا : جماعة العمل : تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر

توتر له. فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادلا للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل

مصدرا لرضا الفرد عن عمله، وكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توترا لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله

¹- د, جواد شوقي ناجي ، إدارة الأعمال من منظور كلي ، دار ومكتبة الحامد للنشر ، عمان ، الأردن ، 2000, ص 18

لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد من عمله، وطبيعي أن يتوقف أثر جماعة العمل على الرضا على الفرص المتاحة للفرد للتفاعل مع أفراد آخرين في المنظمة. فعندما تفوق طبيعة العمل إمكانية تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يمثلون مصدر إشباع له فإن رضا الفرد عن عمله سيكون منخفضا، وعندما تسير طبيعة العمل فرص الاتصال والتفاعل مع هؤلاء الآخرين الذين يمثلون مصدر منافع للفرد فإن رضا الفرد عن عمله سيكون مرتفعا. أما عندما يفوق طبيعة العمل إمكانية التفاعل والاتصال مع الآخرين يفسرون مصدر توتر أو إحباط للفرد، فإن هذا يقي الفرد من الاستياء الذي قد يصيبه لو اضطر إلى التفاعل أو التعامل مع هؤلاء الأفراد في حالة اضطرار الفرد إلى التعامل مع آخرين يخلقون توترا لديه بسبب طبيعة ومتطلبات العمل. فإن هذا يكون مصدرا لشعور الفرد بالاستياء.¹

ويمكننا أن نضيف إلى ما سبق أن أثر جماعة العمل على الرضا يتوقف أيضا على مدى قوة الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد. فكلما زادت قوة هذه الحاجة كلما كان أثر التفاعل مع جماعة العمل على درجة رضا الفرد كبيرا. فالمشاعر الناتجة عن التفاعل مع جماعة العمل تكون كبيرة والتوتر الناشئ عن هذا التفاعل يكون أيضا كبيرا عندما تكون حاجة الفرد إلى الانتماء قوية أما عندما تكون هذه الحاجة ضعيفة فإن أثر أو مساوئ التعامل مع جماعة العمل على الفرد ضعيفا، وهذا ما أكدت عليه دراسة (Lediana Xhakollari . 2013) ان العلاقات الاجتماعية بين الافراد و بعضهم البعض سواء كانوا رؤساء او رؤوسين لا تؤدي في النهاية الى زيادة الانتاجية فحسب , بل تقود الى اداء افضل و متعة و التزام و رضا من قبل العاملين في عملهم .²

ثانيا : بيئة عمل صحية و امنة : تؤثر الصحة و السلامة المهنية في العمل تأثيرا مباشرا على صحة العاملين و حالتهم و رضاهم عن العمل عم بصفة خاصة و على الاداء و الكفاءة بصفة عامة .

¹ - د , عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007، ص49، 50

² - Lediana Xhakollari Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 4 (1) January 2013 PP 529 – 534

اذ لابد على ادارة الموارد البشرية ان تهتم بوضع و تحسين ادارة بيئة العمل و لاتتجاهلها وذلك لانعكاساتها على سلامة وصحة الموظفين و فعاليتهم , وأكدت عديد من الدراسات على ذلك و منها دراسة (M.S.Hayrol. Azril) و

التي توصلت الى ان بيئة العمل و السلامة المهنية تعد من اكثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا على اداء العاملين وبالتالي سيحصلون على اجر و مكافآت عالية و هذا سيزيد من مستوى رضاهم عن العمل في المنظمة .¹

و من خلال استعراض أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع أنه يمكن لنا التأكيد على مايلي :

- تعتبر الاجور و المكافآت البعد الاكثر تأثيرا في الرضا الوظيفي , حيث اذا تم توزيعها بإنصاف و بالاعتماد على قاعدة الكفاءة و المعايير الدقيقة الواضحة سينعكس ذلك جليا على مستوى رضا الافراد من خلال انخفاض معدلات الغياب و ترك العمل , و ما ارتفاع مستوى الانتاجية و تحسين الاداء و الرغبة في الاستمرار في العمل .
تليها بيئة العمل الصحية و الامنة (مكان عمل صحي , وسائل العمل الامنة) و التي لها تأثير كبير في مستوى الرضا الوظيفي .

و من ثم تأتي الابعاد الاخرى و التي تعتبر ايضا مهمة , و تأثيرها على مستوى الرضا من الاقوى الى الاضعف كالتالي :
خصائص الوظيفة , جماعة العمل , المشاركة في اتخاذ القرار و بعدها اسلوب الاشراف .

¹ – M. S. Hayrol Azril "Can Quality of Work Life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers? A Case from Malaysia" Journal of Social Sciences, Vol,60.2010,pp,64-73 26.

خلاصة :

يمكن القول في نهاية هذا الفصل أنه كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد أكثر ولاء و التزاما في وظائفهم, بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل. كما ان نجاح المنظمة بتهيئة جودة مناسبة من الحياة الوظيفية يمكن ان يساعدها في اطلاق طاقات افرادها العاملين تحقيقا لهدف زيادة الانتاجية كما و نوعا.

الفصل الثالث

عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية

و اختبار الفرضيات

أولا : تقديم عام حول مؤسسة الدراسة

ثانيا : الاطار المنهجي للدراسة

ثالثا - تطبيق الدراسة الكمية على المؤسسة محل

الدراسة و عرض النتائج و تحليلها

تمهيد :

بعدها تم التطرق للجانب النظري و بناء على المفاهيم النظرية المتعلقة جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي اللذان تطرقنا اليهما في الفصلين السابقين ، سنحاول إثبات أو نفي صحة الحقائق التي نحن بصدد دراستها .

فتم اختيار مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز لولاية بسكرة لدراسة الحالة ، لمعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة و مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي للعمال و واقعها الميداني وهذا في حدود ماتم الحصول عليه من المعلومات المستخلصة من التقنيات الموظفة في الدراسة .

و من أجل ذلك سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى النقاط التالية :

اولا - التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

ثانيا - الاطار المنهجي للدراسة.

ثالثا - تطبيق الدراسة الكمية على المؤسسة محل الدراسة و عرض النتائج و تحليلها.

اولا : تقديم عام حول المؤسسة :

أ- التعريف بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة - : SONELGAZ

سونلغاز: هي المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز La Société Nationale de l'Electricité

et du Gaz أنشئت في 1969/07/28 كمؤسسة عمومية مكلفة بإنتاج، نقل وتوزيع الكهرباء

والغاز الطبيعي عبر قنوات بالجزائر.

منذ نشأتها عرفت المؤسسة عدة تطورات يهيكلها التنظيمي تحسينا لطريقة التسيير لتكون في مستوى

التطور والتقدم الاقتصادي على المستوى الوطني والعالمي.

إذ في سنة 1991 غيرت سونلغاز طبيعتها القانونية بتحويلها إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي

وتجاري (EPTC)، لتصبح مؤسسة ذات أسهم (SPA) برأس مال: 15 مليار دج سنة 2002 وفي

سنة 2005 حسب القرار رقم DG 2005، تم هيكلتها مؤسسة سونلغاز كمجمع يحتوي على

العديد من الفروع حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به كل فرع مثل :

SPE: سونلغاز لإنتاج الكهرباء

GRTE: فرع تسيير شبكة نقل الكهرباء

GRTG: فرع تسيير شبكة نقل الغاز

SD: سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء

*سونلغاز للتوزيع: إحدى فروع المجمع تقوم بتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية للزبائن، فزيادة فعاليتها

ترسيخا لحضورها أنشأت سونلغاز أربع مديريات عامة للتوزيع على مستوى الوطن تتمثل في :

SDA : توزيع الكهرباء والغاز الطبيعي ،الجزائر العاصمة

SDE : توزيع الكهرباء والغاز الطبيعي ، لمناطق الشرق

SDO : توزيع الكهرباء والغاز الطبيعي ،لمناطق الغرب

SDC : توزيع الكهرباء والغاز الطبيعي ،للسوسط

كل فرع من هاته الفروع تحتوي على مجموعة من المديريات الجهوية التي تمثله على كل ولاية.

- حيث نجد المديرية الجهوية للتوزيع بسكرة تابعة لمديرية التوزيع للوسط ،إضافة إلى المديريات الجهوية

الاثني عشر:تمراست، اليزي، غرداية، ورقلة 1،ورقلة2، وادي سوف ، الاغواط، الجلفة، البويرة ، المدينة

،تيزي وزو ،البليدة . كل هاته المديريات تنتهج السياسة التجارية للمجمع سونلغاز (رفع رقم الأعمال)

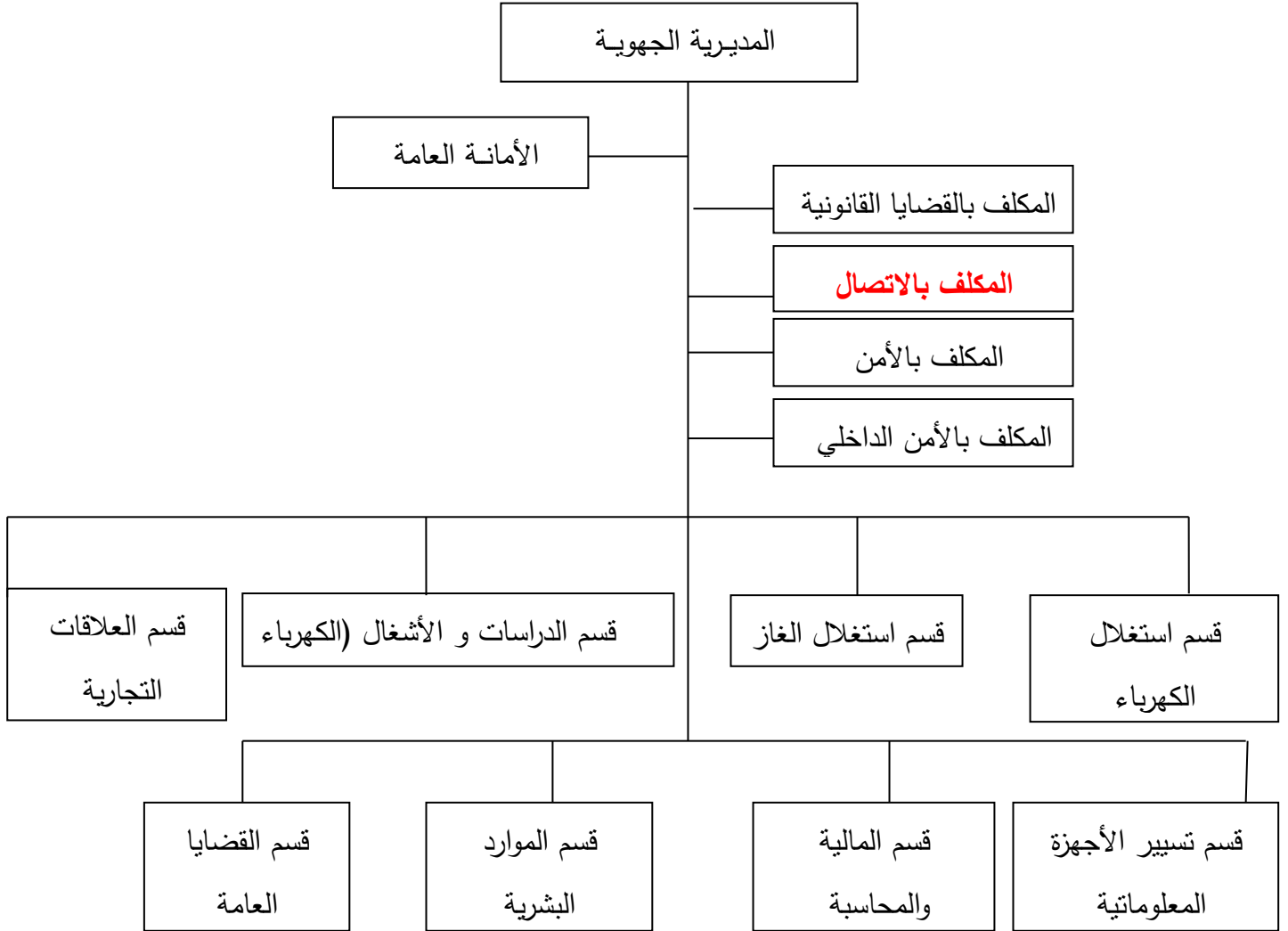
وخدمة المصلحة العمومية (النوعية والاستمرارية في تقديم الخدمات) .

ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

تقوم مؤسسة سونلغاز بالعديد من المهام التي تتجلى أكثر في مهام ونشاطات أقسامها ومصالحها .مما

يتوجب علينا عرض كل أقسام المؤسسة ومختلف مصالحها من خلال الهيكل التنظيمي للمديرية .

الشكل (02) الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة



الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للتوزيع الوسط - سونلغاز ، بسكرة

المصدر : مصلحة تسيير الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز , بسكرة .

1)المدير الجهوي:

يمثل قمة الهرم بالمؤسسة ،مكلف في حدود معينة بضمان توزيع الطاقة الكهربائية والغازية ،وإيصالها إلى زبائن المؤسسة في أحسن الظروف ذات النوعية الجدية ،الاستمرارية في التقديم ،والسعر المناسب .

2)الأمانة العامة

3)المكلف بالاتصال:يقوم بالعديد من المهام نذكر منها مايلي،ويكون التفصيل أكثر لاحقا:

- تحضير وتنظيم المعلومات الموجهة إلى الجمهور والزبائن باستعمال كل الوسائل المتاحة .
- المشاركة مع المديرية العامة في التظاهرات التجارية .
- اقتراح مواضيع الإشهار وإعلام الزبائن حسب الطبيعة المحلية .
- ربط علاقات وثيقة مع كل أنواع وسائل الاتصال .

4) المكلف بالقضايا القانونية:

- يعد الممثل القانوني للشركة في المحكمة ،المجلس القضائي..الخ
- يتابع تنفيذ القرارات القانونية
- يتكفل بكل القضايا القانونية :كرفع دعوى حول التعدي على ممتلكات سونلغاز أو الشكاوي ورفع الدعوى ضد المديرية من طرف الزبائن.

- يساعد كل الأقسام في القضايا ذات الطابع القانوني (رفع دعوى قضائية) .

- تنظيم المعلومات القانونية وتقديمها وقت الضرورة .

5)المكلف بالأمن والوقاية : يقوم بالمهام التالية:

- إعداد مخطط للزيارات المبرمجة للنشاطات التحسيسية .

- تحضير اجتماعات لجنة النظافة والأمن على مستوى المديرية CHS

- السهر على تطبيق كل الإجراءات الوقائية في مجال النظافة والأمن.

- إعداد الإحصائيات حول حوادث الغاز والكهرباء مع المصالح التقنية .

6)المكلف بالأمن الداخلي : يقوم بـ:

- المتابعة الميدانية لكل المقاييس الأمنية داخل المديرية (الحراس ،الجدران..)

- تقرير دوري إلى المسؤولين حول الوضعية الأمنية للمديرية ومختلف وكالاتها.

- إعداد تقرير فوري بعد حدوث أي طارئ مباشر .

- إعداد مخطط الأمن الداخلي (سري جدا) بالتعاون مع المصالح الأمنية للولاية.

*أقسام المديرية سونلغاز الجهوية للتوزيع :

1/قسم استغلال الشبكات الكهربائية والغازية : Exploitation Elec et GAZ

يهتم بمراقبة واستغلال الشبكات الكهربائية والغازية، الصيانة، تطوير الشبكتين السابقتين، القيام بالأشغال
تحن التوتر TST (الكهرباء)

Etude d'Exécution et Travaux (الكهرباء والغاز) /2 قسم الدراسات والأشغال

Elec et GAZ

اغلب مهامه بالميدان ، له 3 مصالح:

- 1- مصلحة الدراسات والأشغال :تقوم بكل ما يتعلق بالدراسة (الموقع،المخططات..)
- 2- مصلحة السوق والبرمجة:انشاء الطلبات الخاصة برخص الحفر،البناء،استقبال مخطط
التشغيل الخاص بمقدار الأشغال المرسل من مصلحة الدراسات،وغيرها من مهام تخص
السوق والبرمجة.

3- مصلحة تسيير الاستثمار:

- تسيير القروض الخاصة بأمر الدفع،متابعة تنفيذها
- استقبال وإجراء الأمر بالدفع لكل فواتير المؤسسات المنفذة للمشاريع .
- انشاء عناصر الإحصاء الخاصة بتحقيق المشاريع (الفيزيائية و المالية)
- فتح وإغلاق رخص البرامج.

3/3 قسم العلاقات التجارية : Division Relation Commerciales

له خمس وكالات تجارية : Biskra 2, Biskra 1 ، طولقة ، سيدي عقبة ، أولاد جلال ، به
مصلحتين :

1 - مصلحة التقني التجاري : وهي مصلحة مسؤولة على متابعة طلبات الزبون MT/MP (ذوي التوتر المتوسط ذو الضغط المتوسط) ومختلف الوثائق الخاصة بإيصالات جديدة لزبون جديد أو إحداث تغييرات على مستوى الشبكة ، إضافة إلى فوترة كل الأشغال الخاصة بطلب الزبون الجديد أو زبون مشترك.

2- مصلحة الزبائن : تهتم بكل أمور الزبائن وملفاتهم (فوترة ، تحصيل الديون ...)

4/قسم تسيير الأجهزة المعلوماتية : Gestion des Systèmes Informatiques

يقوم بـ:

- تسيير وصيانة العتاد المعلوماتي على مستوى المديرية والمصالح التقنية لها .

- تطوير تطبيقات المعلوماتية ، طبع الفواتير الكهربائية.

- تحليل إحصائيات المشتريات والمبيعات .

5/ قسم المالية والمحاسبة : يقوم بعدة مهام أهمها :

- تحضير الميزانية

- إعداد الجداول البيانية لخصيلة الأنشطة للمديرية

- ضمان مراقبة ومحاسبة كل العمليات المالية

- تسيير الحسابات البنكية والبريدية للمديرية .. الخ

6/ قسم الموارد البشرية : Ressources Humaines

يهتم بـ:

- توزيع الإطارات بالمؤسسة

- تسيير الموارد البشرية (دخول موظفين جدد، الحضور، الغياب، التكوين، التربصات (داخلية أو

خارجية، العطل، الأجر...)

7/ قسم القضايا العامة : Affaire Générales

- تسيير الوسائل المادية

- مراقبة وتسيير النظافة وصيانة المقرات

- تسيير بريد المديرية

- السهر على تسيير الممتلكات المتنقلة

- تمويل مختلف المصالح

- الاهتمام بالمشتريات

- تنظيم حضيرة السيارات (تأمين، المتابعة، الوقود)

ج: مهام مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة - :

1- المهام الموكلة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز (سوناغاز) _ وسط _ بسكرة :

تستفيد المديرية بغالف مالي كل سنة محدد مسبقا من طرف مديرية الوسط لاستعماله في الخدمات التي

تقوم بها وكل النشاطات التي تمارسها، ومن مهامها ما يلي :

- تطبيق السياسات التجارية المتبعة والتي تخص الزبائن العاديين أي تلبية حاجات الزبائن من الطاقة

الكهرباء، والغاز بأسعار معقولة وبأمان ونوعية جيدة، كما تسعى المؤسسة لتخفيض كلفة منتجاتها

والاستمرارية في الخدمات .

2 - تسيير الموارد البشرية والمادية الموضوعة تحت تصرف المديرية من أجل تلبية احتياجات الزبائن.

3- .تعتبر همزة وصل بين المديرية العامة والمقاطعات.

4- توسيع شبكة التوزيع على المستوى المحلي وصيانة المنشآت الكهربائية والغازية .

5- استمرارية الخدمات والمشاركة في التنمية المحلية عن طريق إنشاء مصانع و ورشات وبالتالي خلق

مناصب شغل جديدة .

ثانيا : الاطار المنهجي للدراسة

نقوم في هذا الجزء بالتعرف على الاطار المنهجي الذي تم الاعتماد عليه في انجاز هذه الدراسة , من خلال عرض المنهج المتبع و تقنية البحث المستخدمة و وصف كيفية اعتمادنا على المقاربة الكمية . كما يتناول تحليلا لادوات الدراسة الميدانية من خلال وصف اداة الدراسة (الاستبيان) و الاساليب الاحصائية المستخدمة في التحليل . وقد تم اختيار مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز كاطار للدراسة العملية نظرا لملاءمتها لطبيعة الدراسة و الظاهرة المدروسة .

أ - ادوات البحث و مصادر جمع البيانات:

1- مصادر جمع بيانات البحث :

تم الاعتماد على المصادر الاولية و الثانوية في جمع البيانات و المعلومات .

* المصادر الاولية لجمع البيانات و المعلومات

تم الحصول عليها من خلال تصميم الاستبيان و توزيعها على عينة من مجتمع البحث , ثم تفرغها و تحليلها , باستخدام برنامج التحليل الاحصائي

SPSS . V20 (Statistique Package Fr Social Sciences) , و ذلك باستخدام

الاختبارات الاحصائية المناسبة بهدف الوصول الى دلالات ذات قيمة , و مؤشرات تدعم موضوع

البحث .

* المصادر الثانوية لجمع البيانات و المعلومات :

تم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للكتب و الدوريات و المنشورات الورقية و الالكترونية و الرسائل الجامعية و المقالات المتعلقة بالموضوع قيد البحث سواء بشكل مباشر او غير مباشر و التي ساعدتنا في جميع مراحل البحث .

و الهدف من اللجوء الى المصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات , و كذلك أخذ تصور عام عن اخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال بحثنا الحالي .

2- أداة البحث

تكتسي أدوات جمع البيانات أهمية بالغة في عملية البحث العلمي ، باعتبارها الوسيلة الهامة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جمع المعلومات و الحقائق حول الظاهرة المدروسة و تتوقف دقة و صدق النتائج المتوصل إليها في أي بحث على دقة الادوات المستخدمة و درجة مصداقيتها ، ومن هذا المنطلق فان الاداة التي اعتمدنا عليها لجمع البيانات في هذا البحث هي الاستبيان، وهذا الاخير هو مجموعة من الاسئلة المكتوبة تشمل موضوعا معيناً و يعبر الجيب عن الاسئلة كتابيا و عملية انجاز الاستبيان مرت بالمرحلة الاتية :

* تم صياغة الاستبيان بناء على الاطار النظري و نموذج الدراسة .

* قمنا بعملية التوزيع الاولي للاستبيان على المحكمين بهدف الاستفادة من ارائهم و خبرتهم و قياس مدى صدق الاداة.

* بعد التصحيح تم ادخال التعديلات اللازمة على الاستمارة لاعتمادها .

* بعد التأكد من صدق و ثبات اداة الدراسة قمنا بالتوزيع الثاني للاستبيان على مجتمع الدراسة

المستهدف .

و لقد اشتمل الاستبيان على رسالة موجهة لافراد مجتمع الدراسة و المتمثلة في اطارات مؤسسة سونلغاز

بالاضافة الى جزئين يتضمنان موضوع الدراسة ومعلومات اولية عن المبحوثين , و المتمثلة في :

الجزء الاول : و يتعلق بالبيانات الشخصية عن المبحوثين : الجنس , العمر , المؤهل العلمي , عدد

سنوات الخبرة و المركز الوظيفي .

الجزء الثاني : و يتعلق بموضوع الدراسة , والذي ينقسم بدوره الى محورين اساسيين :

أ- المحور الاول : و يتناول ابعاد جودة الحياة الوظيفية , حيث يعرض ستة ابعاد و هي : بيئة

عمل صحية وامنة , خصائص الوظيفة , الاجور و المكافآت , جماعة العمل , اسلوب الرئيس في

الاشراف , المشاركة في اتخاذ القرار . حيث يشمل كل بعد على خمسة عبارات موزعة كالتالي :

- بيئة عمل صحية و امنة و تتضمن العبارات من 01 الى 05.

- خصائص الوظيفة و تتضمن العبارات من 06 الى 10.

- الاجور و المكافآت و تتضمن العبارات من 11 الى 15.

- جماعة العمل و تتضمن العبارات من 16 الى 20 .

- اسلوب الرئيس في الاشراف و تتضمن العبارات من 21 الى 26.

- المشاركة في اتخاذ القرارات و تتضمن العبارات من 27 الى 31 .

و قد اعتمدنا في قياس جودة الحياة الوظيفية بشكل جوهري على مقياس ميتشجان لجودة الحياة الوظيفية Questionnaire Qwl Michigan الذي نتج عن جهود العديد من الباحثين لعدة سنوات . (احمد ماهر , 1999) .

ب- المحور الثاني : يتعلق بالرضا الوظيفي , و يحتوي على 24 عبارة تقيس مدى رضا المبحوثين عن جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة من خلال دوران العمل , الغياب , تحقيق اهداف المنظمة , الاستمرار و التمسك بالعمل .

لقد تم اختيار "مقياس ليكرت " الخماسي الذي يعتبر من اكثر المقاييس استخداما لقياس الاراء لتوازن درجاته , و قد تم توزيع الاوزان على البدائل الخمس كالآتي :

الجدول (01) : درجات مقياس ليكرت Likert الخماسي

الاجابة	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر : من اعداد الطالبة

لقد تم تحديد الحدود العليا و الدنيا لمقياس ليكرت الخماسي انطلاقا من تحديد طول خلايا المقياس المستخدم في محاور الدراسة الثلاث , و ذلك عن طريق حساب المدى (4=1-5) , ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.8=4/5) بعد ذلك تم اضافة هذه

القيمة الى أقل قيمة في المقياس و المتمثلة في الواحد الصحيح و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية و هكذا أصبح طول الخلايا كما يلي :

الجدول (02) : الحدود العليا و الدنيا لمقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الوسط الحسابي	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20- 5

المصدر : من اعداد الطالبة

ب - مجتمع و عينة الدراسة :

يشير مجتمع الدراسة إلى تلك المجموعات الكلية من الأفراد أو الظواهر أو الأشياء التي نأمل أن نستخلص منها نتائج بحثنا، في حين تشكل العينة مجموعة جزئية مميزة ومنتقاة عشوائيا من مجتمع الدراسة.

قد بلغ مجموع العمال و الموظفين و الاطارات سنة 2016 : 179 عاملا ، و بعد أن تم حصر أكثر للموظفين ، استثنينا منهم (109) موظفا لأنهم لا يتماشون مع طبيعة الدراسة و الموجهة للموظفين التنفيذيين في المؤسسة ، لذلك كان حجم مجتمع الدراسة : 70 فردا.

اما عينة الدراسة فتم اختيار عينة بلغ عدد افرادها 59 فردا ، تم توزيع الاستبيان عليها و استرجاع 49 استمارة ، أي بنسبة (83.05 %) و كلها صالحة للتحليل .

ب- الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات و صدق و ثبات الاستبيان :

1- الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :

للإجابة على أسئلة البحث ة اختبار صحة فرضياته , تم استخدام اساليب الاحصاء الوصفي و التحليلي , و ذلك باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V 20) كما يلي :

أ. مقياس الاحصاء الوصفي **Descriptive Statistic Measure** : و ذلك لوصف

مجتمع البحث و اظهار خصائصه , بالاعتماد على النسب المئوية و التكرارات . و الاجابة على اسئلة

البحث و ترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات

المعيارية .

ب. تحليل التباين للانحدار **Analysis of Variance**: لقياس مدى مساهمة المتغيرات

المستقلة مجتمعة في تفسير المتغير التابع .

ج. تحليل الانحدار البسيط : و ذلك لاختبار أثر المتغير المستقل و هو جودة الحياة الوظيفية على

المتغير التابع و هو الرضا الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة .

د. تحليل الانحدار المتعدد **Multiple Regression**: و ذلك لاختبار أثر المتغيرات

المستقلة الاتية : بيئة عمل صحية وامنة , خصائص الوظيفة , الاجولر و المكافات , جماعة العمل ,

اسلوب الرئيس في الاشراف , المشاركة في اتخاذ القرار على المتغير التابع الرضا الوظيفي .

ن. اختبار كولومجروف - سميرنوف **Kolmogorov- Smirnov**: لمعرفة نوع البيانات

هل تتبع التوزيع الطبيعي ام لا .

ك. معامل الارتباط " الفا كرومباخ " **Cronbach 's Csefficient Alpha** : و ذلك

لقياس ثبات أداة البحث .

ل. معامل صدق المحك : و ذلك لقياس صدق أداة البحث .

م. تحليل التباين الاحادي (ANOVA (one way): و ذلك لمعرفة ما اذا كانت هناك فروق

ذات دلالة احصائية في تصورات المبحوثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية تعزى لاختلاف العوامل

الديمغرافية و الوظيفية الاتية : الجنس , العمر , الخبرة المهنية , المؤهل العلمي.

ي. اختبار T للعينات المستقلة Independent Samples T-Test : لمعرفة ما اذا

كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في تصورات المبحوثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية تعزى

لاختلاف عامل النوع الاجتماعي .

2- صدق أداة البحث (صدق الاستبيان) :

أ - صدق اداة البحث: **Validity**: يقصد بصدق الاداة قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي

صممت لقياسها , و للتحقق من صدق الاستبيان المستخدمة في البحث نعلم على مايلي :

1. صدق المحتوى : بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة و تصنيفها في صورتها الأولية بما يناسب

أهداف البحث , قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين من كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم

التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة , و الذي يقدر عددهم 04 أساتذة , بهدف التأكد من وضوح

صياغة كل عبارة من عبارات الاستمارة و تصحيح العبارات غير الملائمة .

و تم القيام بدراسة ملاحظات المحكمين و اجراء تعديلات في ضوء توصيات و اراء هيئة التحكيم

لتصبح الاستبيان أكثر فهما و تحقيق لأهداف البحث .

و يعتبر الأخذ بملاحظات المحكمين و اجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة صدق المحتوى او الصدق الظاهري للأداة , و بذلك اعتبرت ان الاداة صالحة لقياس ما وضعت لأجله .

2. صدق المحك :

تم حساب معامل " صدق المحك " من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "الفاكرونباخ " , اذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0.942) , و هو معامل مرتفع و مناسب لأغراض البحث , كما نلاحظ أيضا أن جميع معاملات الصدق لمخاور البحث و أبعادها كبيرة و مناسبة لأهداف هذا البحث (كلها أكبر من) , و بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه , فبلغ المعامل (0.949) بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية , و (0.891) بالنسبة للرضا الوظيفي .

ب- ثبات الاداة : Reliability:

و يقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها . و في هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ , الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر , حيث كانت النتائج كما يلي :

الجدول (03) : معامل الصدق و الثبات

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات "الفكرونباخ"	معامل الصدق
جودة الحياة الوظيفية	30	0.902	0.949
الرضا الوظيفي	22	0.794	0.891
الاسبانة ككل	52	0.889	0.942

المصدر : من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.V20

من خلال هذا الجدول (03) يتضح ان معامل الثبات الكلي لاداة البحث بلغ (0.889) و هو معامل ثبات مرتفع و مناسب لأغراض البحث , كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث و أبعادها المختلفة مرتفعة أيضا فبلغ ما قيمته (0.902) بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية , اما الرضا الوظيفي بلغ (0.794) , و بهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث , مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها و صلاحيتها لتحليل النتائج .

ثالثا : تطبيق الدراسة الكمية على المؤسسة محل الدراسة و عرض النتائج و تحليلها :

يتناول هذا البند عرض و تحليل البيانات التي تضمنها الاستبيان , حيث تم اعداد جدول توزيع تكراري لمحاور الدراسة و المستخدم لأغراض التحليل الاحصائي الوصفي للحصول على التكرارات و النسب المئوية أو ما يعرف بالتكرارات النسبية , كما تم حساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري المحقق عن جميع العبارات . و كذلك تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة من أجل اختبار الفرضيات , ثم توجهنا الى تحديد الفروقات .

أ- تطبيق الدراسة الكمية على المؤسسة محل الدراسة :

1- خصائص مبحوثي الدراسة : فيما يلي سوف نتطرق الى دراسة خصائص مبحوثي عينة البحث

حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية .

الجدول (04) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية .

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	44	89.8%
	انثى	5	10.2%
	المجموع	49	100.0%
العمر	اقل من 30	11	22.4%
	من 30 الى اقل من 40	21	42.9%
	من 41 الى اقل من 50	17	34.7%

لاشيء	لاشيء	من 50 سنة فأكثر	
%100.0	49	المجموع	
%49.0	24	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
%8.2	4	من 5 الى 10 سنوات	
%20.4	10	من 10 الى أقل من 15 سنة	
%22.4	11	15 سنة فأكثر	
%100.0	49	المجموع	
%6.1	3	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
%18.4	9	تكوين مهني	
%16.3	8	مهندس	
%51.0	25	ليسانس	
%8.2	4	دراسات عليا	
%100.0	49	المجموع	

المصدر : من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.V20

يتضح من خلال الجدول (04) ان خصائص مبحوثي عينة الدراسة :

* من حيث الجنس :

ان نسبة الذكور بلغت نسبتهم (89.8 %) في حين بلغت نسبة الاناث (10.2%) من مجموع أفراد عينة البحث . و من هنا فان غالبية المبحوثين كانوا ذكورا و هذا راجع الى ثقافة المجتمع أو صعوبة مجال العمل بالنسبة للاناث في المؤسسة محل الدراسة .

* من حيث السن :

فوجد أن الفئة من (30 الى أقل من 40 سنة) احتلت أعلى نسبة بواقع (42.9%) , في حين نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (من 41 الى 50 سنة) بلغت (34.7%) , و في الأخير نجد أن المبحوثين الذين ينتمون الى الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بلغت (22.4%) . و من هنا يتضح لنا أن أكبر نسبة ما بين (30 الى أقل من 40 سنة) . و هذا يدل على ان غالبية الاطارات في المؤسسة في سن النشاط و من الفئة القادرة على العمل .

* من الخبرة المهنية :

عند التحقق من سنوات الخبرة لدى المبحوثين نجد أن (49%) منهم خبرتهم أقل من 5 سنوات , و (22.4%) منهم كانت خبرتهم أكثر من 15 سنة , في حين (20.4%) من المبحوثين تتراوح خبرتهم (من 10 الى 15 سنة) , اما الفئة التي ما بين (5 الى 10 سنوات) فقد بلغت نسبتهم (8.2%) . و يعزى ذلك الى ان اغلبية الموظفين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز هم حديثي التوظيف فيها .

* من حيث المؤهل العلمي :

اما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي للمبحوثين فقد وجد أن (51%) منهم حاصلين على شهادة الليسانس , مقابل (18.4%) من حاصلين على شهادة من التكوين المهني , في حين كانت نسبة المهندسين (16.3%) , أما (8.2%) منهم يحملون دراسات عليا , بينما نسبة (6.1%) فكانت لمن كان مستواهم ثانوي فأقل . و هذا يدل أن المؤسسة تستقطب الافراد المتحصلين على شهادات التعليم العالي نظرا للحاجة الوظيفية .

ب - عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة :

1: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف " Kolmogro Smirnov

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما اذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا , فاذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة ($a = 0.05$) الذي يحدده الباحث فان البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي .

يوضح الجدول (05) نتائج ذلك الاختبار حيث أن باستخدام اختبار " Kolmogro

Smirnov" تبين أن القيمة الاحتمالية (sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة أو المعنوية

($a = 0.05$) لجميع الأبعاد , و هذا ما يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي .

جدول (05) : اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجراف - سمرنوف)

المحور	عدد الفقرات	قيمة الاختبار z	مستوى الدلالة (Sig)
جودة الحياة الوظيفية	05	1.229	0.097
	05	1.382	0.104
	05	0.120	0.482
	05	1.595	0.120
	05	0.839	0.483
	05	0.998	0.272
	30	1.046	0.224
الرضا الوظيفي	05	1.417	0.136
	04	0.724	0.670
	05	0.705	0.703
	04	1.103	0.176
	04	0.980	0.292
	22	0.854	0.460

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS.

2: تحليل محاور الاستبيان و الاجابة على اسئلة البحث :

تم استخدام الاحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري على مقياس (1-5)

لاجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستبيان المتعلقة بالمتغيرات " جودة الحياة الوظيفية " و " الرضا

الوظيفي " .

و قد تقرر ان يكون المتوسط الحسابي لاجابات المبحوثين عن كل عبارة من (1- الى اقل من 2.5) دال على مستوى منخفض من القبول , و من (205- الى أقل من 3.5) دالا على مستوى متوسط , و من (3.5 - الى 5) دالا على مستوى مرتفع .

و يظهر الجدولان (06) و (07) تلك النتائج كما يلي :

1. السؤال الاول : ما هو مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة ؟ .

للجابة على هذا السؤال سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول (06) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الاهمية النسبية لاجابات أفراد عينة البحث عن عبارات المتغير المستقل "جودة الحياة الوظيفية" .

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
*	بيئة عمل صحية و امنة	3.4653	0.63690	3	متوسط
01	تهتم مؤسستي بسلامة و امن العاملين	3.61	0.931	2	مرتفع
02	يتوفر في مؤسستي نظام حماية ضد الحرائق	3.94	0.775	1	مرتفع
03	توفر مؤسستي بيئة عمل امنة و صحية	3.47	0.819	3	متوسط
04	تقوم مؤسستي باعداد برامج تدريب على السلامة و الصحة المهنية للعاملين	3.18	1.054	4	متوسط

متوسط	5	1.013	3.12	05	تحرص الادارة على اتباع العاملين لاجراءات الوقاية والسلامة اثناء العمل
مرتفع	1	0.46456	4.041	*	خصائص الوظيفة
مرتفع	3	0.534	4.08	06	تتميز مهام عملي بالأهمية
مرتفع	2	0.600	4.12	07	اشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به
مرتفع	1	0.569	4.27	08	امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي
مرتفع	4	0.812	3.92	09	تتيح لي وظيفتي الفرصة لاداء العديد من المهام المتنوعة
مرتفع	5	0.859	3.63	10	حجم العمل في وظيفتي مناسب
متوسط	6	0.74400	2.8980	*	الأجور و المكافآت
متوسط	3	1.061	2.86	11	تمنح المكافآت في مؤسستي وفقا لأدائي في العمل
متوسط	4	1.003	2.51	12	يعتمد اجري على مقدار انجازي في العمل
متوسط	1	1.065	3.31	13	افهم بشكل جيد نظام الأجور و المكافآت في مؤسستي
متوسط	3	1.080	2.86	14	اجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي
متوسط	2	0.978	2.96	15	اجري عادل بالنظر الى مهاراتي و مجهودي
مرتفع	2	0.59710	3.5184	*	جماعة العمل
مرتفع	1	0.889	3.80	16	اشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي

متوسط	5	0.854	3.02	تشجع مؤسستي اسلوب فرق العمل	17
مرتفع	4	1.023	3.51	تسود علاقات التقدير و الاحترام المتبادل بين الرؤساء و المرؤوسين في العمل	18
مرتفع	2	0.764	3.71	لدى اعضاء فريق عملي الخبرة الكافية	19
مرتفع	3	0.980	3.55	لدى كل فرد في فريق عملي فكرة حول أهداف العمل	20
متوسط	5	0.80147	3.2122	أسلوب الرئيس في الاشراف	*
متوسط	4	0.932	3.08	يشجعني رئيسي على طرح افكاري	21
متوسط	3	1.028	3.16	يعطيني رئيسي معلومات كاملة عن العمل	22
متوسط	3	0.986	3.16	يعاملني رئيسي بعدالة و إنصاف	23
متوسط	2	0.935	3.29	يوضح لي رئيسي أهداف العمل	24
متوسط	1	0.906	3.37	يتمتع رئيسي بقدرة عالية على تحفيزي لبذل أقصى جهد ممكن	25
متوسط	4	0.85648	3.3347	المشاركة في اتخاذ القرار	*
مرتفع	1	0.855	3.76	استطيع ان أشارك برأيي في حل مشكلات عملي	26
متوسط	5	1.061	3.00	تتيح لي مؤسستي فرصة المشاركة في وضع الاهداف	27
متوسط	4	1.147	3.11	أشارك في اتخاذ القرارات التي تمس عملي	28
متوسط	3	1.067	3.16	أساهم في تقديم الاقتراحات لتطوير مؤسستي	29

مرتفع	2	0.972	3.63	لدي قدر مناسب من الحرية في اداء عملي	30
متوسط	-	0.47789	3.4059	جودة الحياة الوظيفية ككل	***

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

1- بيئة عمل صحية و امنة : نلاحظ من الجدول (06) ان بعد بيئة عمل صحية و امنة جاء بالترتيب الثالث من حيث الاهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (3.465) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة , كما نلاحظ من المتوسطات الحسابية لاجابات أفراد عينة الدراسة التي تراوحت بين (3.12 - 3.94) أنها تشكل قبولا من متوسط الى مرتفع، أما انحرافاتها المعيارية المقدرة (0.77 - 1.05) فهي تدل على انه هناك تشتت كبير في اجابات المبحوثين . و هذا ما يفسر عدم الاهتمام الكافي للمؤسسة بتوفير بيئة صحية و امنة , و عدم الحرص على اتباع العاملين شروط السلامة و الصحة المهنية .

2- خصائص الوظيفة : نلاحظ من الجدول (06) أن بعد خصائص الوظيفة جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (4.00) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة . كما نلاحظ ان العبارة (امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي) احتلت المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.27) و انحراف معياري (0.56) , و هذا يدل على تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع إمكانات الشخص وميوله, تليها العبارة (اشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به) بمتوسط حسابي و انحراف معياري قدر ب (4.12-0.60) على التوالي , و التي تدل على أن المبحوثين يفهمون بوضوح الدور الذي يقومون به و مهامهم ومسؤولياتهم في المؤسسة . اما المرتبة الأخيرة كانت للعبارة (حجم العمل في وظيفتي مناسب)

بمتوسط حسابي (3.63) و انحراف معياري بلغ (0.85) , و هذا يدل على موافقة معظم المبحوثين على عبارات بعد خصائص الوظيفة , يفسر هذا أن المؤسسة تهتم بتخصيص الوظيفة و بوضوح و أهمية , طبيعة و محتوى الوظيفة في المؤسسة .

3- الأجر و المكافآت : نلاحظ من الجدول (06) أن بعد الأجر و المكافآت جاء بالترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (2.898). ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة . كما نلاحظ ان المتوسطات الحسابية لعبارات الأجر و المكافآت تراوحت بين (3.31-2.51) و تراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (0.97 - 1.08) . وهذا يفسر ان افراد عينة الدراسة يبحثون عن زيادة الاجور و المحفزات المادية ، وتحقيق العدالة في توزيع المكافآت وفقا للاداء و مقدار الانجاز في العمل .

4- جماعة العمل : نلاحظ من الجدول (06) أن بعد خصائص الوظيفة جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (3.518) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة . حيث تشكل العبارة (اشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي) أعلى قبول ضمن هذا المحور , اذ بلغ متوسطها الحسابي (3.80) و انحرافها المعياري (0.88) مما يدل على أهمية الفرد ضمن جماعة عمله , أما العبارة (تشجع مؤسستي اسلوب فرق العمل) فتشكل أقل قبول , اذ بلغ متوسطها الحسابي (3.02) و انحرافها المعياري (0.85) , و هذا يدل على أن أغلب المبحوثين غير موافقين على تشجيع المؤسسة لروح التعاون و الفريق الواحد بين العمال .

5- أسلوب الرئيس في الاشراف : نلاحظ من الجدول (06) أن بعد أسلوب الرئيس في الاشراف جاء بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (3.21) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة . كما نلاحظ ان المتوسط الحسابي للعبارة رقم (يتمتع رئيسي

بقدره عالية على تحفيزي لبذل أقصى جهد ممكن) هو الاكبر حيث قدر ب(3.37) و انحراف معياري (0.906). وهذا يدل على ان هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة , وقد تحصلت العبارتين (يعطيني رئيسي معلومات كاملة عن العمل) و (يعاملني رئيسي بعدالة و إنصاف) على نفس المتوسط الحسابي (3.16) و انحراف معياري قدر ب (1.02-0.98) على التوالي , و اللذان يشيران الى أن معظم اجابات الباحثين تشير الى قبول متوسط, و كان أقل متوسط للعبارة (يشجعني رئيسي على طرح افكاري) ب(3.08) و بانحراف معياري قدره (0.93) . التي تشير الى شعور العاملين بعدم التشجيع على طرح الافكار . ويفسر هذا عدم وضوح طرق الاشراف المنتهجة من قبل الرؤساء , و غموض في العلاقات بينهم و بين المرؤوسين, و الحرية لابرار مهارات و كفاءات العمال في العمل محدودة .

6- المشاركة في اتخاذ القرار : نلاحظ من الجدول (06) أن بعد المشاركة في اتخاذ القرار جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (3.33) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة . كما نلاحظ ان المتوسطات الحسابية لعبارات المشاركة في اتخاذ القرار تراوحت بين (3.00-3.76) و تراوحت انحرافات المعيارية ما بين (0.85-1.14) . وهذا يدل على ان المسيرين في المؤسسة لا يؤمنون بفكرة مشاركة المرؤوسين في صنع القرارات خاصتا و أن مجال العمل في المؤسسة جد حساس و سوء الاختيار أو الخطأ سيؤدي الى مشاكل هم في غنى عنها .

* يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الكلي لجودة الحياة الوظيفية بجميع ابعادها بلغ (3.4059)

و انحراف معياري عام قدره (0.47789) , و هذا يدل على أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في

مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة - "متوسط" و يرجع ذلك الى أن المؤسسة لا تولي اهتماما

كبيرا لتبني أبعاد جودة الحياة الوظيفية , و اتباعها لبرامجها بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين ،

فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد راضين بشكل كامل على وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل, و الاخلال بهذه العناصر يؤثر سلبا على أداء و انتاجية العاملين و بالتالي على المؤسسة و على تحقيق أهدافها , و يجد من تحقيق الرضا الوظيفي - و كان ترتيب أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة كالتالي :

1- بعد خصائص الوظيفة .

2- جماعة العمل .

3- بعد بيئة عمل صحية و امانة

4- بعد المشاركة في اتخاذ القرار.

5- بعد أسلوب الرئيس في الاشراف .

6- بعد الأجور و المكافآت .

2-السؤال الثاني : ما هو مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة ؟

للإجابة على هذا السؤال سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول (07) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الاهمية النسبية لاجابات أفراد

عينة البحث عن عبارات المتغير التابع "الرضا الوظيفي".

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الاهمية	مستوى

القبول	النسبية	المعياري	الحسابي		
متوسط	5	0.471	2.61	مستوى الغياب	*
منخفض	5	0.816	1.57	اتغيب كثيرا عن عملي	01
متوسط	2	1.225	3.29	اشعر بالرضا عن وظيفتي	02
منخفض	4	1.13	2.18	أذهب الى وظيفتي و انا أشعر بالخمول	03
مرتفع	1	0.58	3.78	أشعر بالانسجام مع الموظفين	04
منخفض	3	1.10	2.24	اجباري على العمل فوق طاقتي يجعلني اغيب باستمرار	05
متوسط	4	1.160	2.97	دوران العمل	*
متوسط	1	1.27	3.59	قلة الحوافز تجعلني افكر في التقاعد المبكر	06
متوسط	3	1.34	2.65	أفكر حاليا في الاستقالة و البحث عن عمل اخر	07
متوسط	2	1.36	3.04	أصبحت أعاني من توتر الأعصاب بسبب عملي	08
متوسط	4	1.33	2.61	أعتقد ان عملي الحالي مؤقت و لابد من النقل	09
مرتفع	2	0.99	3.66	تحقيق اهداف المؤسسة	*
مرتفع	3	1.03	3.63	أحرص على تحقيق اهداف مؤسستي	10

مرتفع	1	1.10	3.78	ألتزم بتطبيق قوانين و سياسات المؤسسة	11
مرتفع	2	1.12	3.69	أسعى الى تحقيق مستوى عالي من التميز و الابداع	12
مرتفع	3	1.07	3.63	لدي الاستعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة مؤسستي على النجاح	13
مرتفع	4	1.13	3.61	أحرص على رسم صورة مشرفة لمؤسستي	14
مرتفع	1	0.735	3.704	مستوى الانتاج	*
مرتفع	2	0.81	3.86	أهتم بمشاكل العملاء و الاجابة على استفساراتهم و شكوايهم	15
مرتفع	1	0.90	3.98	أسعى لتقديم الخدمات بمستوى عال من الجودة	16
مرتفع	2	0.97	3.86	ألتزم بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد	17
متوسط	3	1.11	3.12	الوسائل التي أحتاجها لأداء عملي متوفرة	18
متوسط	3	0.89	3.19	الرغبة بالاستمرار في العمل	*
متوسط	2	1.25	3.18	انني شديد التمسك بعملي الى درجة كبيرة	19
متوسط	4	1.35	3.08	العمل في مؤسستي مهم و يستحق الاستمرار بالعمل فيه	20
متوسط	1	0.83	3.39	تتطابق قلبي الشخصية مع قيم مؤسستي	21

متوسط	3	1.09	3.14	يوفر لي عملي في المؤسسة مزايا غير متوفرة في عمل اخر	22
متوسط	-	0.480	3.223	الرضا الوظيفي ككل	***

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

1- مستوى الغياب : نلاحظ من الجدول (07) أن بعد مستوى الغياب جاء بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (2.61) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة , حيث يتضح ان مستوى غياب المبحوثين ليس بدرجة كبيرة , كما نلاحظ ان المتوسطات الحسابية لعبارات مستوى الغياب تراوحت بين (-1.57 - 3.78) و تراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (-0.81 - 1.12) . و كان أعلى متوسط للعبرة (أشعر بالانسجام مع الموظفين) ب (3.78) و انحراف معياري (0.58) , حيث يشعر المبحوثين بالانسجام مع بعضهم لطبيعة العلاقات الجيدة بينهم , تليها العبرة (اشعر بالرضا عن وظيفتي) بمتوسط حسابي (3.29) و انحراف معياري (1.225) التي تشير الى شعور المبحوثين بالرضا عن العمل , بينما جاءت العبرة (اتغيب كثيرا عن عملي) بنسبة قبول منخفضة و بأقل متوسط حسابي (1.57) و انحراف معياري (0.81) , التي تشير أن هناك تشتت كبير في اجابات المبحوثين , و هذا يفسر ان العاملين في المؤسسة قليلو الغياب و هذا تعبير عن رضاهم عن عملهم و رغبتهم في الحضور للعمل و الالتزام .

2- دوران العمل : نلاحظ من الجدول (07) أن بعد دوران العمل جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية بالنسبة للمبحوثين , اذ بلغ متوسطه الحسابي (2.97) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة . كما نلاحظ ان اعلى متوسط كان للعبرة (قلة الحوافر

تجعلني افكر في التقاعد المبكر) ب (3.59) و بانحراف معياري قدره (1.27). و تشير الى أن نسبة الموافقة متوسطة , بينما كان أقل متوسط للعبارة () أعتقد ان عملي الحالي مؤقت و لا بد من النقل (ب (2.61) و انحراف معياري (1.33), و التي تشير الى مستوى قبول متوسط . و يفسر هذا عدم استقرار في احوال العمال بسبب قلة الحوافز , و عوامل اخرى قد تجعلهم يتجهون لترك العمل بطريقة اختيارية .

3- تحقيق أهداف المؤسسة : نلاحظ من الجدول (07) أن بعد تحقيق أهداف المؤسسة جاء

بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (3.66) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة . كما نلاحظ ان أكبر متوسط حسابي كان للعبارة (ألتزم بتطبيق قوانين و سياسات المؤسسة) ب (3.78) و انحراف معياري (1.10). أي ان معظم الباحثين يميلون الى الموافقة المرتفعة على هذه العبارة , بينما تحصلت العبارتين (أحرص على تحقيق اهداف مؤسستي) و (لدي الاستعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة مؤسستي على النجاح) على نفس المتوسط الحسابي و الذي قدر ب (3.63), و انحراف معياري يقدر ب (1.03), (1.07) على التوالي . حيث توجهت اجابات الباحثين نحو مستوى قبول مرتفع اتجاه هذه العبارة . و يفسر هذا قوة الانتماء و ولاء العمال لمؤسستهم و حرصهم على نجاحها و استمراريتها و تحقيق أهدافها .

4- مستوى الانتاج : نلاحظ من الجدول (5) أن بعد مستوى الانتاج جاء بالترتيب الاول من حيث

الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (3.70) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا المجال يشكل قبولاً مرتفعاً . حيث نلاحظ ان أكبر المتوسطات الحسابية كان للعبارة (أسعى

لتقديم الخدمات بمستوى عال من الجودة (ب (3.98) و انحراف معياري (0.90) هذا يعني ان افراد عينة الدراسة يميلون الى موافقة كبيرة على هذه العبارة , كما نلاحظ ان العبارتين (أهتم بمشاكل العملاء و الاجابة على استفساراتهم و شكوايهم) و (ألتزم بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد) , قد تحصلتا على المرتبة الثانية بمستوى قبول مرتفع , و بمتوسط حسابي متساوي بلغ (3.86) و انحراف معياري قدره (0.81-0.97) على التوالي .بينما تحصلت العبارة(الوسائل التي أحتاجها لأداء عملي متوفرة) على أقل متوسط حسابي قدره (3.12) و انحراف معياري (1.11) و التي تشير الى مستوى موافقة متوسط اتجاه هذه العبارة . و قد يرجع هذا اساسا على فكر الانسان و مهارته الفردية , أو أن الكفاءات العاملة في المؤسسة لها قدرة عالية على اداء العمل و اتقانه, أو يضطرون للعمل و فقا لمعدلات الانتاج المحددة خوفا من الفصل او العقاب.

5- الرغبة بالاستمرار في العمل : نلاحظ من الجدول (5) أن بعد الرغبة بالاستمرار في العمل جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية , اذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (3.19) . ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة. كما نلاحظ ان المتوسطات الحسابية لعبارات الرغبة بالاستمرار في العمل تراوحت بين (3.08-3.39) و تراوحت انحرافاتهما المعيارية ما بين (0.83 - 1.35) و هي متقاربة نوعا ما .حيث تشير الى نسبة قبول متوسطة . و يفسر هذا قوة انتماء وولاء العمال للمؤسسة و رغبتهم في الاستمرار بالعمل فيها .

* يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الكلي للرضا الوظيفي بجميع عناصره بلغ (3.223) و الانحراف الامعياري قدر ب (0.480) هذا يدل على أن مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع

الكهرباء و الغاز – بسكرة – "متوسط", وهذا يدل على أن أفراد العينة راضون بدرجة متوسطة عن العمل و على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة.

-و كان ترتيب عناصر الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة كالتالي :

1- مستوى الانتاج.

2- تحقيق أهداف المؤسسة .

3- الرغبة بالاستمرار في العمل

4- دوران العمل

5- مستوى الغياب

ج- اختبار و تفسير الفرضيات : سنقوم فيما يلي باختبار فرضيات الدراسة الرئيسة و الفرعية .

قبل اختبار الفرضية الرئيسي يجدر بنا التأكد من صلاحية النموذج و ذلك من خلال استخدام نتائج

التباين للانحدار (Analyses of Variance) المبينة في الجدول الموالي :

جدول (08) : نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	5.808	6	0.968	7.679	0.000

0.126	42	5.295	الخطأ
	48	11.103	المجموع الكلي

معامل التحديد (R^2) = 0.455

معامل الارتباط (R) = 0.723 المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

من خلال النتائج الواردة في الجدول (08) يتضح أن قيمة F (7.679) , و ان مستوى الدلالة (0.000) المحسوب أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($a=0.05$) , و بهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية .

1- اختبار و تفسير الفرضية الرئيسية الأولى :

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة على الرضا

الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة - عند مستوى الدلالة

(0.05).

يبين الجدول الموالي (09) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية في

الرضا الوظيفي . و التي تم تمثيلها فيما يلي :

جدول (09) : نتائج تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية في الرضا

الوظيفي .

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت	1.001	0.508	-	1.972	0.055
بيئة عمل صحية و امنية	*0.276	0.113	*0.365	*2.44	0.019
خصائص الوظيفة	0.259	0.131	0.251	1.980	0.054
الاجور و المكافآت	*0.050	0.090	*0.077	*0.553	0.583
جماعة العمل	0.615	0.130	0.764	4.737	0.000
أسلوب الرئيس في الاشراف	*0.108	0.104	*0.180	*1.041	0.304
المشاركة في اتخاذ القرارات	0.140	0.077	0.250	1.822	0.076
جودة الحياة الوظيفية	0.351	0.138	0.349	2.555	0.014

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05=α) المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

- استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية , و قد تبين من خلال نتائج هذا التحليل

المبين في الجدول أعلاه :

*1 يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للمتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية

على مستوى الرضا الوظيفي الذي يشعر به أفراد عينة الدراسة , اذ بلغت قيمة T (2.55) بمستوى

دلالة (0.014) , و تشير قيمة R الى ان قوة العلاقة بين المتغيرين (72.3%) كبيرة , فيما فسر

متغير جودة الحياة الوظيفية (45.8%) من التباين في مستوى الرضا الوظيفي بالاعتماد على قيمة

R^2 . و بما أن معنوية الاختبار (0.00) اقل من الدلالة المعنوية (0.05) و بناء عليه نرفض

الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: " وجود أثر ذو دلالة احصائية بين جودة

الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي " في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة .

*2 عند بحث أثر كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية علة نحو مستقل في مستوى الرضا الذي يشعر

به المبحوثين , تبين:

- وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) لبيئة عمل صحية و امنة على الرضا

الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة .

- وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاجور و المكافآت على الرضا الوظيفي

في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة .

- وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأسلوب الرئيس في الاشراف على الرضا

الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة .

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي

في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة .

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) جماعة العمل على الرضا الوظيفي في

مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة .

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمشاركة في اتخاذ القرار على الرضا

الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة

ثانيا : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة

الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , تعزى إلى اختلاف خصائصهم الشخصية

والوظيفية عند مستوى الدلالة (0.05).

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (H_{01}): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة (0.05) في اجابات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع

الكهرباء و الغاز - بسكرة, تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة (Independent-samples

T- test) و كانت النتائج موضحة في الجدول (10) .

الجدول (10): نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الجنس.

قيمة T	مستوى الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمدة
-0.625	0.535	0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . V 20

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (10) نجد أن قيمة T (-0.625) و مستوى الدلالة المحسوبة (0.535) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالتالي فإن هذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية بجامعة محمد خيضر بسكرة تعزى لمتغير الجنس وهي لصالح الاناث بنسبة (3.533) في حين الذكور (3.391)، وبذلك نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية .

2- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (H_{02}) :

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اجابات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , تعزى لمتغير العمر .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) و كانت النتائج موضحة في الجدول (11).

الجدول(11): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في جودة الحياة الوظيفية

حسب متغير العمر .

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.801	0.223	0.053	2	0.105	بين المجموعات
		0.236	46	10.857	داخل المجموعات
			48	10.962	المجموع الكلي

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن اختبار (F) يُظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0.223) و الدلالة الإحصائية (0.801) مما يشير إلى عدم وجود اثر لمتغير العمر في اجابات الباحثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة وهذا من وجهة نظر الباحثين وبالتالي يمكن قبول الفرضية بصيغتها الصفرية.

3- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (H_{03}):

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اجابات جهات الباحثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة تعزى لمتغير الخبرة المهنية . لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) و كانت النتائج موضحة في الجدول (12).

الجدول (12): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الخبرة المهنية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.334	2	0.111	0.471	0.704
داخل المجموعات	10.628	46	0.236		

48	10.962	المجموع الكلي
----	--------	---------------

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (0.471) والدلالة الإحصائية (0.704)، مما يشير إلى عدم وجود اثر لمتغير الخبرة المهنية في اجابات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة ، وبالتالي نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

4- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (H_{04}):

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اجابات المبحوثين حول مستوى

جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) و كانت النتائج موضحة

في الجدول (13).

الجدول(13): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى جودة الحياة

الوظيفية حسب متغير المؤهل العلمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.963	4	0.491	2.400	0.064
داخل المجموعات	8.998	44	0.205		

48	10.962	المجموع الكلي
----	--------	---------------

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (2.400) والدلالة الإحصائية (0.064)، مما يشير إلى عدم وجود اثر لمتغير المؤهل العلمي في اجابات الباحثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة وهذا من وجهة نظر الباحثين، وبالتالي نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , تعزى إلى خصائصهم الشخصية والوظيفية وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) .

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

(H_{01}): " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اجابات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة تعزى لمتغير الجنس".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة (Independent-samples

(T-test) و كانت النتائج موضحة في الجدول (14).

الجدول (14): نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس.

قيمة T	مستوى الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمدة
-2.352	0.023	0.05

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (12) نجد أن قيمة T (-2.352) ومستوى الدلالة المحسوبة (0.023) و هذا ما يشير إلى وجود أثر لمتغير الجنس في اجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , وبذلك نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية. و نقبل البديلة التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , تعزى لمتغير الجنس "

2- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

(H₀₂): " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة تعزى لمتغير السن".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) و كانت النتائج موضحة في الجدول (15).

الجدول(15): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير السن.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.677	2	0.838	4.092	0.023
داخل المجموعات	9.426	46	0.205		
المجموع الكلي	10.962	48			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (4.092) والدلالة الإحصائية (0.023)، مما يشير إلى وجود اثر لمتغير السن في اجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة وهذا من وجهة نظر المبحوثين، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. التي تنص على: " توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , تعزى لمتغير السن .

3- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

(H₀₃): " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اجابات

المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة

تعزى لمتغير الخبرة المهنية".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) و كانت النتائج موضحة

في الجدول (16).

الجدول(16): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي

حسب متغيرالخبرة المهنية.

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.104	2.173	0.468	3	1.405	بين المجموعات
		0.216	45	9.698	داخل المجموعات
			48	11.103	المجموع الكلي

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05). المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة

(2.173)والدلالة الإحصائية (0.104)، مما يشير إلى عدم وجود اثر لمتغير الخبرة المهنية في اجابات المبحوثين حول

مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة وهذا من وجهة نظر المبحوثين، وبالتالي نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

4 - نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

(H₀₄): " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اجابات

المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة

تعزى لمتغير المؤهل العلمي."

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) و كانت النتائج موضحة في الجدول (17).

الجدول (17): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي

حسب متغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.659	0.608	0.145	4	0.581	بين المجموعات
		0.239	44	10.521	داخل المجموعات
			48	11.103	المجموع الكلي

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة

(4.092) والدلالة الإحصائية (0.023)، مما يشير إلى عدم وجود اثر لمتغير المؤهل العلمي في اجابات المبحوثين حول

مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة وهذا من وجهة نظر المبحوثين، وبالتالي نقبل

الفرضية بصيغتها الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

تفسير النتائج :

يمكن تلخيص أهم النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة الميدانية في الجدول الآتي:

المتغيرات و أبعادها	مستوى القبول	الترتيب	B	قيمة T المحسوبة
بيئة عمل صحية و امنة	متوسط	3	*0.276	*2.44
خصائص الوظيفة	مرتفع	1	0.259	1.980
الاجور و المكافات	متوسط	6	*0.050	*0.553
جماعة العمل	مرتفع	2	0.615	4.737
أسلوب الرئيس في الاشراف	متوسط	5	*0.108	*1.041
المشاركة في اتخاذ القرار	متوسط	4	0.140	1.822

2.555	0.351	-	متوسط	جودة الحياة الوظيفية ككل
		5	متوسط	مستوى الغياب
		4	متوسط	دوران العمل
		2	مرتفع	تحقيق أهداف المؤسسة
		1	مرتفع	مستوى الانتاج
		3	متوسط	الرغبة بالاستمرار في العمل
		-	متوسط	الرضا الوظيفي ككل

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . V 20

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي :

1- اظهرت الدراسة أن العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بيسكرة يشعرون بمستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية , وفقا لمقياس الدراسة. و هو يرتبط بذلك بمختلف الابعاد المتبناة في هذا المحور , و التي كانت أيضا ذات مستوى متوسط (بيئة العمل الصحية و الامنة , الاجور و المكافآت , أسلوب الرئيس في الاشراف , المشاركة في اتخاذ القرار) , ماعدا خصائص الوظيفة و جماعة العمل التي كانت فيها درجة القبول مرتفعة.

❖ و يمكن ارجاع الاسباب التي أدت الى مستوى قبول متوسط لجودة الحياة الوظيفية من وجهة

تصورات و آراء موظفي المؤسسة بحسب الابعاد المتبناة فيها كل على حدى الى :

- عدم وجود نظام واضح و ملائم للاجور و المكافآت . و ذلك لان العديد من العاملين يرون بان أجورهم غير ملائمة و اداثهم , كما انهم يرون أن أجورهم غير عادلة اذا ماقورنت بأجور زملائهم في العمل , فعدم تناسب المكافآت مع الجهود المبذول يؤدي على عدم الرضا و ماله من تأثيرات سلبية على الفرد و الجماعة و المؤسسة.
- عدم اهتمام المؤسسة بتوفير بيئة العمل الصحية و الامنة , و انعدام برامج التدريب على السلامة و الصحة المهنية للعاملين .
- ضعف و قلة تحفيز الرئيس لمؤوسيه لطرح أفكارهم , وعدم توضيح أهداف العمل و المعلومات الكاملة عنه , وهذا لتجنب تعدد جهات الاشراف . و عدم الثقة في الاخرين بسبب اما الشك في كفاءاتهم و مهاراتهم أو من خلال سلوكياتهم في المؤسسة , و يعود ذلك أيضا لتصور أن الافراد غير قادرين على تحمل المسؤولية .
- غياب المشاركة في اتخاذ القرار و المساهمة في تقديم الاقتراحات ربما لتخوف المسؤولين من نتائج التفويض والمشاركة في اتخاذ القرار والتي من خلالها قد تؤثر على مناصبهم في المؤسسة ؛ و حرص الادارة من الوقوع في الاخطاء نتيجة تبني مقترحات العمال . و يمكن تفسير ذلك أيضا أنها عملية مكلفة و تتطلب الوقت خاصة في الأوقات التي تتطلب فيها السرعة في اتخاذ القرار .
- خصائص الوظيفة, و التصميم الوظيفي للوظائف في المؤسسة ملائم و جيد , حيث تحرص مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة على تصميم المهام الوظيفية بشكل يتيح للعاملين فهم المهام المطلوبة منهم بوضوح و تنفيذها بسهولة - يوجد تفاعل و تماسك في جماعة العمل كبير جدا , ويسود بين العمال في العمل التعاون و روح الفريق الواحد , و تعمل المؤسسة على تعزيز علاقات التقدير و الاحترام بين الرؤساء و المرؤوسين .

2- أظهرت الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة

جاء **متوسطا** وفقا لتصورات المبحوثين. و حتى الأبعاد المتعلقة به (مستوى الغياب , دوران العمل ,

الرغبة بالاستمرار في العمل) كانت ذات **قبول متوسط** , فالشعور بنقص في مستوى الرضا لدى

العاملين، أو رضا متوسط يؤدي بهم إلى القيام ببعض السلوكيات و الأفعال من أجل رد الاعتبار لأنفسهم مثل الابتعاد أو الانسحاب من العمل و الذي يأخذ أحد الشكلين التاليين : الغياب ، الاستقالة أو ترك العمل نهائيا، و من هنا يتضح أن هناك علاقة سلبية بين الرضا ومعدل دوران العمل بمعنى أنه كلما ارتفعت درجة الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض ، في لا يمكن القول أن الغياب يعني بالتأكيد حالة عدم الرضا، و هذا راجع الى ضعف العلاقة بين الغياب و عدم الرضا، و لكن إذا زاد مستوى الغياب عن الحد المعقول فهذا يعني أن الأمر بحاجة إلى معرفة الأسباب .

فيما كان بعدي (مستوى الانتاج و تحقيق أهداف المؤسسة) بمستوى قبول مرتفع . و هذا يعود الى أسباب عديدة ، ربما لتخوفهم من فقدان مناصبهم و هم في حاجة اليها في الوقت الحالي .

3- وجود أثر ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة عمل صحية و امنة ، الاجور و المكافآت ، أسلوب الرئيس في الاشراف) في الرضا الوظيفي لدى العمال بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة عند مستوى الدلالة. و هذا يعني أن العلاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل و الرضا الوظيفي كمتغير تابع ، أي أن عوامل جودة الحياة الوظيفية لها تأثير ايجابي على الرضا الوظيفي ، فزيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة سوف يزيد من مستوى الرضا الوظيفي بها .

و هذا يتوافق مع ما توصلنا اليه في الجانب النظري حول أثر جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي .

و يعزو الباحث ذلك الى:

* أن هناك تأثير بين أسلوب الرئيس في الاشراف و الرضا الوظيفي للعمال ، فالرئيس الذي لا يشجع مرؤوسيه على طرح أفكارهم و لا يعاملهم بعدالة و انصاف ، أي يتبع الاسلوب الاوتوقراطي سيؤدي الى انخفاض مستوى الرضا لديهم و تعزيز مشاعر الاستياء و يظهر ذلك في عدم الانسجام بين

الموظفين و الغياب المتكرر , و ربما التفكير في الاستقالة أو النقل الى مؤسسة اخرى تتيح له فرصة اظهار مهاراته و طرح أفكاره بكل حرية , , أما الرئيس الذي يتبع الاسلوب الديمقراطي و يجعل المرؤوسين موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها يؤدي الى تطوير علاقات الدعم و الولاء بينهم , و هذا له تأثيره على رضاهم الوظيفي ..

* وجود علاقة تأثير ايجابي بين الاجور و المكافآت و الرضا الوظيفي للعمال , فانخفاض مستوى الاجور و عدم العدالة في توزيعها , يؤدي ذلك الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديهم , و يدفعهم نحو السلوك السلبي كالغياب المتكرر و دوران العمل , لذلك فان الاجر الذي يحصل عليه العامل نظير عمله و مدى اشباعه و تلبية حاجاته , ينعكس انعكاسا كلياً على مستوى رضاه .

* توجد علاقة تأثير بين بيئة عمل صحية و امانة و الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة , حيث أن حرص الادارة على توفير بيئة عمل صحية و امانة , و حرصها على التزام العاملين باللوائح و الارشادات التي تكفل سلامتهم , سيشعرهم بالأمان و تفادي اصابات و حوادث العمل .و لذلك أثر كبير على انتاجيتهم و أدائهم و رضاهم عن العمل .

4- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (خصائص الوظيفة , جماعة العمل , المشاركة في اتخاذ القرار) على الرضا الوظيفي . فهي ليست لها دلالة معنوية من وجهة نظر الباحثين. هذا يفسر أن مستوى الرضا لدى الباحثين يتأثر بعوامل أخرى غير هذه الأبعاد .

و هذا لا يتوافق مع ما توصلنا اليه في الجانب النظري حول أثر جودة الحياة الوظيفية في الرضا

الوظيفي .

❖ يمكن أن نبين النتائج المتعلقة باختبارات الفروق في مستوى جودة الحياة الوظيفية و كذا في الرضا

الوظيفي في المؤسسة من خلال الجدول الآتي :

الجدول رقم (18) : ملخص لاختبارات الفروق لمتغيرتي الدراسة .

وجود فروق ذات معنوية تعنى ل:	عدم وجود فروق ذات معنوية تعنى ل:	
المؤهل العلمي	-	المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية
الخبرة المهنية	-	
السن	-	
الجنس	-	
المؤهل العلمي	السن	المتعلقة
الخبرة المهنية	الجنس	بالرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . V 20

5- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اجابات الباحثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى للمتغيرات التالية: (السن، المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية , الجنس).

6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اجابات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى للمتغيرات التالية: (السن، الجنس).

7- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اجابات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى لمتغيري (الخبرة المهنية , المؤهل العلمي).

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا المتعلقة بالجودة في الحياة الوظيفية نجد انها تعتبر عامل مهم يؤثر على العوامل التنظيمية الأخرى كالرضا الوظيفي و المهنية والكفاءة الإنتاجية و الأداء المتميز , و هذا ماتم التوصل اليه في هذا الفصل بدراسة حالة في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة و هذا بهدف التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الرضا الوظيفي , وقد بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها مجتمعة في مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة , و من خلال دراسة أثر كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (بيئة عمل صحية و امنة , خصائص الوظيفة , الاجور و المكافآت , اسلوب الرئيس في الاشراف , جماعة العمل , المشاركة في اتخاذ القرار) على الرضا الوظيفي , اتضح لنا وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للابعاد (بيئة عمل صحية و امنة , أسلوب الرئيس في الاشراف , الاجور و المكافآت) على الرضا الوظيفي . و لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للابعاد (خصائص الوظيفة , جماعة العمل , المشاركة في اتخاذ القرار) على الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة-.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

إن تحقيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية و الاجتماعية و الطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية و أخلاقية و معنوية تتحملها المنظمات ، و مستوى كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو ، الازدهار و التكيف وذلك من خلال مساعدة العاملين بالنظر الى الامور بطريقة جديدة تخفف من صور التصلب و الجمود الذهني الذي قد يعيقها في حل المشكلات ، و يفتح لها آفاقا أوسع ، فنجاح المنظمة بتهيئة النوعية المناسبة من الحياة الوظيفية يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقا لهدف زيادة الانتاجية كما و نوعا . ذلك أن التوجهات الحالية للمؤسسات لم تعد تعتمد على الاستثمار في رأس المال الجيد و التقنيات الحديثة فقط و إنما تستهدف إجراء تغييرات في العمل من حيث محتواه و أبعاده باستثمار الرأس المال الفكري .

أولا : نتائج البحث

1- النتائج النظرية :

نستنتج من خلال دراستنا النظرية في الفصل الثاني ، التي كانت حول أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي ، أن لأبعاد جودة الحياة الوظيفية أثر كبير على الرضا الوظيفي لأنه من خلال توفير هذه العناصر تتحدد معالم التفوق والنجاح أو التقهقر والفشل، لما يمثله العنصر البشري من تركيبة معقدة ومتكاملة فيما بينها من خبرات ومهارات وكفاءات يمكن أن توظف وتستغل لفائدة العمل الجماعي الذي يعد القاعدة الفاعلة في إنجاح أي منظمة.

الخاتمة العامة

2- النتائج التطبيقية :

من خلال دراستنا التطبيقية لأثر جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , تم التوصل الى مجموعة من النتائج :

أ- أظهرت الدراسة أن غالبية العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , هم من فئة الذكور حيث بلغت نسبتهم (89.8%) و تدني نسبة الاناث .

ب- أظهرت الدراسة أن أعلى نسبة معدلات السن في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز- بسكرة , تتمركز في المجال (من 30 الى 40 سنة) , حيث بلغت نسبتهم (42.9%) لتكون فئة البالغ أعمارهم (أقل من 30 سنة) كأقل فئة عمرية بنسبة (22.4%) .

ج- أظهرت الدراسة أن معظم العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة حاصلين على شهادة التعليم العالي , حيث بلغت نسبتهم (51%) .

د- أظهرت الدراسة أن النسبة الأكبر للمبحوثين تتمتع بخبرة أقل من 5 سنوات , حيث بلغت نسبتهم (49%) , في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة.

ذ- أظهرت الدراسة أن مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , جاء بمستوى متوسط , بمتوسط حسابي قدره (3.40).

ك- أظهرت الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة , جاء بمستوى متوسط , بمتوسط حسابي قدره (3.22) .

الخاتمة العامة

- ل- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لجودة الحياة الوظيفية و أبعادها مجتمعة (بيئة عمل صحية وامنة , أسلوب الرئيس في الاشراف , الاجور و المكافات , خصائص الوظيفة , المشاركة في اتخاذ القرار ,) في الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة.
- م- وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للابعد (بيئة عمل صحية وامنة , أسلوب الرئيس في الاشراف , الاجور و المكافات) في الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة.
- ن- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للابعد (خصائص الوظيفة , جماعة العمل , المشاركة في اتخاذ القرار) في الرضا الوظيفي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة.
- ه- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اتجاهات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى للمتغيرات التالية: (السن، المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية, الجنس).
- و- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى للمتغيرات التالية: (السن، الجنس).
- ي- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة تعزى لمتغيري (الخبرة المهنية , المؤهل العلمي

ثانيا- التوصيات :

في ضوء النتائج السابقة , تم التوصل الى التوصيات التالية :

الخاتمة العامة

أ- الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة لما في ذلك من أثر كبير على انتاجية العاملين وأدائهم و مستوى رضاهم الوظيفي .

ب- توفير بيئة عمل صحية و امنة تلبي شروط السلامة المهنية في المؤسسة , و الحرص على اتباع العاملين لاجراءات الوقاية و السلامة أثناء العمل , و تواجد نظام وقاية و حماية ضد الحرائق داخل المؤسسة , للحفاظ على سلامة و صحة العاملين و الحد من اصابات العمل .

ج- الاهتمام بتحسين الأجور و المكافآت و التعويضات داخل المؤسسة و ضمان عدالتها , لضمان استمرارية العاملين و رفع مستوى أدائهم و معنوياتهم و بالتالي رضاهم الوظيفي .

د- الحرص على مشاركة العاملين في الادارة و تشجيعهم على طرح أفكارهم فيما يخص العمل , لضمان تنفيذها باحسن وجه , و اشعارهم بالمسؤولية اتجاه تنفيذ هذه القرارات .

هـ- استغلال العلاقات الاجتماعية المميزة بين العاملين التي أظهرتها النتائج , ليساهم ذلك في تحسين جودة الحياة الوظيفية و من ثم رفع مستوى الرضا الوظيفي من خلال مشاركة جميع العاملين في الفعاليات و أنشطة المؤسسة , انشاء منتديات اجتماعية و ترفيهية و اعداد برامج سياحية لتيح فرص التعارف و التواصل بين العاملين و رؤسائهم .

و- القيام بتعزيز الرضا الوظيفي في المؤسسة من خلال تحديد الحقوق و الواجبات لكل عامل و الشروط الخاصة بكل وظيفة مما يزيد من متعة العاملين باشغالهم لوظائفهم و عدم الشعور بالضيق و الملل .

ي- وضع نظام خاص يعالج مشاكل العاملين وشكاويهم ضمن طرق واليات واجراءات وبالتالي العمل على علاجها وحلها مما يزيد من رضاهم عن المنظمة التي يعملون فيها.

الخاتمة العامة

ثالثا - افاق البحث :

تطرقنا في هذا البحث الى دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي , و من خلال هذه الدراسة لاحظنا أنه مازالت هناك بعض النقاط لم نستطع التطرق اليها , و يمكن أن تطرح كاشكاليات لموضوعات بحوث مستقبلية :

- أثر جودة حياة العمل على ممارسات الموارد البشرية.
- دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية .
- دراسة جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الخاصة كقطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات .
- اعداد دراسة مقارنة بين جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الخدماتية و جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الانتاجية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا . مراجع عربية :

1- الكتب :

- 1- د, ابو النصر , مدحت محمد , ادارة و تنمية الموارد البشرية , الاتجاهات المعاصرة , مجموعة النيل العربية , القاهرة , 2007 .
- 2- د, احمد ماهر , السلوك التنظيمي , مدخل بناء المهارات , الدار الجامعية الاسكندرية , مصر 2000 .
- 3- د, احمد صقر عاشور, إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث العلمي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1986 .
- 4 - د, خالد عبد الرحيم الهيتي , ادارة الموارد البشرية , مدخل استراتيجي , دار وائل للنشر , الطبعة الثانية , 2005 .,
- 5- د, جواد شوقي ناجي ، إدارة الأعمال من منظور كلي , دار و مكتبة الحامد للنشر , عمان , الاردن , 2000.
- 6- د, راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية،مصر،2002
- 7 - أ, سعد علي العنزي ، احمد علي صالح ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال , دار اليازوني العلمية للنشر و التوزيع , عمان , الاردن , 2009 .
- 8- د , سهيلة محمد عباس , ادارة الموارد البشرية ,مدخل استراتيجي , دار وائل للنشر و التوزيع , عمان 2006 .

قائمة المراجع

- 9- د, سيد محمد جاد الرب , جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الاعمال العصرية ,القاهرة , مطبعة العشري , 2008,
- 10- د, سيد محمد جاد الرب , موضوعات ادارية متقدمة و تطبيقاتها في منظمات الاعمال الدولية , 2009 ,
- 11 - د , طه الجز راوي, الإدارة الصناعية و مستلزمات التقدم الاقتصادي, الطبعة 2 ،دار الطليعة، بيروت، 1973 ،
- 12 - د, طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب، مصر، 1992 ،
- 13 - - د , عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000.
- 14- د , عبد الغفار حنفي ,عبد السلام او قحف , محمد بلال , محاضرات في السلوك التنظيمي , كلية التجارة , جامعة الاسكندرية, الطبعة الاولى 2002.
- 15- فاروق عبده فيايه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة 1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن 2005.
- 16- د, محمد سرور الحريري , ادارة الموارد البشرية , دار البداية للنشر و التوزيع , عمان , 2012.
- 17- د, محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003
- 18- د, محمد عبد العال النعيمي , د, راتب جليل صويص , د, غالب جليل صويص , ادارة الجودة المعاصرة , مقدمة في ادارة الجودة الشاملة للانتاج و العمليات و الخدمات - , دار اليازوري, عمان - الاردن , الطبعة . 2009

قائمة المراجع

- 19- د. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
- 20 - ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي، دراسة نظرية و تطبيقية المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، دار المحمدية العامة، 2004.
- 21- د. ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
- 2- رسائل جامعية :
- 22- أ، اسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية و تأثيرها على الاداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير 2012،
- 23- د، ايناس فؤاد نواوي فلما، رسالة ماجستير بعنوان الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات بادارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة، جامعة ام القرى، مكة، 1428/1429هـ
- 24- د، خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية و اثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية" للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال، 2014.
- 25- أ، ربيع شتيوي، محددات الرضا الوظيفي مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة، 2002.

قائمة المراجع

- 26- فوزي عبد الله العكش و أحمد مصطفى الحسين , الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة و الحكومية في الاردن, دراسة مقارنة لاعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الادارية , 2005.
- 27 - السبحاني , جبر سعيد صايل , علاقة نمط الاشراف الاداري بمستوى الرضا الوظيفي , دراسة مقارنة بين العاملين المدنيين و العسكريين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض 'رسالة ماجستير , جامعة نايف العربية للعلوم الامنية بالرياض , المملكة العربية السعودية , 2004 ..
- 28- أ , الطبال عبد الله عبد الله , جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية التجارة بالسويس , جامعة قناة السويس , 2004.
- 3- الدوريات :
- 29- د, بشرى عبد العزيز العبيدي, دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات , معهد الإدارة التقني, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية , العدد 36 , 2003.
- 30- د , عبد الحميد عبد الفتاح المغربي , جودة حياة العمل واثرها على الاستغراق الوظيفي , دراسة ميدانية , مجلة الدراسات و البحوث التجارية, العدد 2 , 2004.
- 31- أ , عبد الكريم خالد , فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني , مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية , جامعة احمد دراية, و لاية ادار , العدد 20 , سبتمبر 2015.
- ثانيا : المراجع الأجنبية :

32- Ayesha Tabassum, **interrelations between Quality of Work Life Dimensions and. Faculty Member Job Satisfaction** in the Private Universities of. Bangladesh. European Journal of Business and Management, 2012.

33- Carol, R, Anderson , **Manegement Skills, function and Organization Performance** . London , Allyn & Bacon , 1998.

34 - James, L , Bowditch and Anthony , F , Biono , A **primer on Organisational Behavior** . seventh edition , 1994.

35- Havlovic, S, J, **Quality of Work Life and Human Resource Outcomes** , Industrial Relation , 1991.

36- Islam, M. Z. & Siengthai, S. **Quality of work life and organizational performance**: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone. Paper presented to ILO Conference on Regulation fro Decent Work, Geneva 2009

37- Gibson, J, L , Ivancevich , J. M. & Donnelly . J. H. **Organizations : Behavior , Structure and Processes** , N. Y. Richard D. Irwin , 1997

38- Gilles Dupuis ET Jean Pierre Martel , **La Qualité de Vie au Travail**, bilan de connaissances ,l'inventaire systémique de qualité de vie au travail ,Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales, juillet 2009 .

39-, Koonmee, Kalayanee, Dong-Jin Lee, and Singhapakdi, Anusorn (2009). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes:A survey of human resource managers in Thailand. Journal of Business Research, Vol.63.

40-Lediana Xhakollari Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 4 (1) January 2013 PP 529 – 534

41- LISE TREMBLAY-BARRETTE, **Étude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs** oeuvrant dans un ministère québécois au Saguenay-Lac-ST-Jean, université du Quebec A Chicoutimi,1990

42- Leu , R ;S, & May B ,E. A **Win-winparadigm for quality of work life and business performance** . Human Resource Development Quarterly , 1998

43- Mayers, D.W, **Human Resources Manegement** ; Principles and Practice , Commerce Clearing House , 1992 ,

44- Middelmist,R ,D. & Hitt , A,M ,**Organizational Behavior Managerial Strategies for Performance** , West Publishing , 1988,pp.

45 - M. S. Hayrol Azril "**Can Quality of Work Life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers?** A Case from Malaysia "Journal of Socia Sciences. 2010,

46-R, Gayathiri ,Dr, Lalitha . **Quality of work life- linkage with Job Satisfaction and Performance** . International journal of busness ana Manegment Invention , www.Ijbmi.org, vol 2 Issue 1 January,2013.

47-Sherman , A, Bohlander , G & Snell, S, **Managing Human Resource** , N, Y. Soutern College Publishing , 1996,

48-Surya Kumar.Shani. A Study on **Quality of Work Life Among the Employees** at Metro Engineering Private Limited. International Journal of Management., Issue 1 (2013),

الملاحق



إستبانة البحث

أخي الفاضل/أختي الفاضلة

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة، التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر في تسيير الموارد البشرية تحت عنوان: " أثر جودة الحياة الوظيفية في الرضا الوظيفي " دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - بسكرة.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للموظفين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال ، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها . ونحيطكم علما أن جميع إجابتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وشكرا على حسن تعاونكم

إشراف الدكتورة:

زير صبرينة

إعداد الطالبة:

بوخالفة فايزة

القسم الاول: المعلومات الشخصية :

يرجى وضع علامة (X) امام الاجابة المناسبة :

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن : أقل من 30 30 الى اقل من 40 من 41-50 أكبر من 50

3- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات من 10 الى اقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

4- المؤهل العلمي :

ثانوي فافل تكوين مهني مهندس ليسانس دراسات عليا

السنة الجامعية : 2017/2016

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الاول: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ببسكرة، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

المحور	الرقم	العبارات	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
بيئة عمل صحية و امنة	01	تهتم مؤسستي بسلامة و امن العاملين					
	02	يتوفر في مؤسستي نظام حماية ضد الحرائق					
	03	توفر مؤسستي بيئة عمل امنة و صحية					
	04	تقوم مؤسستي باعداد برامج تدريب على السلامة و الصحة المهنية للعاملين					
	05	تحرص الادارة على اتباع العاملين لاجراءات الوقاية و السلامة اثناء العمل					
خصائص الوظيفة	06	تتميز مهام عملي بالأهمية					
	07	اشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به					
	08	امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي					
	09	تتيح لي وظيفتي الفرصة لاداء العديد من المهام المتنوعة					
	10	حجم العمل في وظيفتي مناسب					
الاجور و المكافآت	11	تمنح المكافآت في مؤسستي وفقا لأدائي في العمل					
	12	يعتمد اجري على مقدار انجازي في العمل					
	13	افهم بشكل جيد نظام الأجور و المكافآت في مؤسستي					
	14	اجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي					
	15	اجري عادل بالنظر الى مهاراتي و مجهودي					
جماعة العمل	16	اشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي					
	17	تشجع مؤسستي اسلوب فرق العمل					
	18	تسود علاقات التقدير و الاحترام المتبادل بين الرؤساء و المرؤوسين في العمل					
	19	لدى اعضاء فريق عملي الخبرة الكافية					
	20	لدى كل فرد في فريق عملي فكرة حول أهداف العمل					
اسلوب الرئيس في الاشراف	21	يشجعني رئيسي على طرح افكاري					
	22	يعطيني رئيسي معلومات كاملة عن العمل					
	23	يعاملني رئيسي بعدالة و إنصاف					
	24	يوضح لي رئيسي أهداف العمل					
	25	يتمتع رئيسي بقدرة عالية على تحفيزي لبذل أقصى جهد ممكن					
المشاركة في اتخاذ	26	استطيع ان أشارك برأيي في حل مشكلات عملي					
	27	تتيح لي مؤسستي فرصة المشاركة في وضع الاهداف					

					أشارك في اتخاذ القرارات التي تمس عملي	28	القرارات
					أساهم في تقديم الاقتراحات لتطوير مؤسستي	29	
					لدي قدر مناسب من الحرية في اداء عملي	30	

المحور الثاني: فيما يلي مجموعة

من العبارات التي تقيس درجة رضا الموظفين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بسكرة، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

المحور	الرقم	العبارات	غير موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	موافق جدا
مستوى الغياب	1	اتغيب كثيرا عن عملي					
	2	اشعر بالرضا عن وظيفتي					
	3	اذهب الى وظيفتي و انا اشعر بالحمول					
	4	اشعر بالانسجام مع الموظفين					
	5	اجباري على العمل فوق طاقتي يجعلني اغيب باستمرار					
دوران العمل	6	قلة الحوافز تجعلني افكر في التقاعد المبكر					
	7	افكر حاليا في الاستقالة و البحث عن عمل اخر					
	8	اصبحت اعاني من توتر الاعصاب بسبب عملي					
	9	اعتقد ان عملي الحالي مؤقت ولا بد من النقل					
تحقيق اهداف المؤسسة	10	احرص على تحقيق اهداف مؤسستي					
	11	الترزم بتطبيق قوانين و سياسات المؤسسة					
	12	اسعى الى تحقيق مستوى عالي من التميز و الابداع					
	13	لدي الاستعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة مؤسستي على النجاح					
مستوى الانتاج	14	احرص على رسم صورة مشرفة لمؤسستي					
	15	اهتم بمشاكل العملاء و الاجابة على استفساراتهم و شكوايهم					
	16	اسعى لتقديم الخدمات بمستوى عال من الجودة					
	17	الترزم بتنفيذ الاعمال في الوقت المحدد					
	18	الوسائل التي احتاجها لأداء عملي متوفرة					
الرغبة بالاستمرار في العمل	19	إنني شديد التمسك بعملي إلى درجة كبيرة					
	20	العمل في مؤسستي مهم و يستحق الاستمرار بالعمل فيه					
	21	تتطابق قيمى الشخصية مع قيم مؤسستي					
	22	يوفر لي عملي في المؤسسة مزايا غير متوفرة في عمل اخر					

قائمة محكمي الاستبيان

الرقم	الاسم و اللقب	الوظيفة
1	غضبان حسام	أستاذ محاضر (ب) بقسم علوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة .
2	أقطي جوهرة	أستاذ محاضر (أ) بقسم علوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة .
3	خان أحلام	أستاذة مساعد (ب) بقسم علوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة .
4	خير الدين جمعة	أستاذ محاضر (ب) بقسم علوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة .