

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع

أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية دراسة حالة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

فرع تسيير المؤسسات

تخصص : إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

❖ أ.د. حجازي إسماعيل

إعداد الطالب:

❖ حرزالله عبد الحفيظ

الموسم الدراسي : 2018 – 2019

مقدمة عامة

مقدمة

تواجه المؤسسات الحديثة في القرن الواحد والعشرين تحديات كبيرة في رفع مستوى أداء الأفراد العاملين فيها وذلك بالتركيز على إدارة الموارد البشرية التي توكل لها مهمة فهم كل ما من شأنه أن يعرقل عمل العنصر البشري الذي يعد الاستثمار الأكبر لأي مؤسسة وهذا ما اتخذته الدراسات الحديثة كهدف رئيسي يساهم في تعزيز السلوكيات الإيجابية داخل المؤسسة من خلال الرفع من المهارات الإبداعية التي تزيد في إنتاجية الأفراد وتحسين مستوى أدائهم، فالملاحظ في السياق التاريخي لإدارة الموارد البشرية منذ ظهورها قبل الحرب العالمية الأولى وتفعيلها داخل المؤسسات أنها نادت بتحسين ظروف العاملين والموظفين داخل هاته الأخيرة، أضف إلى ذلك قد شهدت ثورة النظريات الإدارية منذ ظهورها مع الإدارة العلمية لتاييلور استغلالاً في حق العامل تجاه ما يقوم به من مهام وهكذا تعرضت للنقد وصولاً إلى المدخل السلوكي التنظيمي الذي عزز المورد البشري واعتبره أحسن استثمار " على حد قول بيتر دراكر " ، فمن هذا المنطلق نجد أن المدخل السلوكي أعطى تغييراً جذرياً في منعرج الحياة الوظيفية وجودتها داخل المؤسسات بالنسبة للمورد البشري حيث نجد أنه إذا ما توفرت الظروف المناسبة لهذا الأخير داخل المؤسسة يظهر الإبداع والالتزام من طرفه وبالتالي ينعكس على أدائه من جهة وعلى إنتاجية المؤسسة من جهة أخرى.

كما يجب أن نشير هنا إلى أن تقدم المؤسسات التي تزداد عالميتها يوماً بعد يوم لا يعتمد على إمكانياتها المادية والتكنولوجية فقط بقدر ما يعتمد على إمكانياتها البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات الوظيفية، حيث تتأثر أخلاقيات الفرد داخل المؤسسة بعوامل عديدة قد تكون من المحيط الداخلي الذي يعمل فيه، أو من القيم التي يتمسك بها الفرد، كما قد تتأثر بالظروف السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه، وكلها قد تؤدي إلى أن يسلك الفرد السلوك الإيجابي أو السلوك السلبي في تصرفاته.

وعلى هذا الأساس فإن العنصر البشري في المؤسسات هو الثروة النادرة التي تتسابق المؤسسات لتوفيرها كماً وكيفاً، وبالشكل الذي يزيد من أدائها وفعاليتها، لذا سيقوم الطالب بالتعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأثرها على ظاهرة العطل المرضية التي يلجأ لها العاملون للتوقف عن العمل بسبب أو دون سبب أو للتخفيف من أعباء العمل بقطاع الحماية المدنية لولاية بسكرة، وذلك من أجل تحسين تقديم الخدمة العمومية والارتقاء بها في إطار حماية الوطن و المواطن و الممتلكات.

أ- إشكالية الدراسة:

إن تركيز المؤسسات اهتمامها بجودة الحياة الوظيفية يقود إلى طرق من شأنها أن تعمل على إحداث تحولات جوهرية من شأنها تساهم في تحقيق الأهداف وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وبالتالي زيادة مستوى الأداء، فالعاملين في قطاع الحماية المدنية لولاية بسكرة يقضون أوقاتاً طويلة ويبدلون جهوداً حارقة لأداء مهام وظائفهم وخدمة الآخرين بطريقة احترافية الأمر الذي يجعلهم عرضة للإجهاد والتوتر، مما قد يؤدي ذلك إلى بعض السلوكيات الغير مرغوبة التي تجعل من الموظف كثير الغياب، فمشكلة غياب العاملين عن العمل تعتبر إحدى المشاكل الأكثر شيوعاً في بيئة العمل والتي تواجه المؤسسات بشكل يومي، حيث يقدم أصحاب العمل لموظفيهم الإجازات والإجازات المرضية والإجازات المرضية المدفوعة الأجر أو أي نوع آخر من الإجازات المدفوعة الأجر والغير مدفوعة الأجر إلا انه ما تزال الأسباب المرضية تمثل الغالبية العظمى من حالات غياب الموظفين.

وبناء على ما سبق تبرز إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية على ظاهرة العطل المرضية لدى الأفراد العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية "بن دادة عمر" بسكرة؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل هناك أثر للتكوين والتعلم على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة؟
2. هل هناك أثر للصحة والسلامة المهنية على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة؟
3. هل هناك أثر للاستقرار والأمن الوظيفي على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة؟
4. هل هناك أثر لفرق العمل على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة؟
5. هل توجد فروق في ظاهرة العطل المرضية تعزي المتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة والحالة العائلية)؟

ب- فرضيات الدراسة:

ولإجابة على تساؤلات الدراسة قام الطالب بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية من شأنه أن يحد من ظاهرة العطل المرضية لدى الأعوان العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية بسكرة.

وقد أنبثقت منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر إيجابي للتكوين والتعلم على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة.
2. يوجد أثر إيجابي للصحة والسلامة المهنية على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة.
3. يوجد أثر إيجابي للاستقرار والأمن الوظيفي على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة.
4. يوجد أثر إيجابي لفرق العمل على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة.
5. توجد فروق في ظاهرة العطل المرضية. تعزى المتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة والحالة العائلية)

ت- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في النقاط التالية:

1. يعد موضوع البحث من الموضوعات المهمة في ميدان إدارة الموارد البشرية، نظرا لتناوله مفهوميين مهمين وهما جودة الحياة الوظيفية للموارد البشرية و العطل أو الإجازات المرضية.
2. لفت أنظار صناع القرار في الإدارة العليا بقطاع الحماية المدنية إلى أهمية تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية لما لها من أثر وفعالية في الارتقاء بقدرات الأفراد والمؤسسة على حد سواء.
3. محاولة الوصول و إدراك جوانب القصور في تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الجانب السلوكي للعاملين بقطاع الحماية المدنية.

ث- أهداف الدراسة:

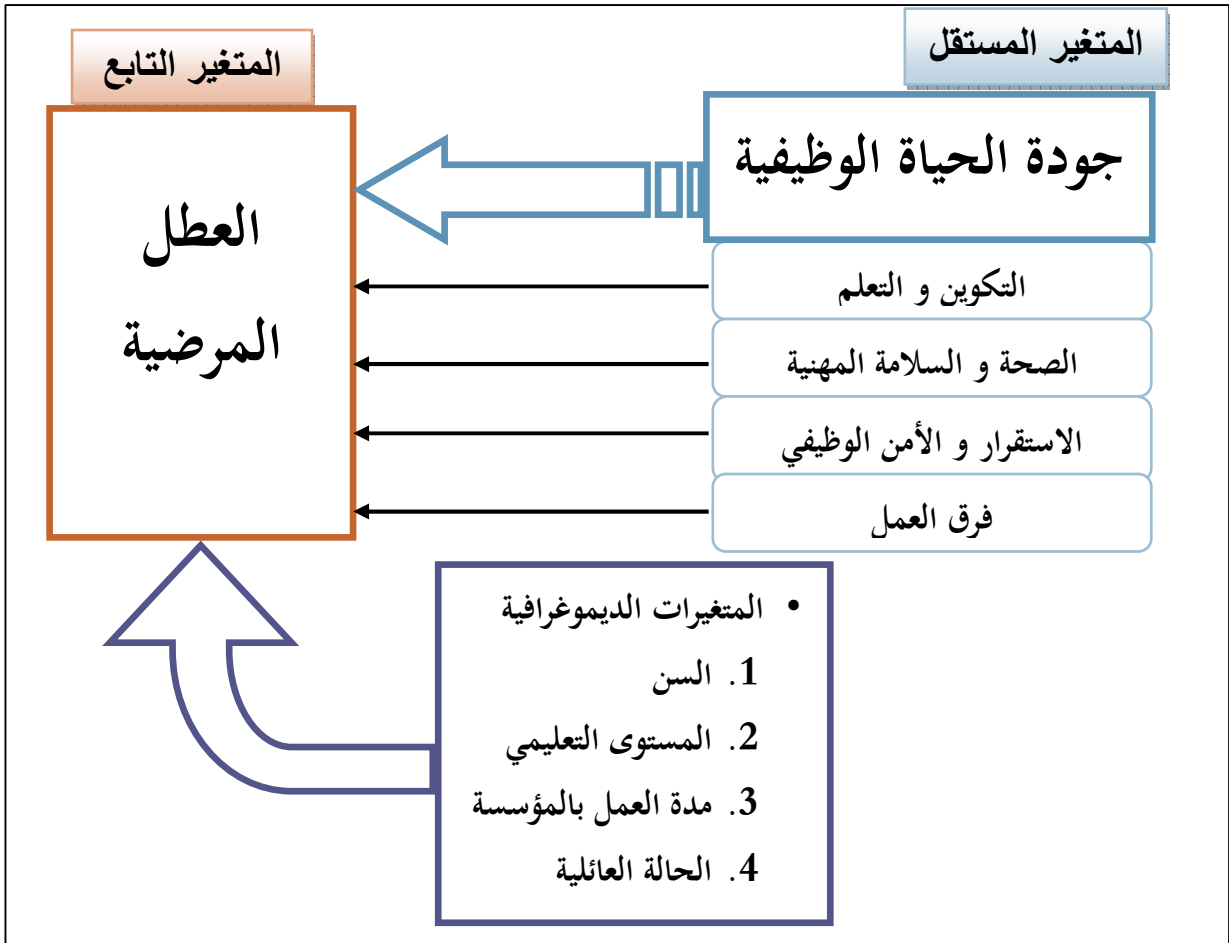
يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة .
2. التعرف على معايير جودة الحياة الوظيفية في قطاع الحماية المدنية لولاية بسكرة.
3. رصد الأسباب التي تؤدي بأعوان الحماية المدنية إلى اللجوء للعطل المرضية دون مرض حقيقي ومن ثم وضع الحلول الكفيلة بذلك .
4. الوقوف على أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من السلوكيات السلبية لدى أفراد الحماية المدنية.

ج- نموذج الدراسة:

يمكن التعرف على النموذج البحث من خلال الشكل رقم(01) التالي:

الشكل رقم(01) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

ح- التعريفات الإجرائية:

تعرف جودة الحياة الوظيفية إجرائياً: بأنها توفير مجمل العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها أو الجوانب الايجابية المرتبطة ببيئة العمل بشكل جيد التي تنعكس إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد ممكن في تأدية مهامه على أكمل وجه.

تعريف العطل المرضية إجرائياً: هي غياب العامل عن عمله مدة من الزمن سواء كانت قصيرة أو طويلة المدة بسبب مرض أو حادث ما حيث يقدم شهادة طبية تثبت ذلك ثم يعود إلى عمله بعد انقضاء تلك المدة، ولا يحق له التغيب عن العمل بدعوى المرض إلا بعد تقديم شهادة طبية تثبت ذلك.

خ- منهجية الدراسة:

تضمنت منهجية الدراسة اعتماد المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه " أسلوب من أساليب التحليل المرتكزة على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع خلال فترة أو فترات زمنية معلومة و ذلك من اجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة"¹، والهدف منه التحكم في الموضوع للمرور للجانب التطبيقي بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية بسكرة، حيث أعتمد الطالب على الاستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات.

د- الدراسات السابقة.

عنوان الدراسة	جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين
	- دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية-
	رسالة دكتوراء الفلسفة في إدارة الأعمال - جامعة قناة السويس - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال
إسم الباحث والسنة	خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، 2014.
هدف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.
أهم الفرضيات	لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين الأبعاد الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية
أهم النتائج	أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي هو فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان

1- محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي (القواعد و المراحل والتطبيقات)، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 1999، ص46.

	<p>الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.</p>
<p>عنوان الدراسة</p> <p>دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني.</p> <p>رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة – جامعة الأقصى بغزة</p> <p>مروان حسن البربري، 2016.</p> <p>إسم الباحث والسنة</p> <p>هدف الدراسة</p> <p>التعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية و مدى تأثيرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني.</p> <p>أهم الفرضيات</p> <p>توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية المتمثلة بالأبعاد التالية: (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي)، ومستوى الاحتراق الوظيفي.</p> <p>أهم النتائج</p> <p>توجد علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.</p>	
<p>عنوان الدراسة</p> <p>رسالة ماجستير في التنمية البشرية وفعاليات الأداء- جامعة وهران 2 محمد بن أحمد – كلية العلوم الإجتماعية – قسم علم النفس والأرطوفونيا</p> <p>ساخي بوبكر، 2016.</p> <p>إسم الباحث والسنة</p> <p>هدف الدراسة</p> <p>معرفة مدى حجم العلاقة بين التمكين و جودة الحياة الوظيفية في ضوء متغير الثقة التنظيمية، لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران.</p> <p>أهم الفرضيات</p> <p>1. توجد علاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران</p> <p>2. تختلف العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران في ضوء وجود متغير وسيطي الثقة التنظيمية.</p> <p>أهم النتائج</p> <p>وجود علاقة موجبة بين تمكين العاملين و الثقة التنظيمية، و بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية، و أن العلاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية تختلف باختلاف متغير الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي.</p>	
	<p>عنوان الدراسة</p> <p>أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة.</p> <p>رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة</p> <p>هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، 2017</p> <p>إسم الباحث والسنة</p>

هدف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

أهم الفرضيات

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) بين أبعاد جودة حياة العمل و فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) حول أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة تعزي إلى البيانات الشخصية:(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

أهم النتائج

- وجود علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل، وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة.
- وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة

ذ- التعليق على الدراسات السابقة:

بعد ما تناول الطالب مجموعة من الدراسات المتعلقة بمتغيرات البحث توصل إلى:

- هناك اتفاق واضح بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من الجانب النظري لموضوع جودة الحياة الوظيفية.
- أما بالنسبة للمتغير التابع العطل المرضية فلم تكن هناك دراسات سابقة في حدود علم الطالب حول الموضوع.
- وجود اختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية من ناحية الزمان والمكان.
- هناك اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في اختيار الأبعاد.

ر- مجالات الدراسة : ولهذا فقد تضمنت مجالات الدراسة الميدانية:

- **المجال المكاني:** يتمثل المجال المكاني للدراسة في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بن "دادة عمر" الواقعة في ولاية بسكرة بلدية بسكرة بالطريق الوطني رقم 03 نحو ولاية باتنة.
- **المجال الزمني:** لقد تم وضع وثيقة مقدمة من طرف نيابة عميد الكلية مساعد رئيس قسم المكلف بالتدريس بما بعد التدرج لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر- بسكرة، والتي تتضمن طلب تربص لإعداد رسالة ماستر، وذلك على مستوى إدارة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بن "دادة عمر"- بسكرة، يوم 09 جوان 2019 و منه أنطلقت الدراسة في نفس اليوم إلى غاية يوم 13 جوان 2019.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثاني: العطل المرضية

المبحث الثالث: علاقة أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالعطل المرضية.

المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية

بدأ الاهتمام بالموارد البشري بشكل واسع في القرن الماضي، حيث خصصت له الكثير من البحوث والدراسات في شتى المجالات لتحسين مستوي اقتصادياتها وتفعيل كفاءاتها البشرية والإدارية للرفع من المستوى المعرفي والتكنولوجي للرأسمال البشري الذي يعد القوة الأساسية للتطور ومسايرة المستجدات البيئية، ففي سنة 1970 بدأت الإدارات في العديد من منظمات الأعمال في تحسين إنتاجية قوة العمل بدءاً من الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، وكذا التأثيرات التنظيمية عليها، بالرغم من أنه كان لدى القيادات الإدارية المختلفة في الإدارات والعمل والحكومات والجامعات العديد من الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل الأجور المحترمة، ساعات العمل، ظروف العمل، ومشاكل التعب والسأم والرقابة، فقد قام أصحاب العديد من المشاريع بدراسة مسألة جودة الحياة الوظيفية وكيفية تحسينها، وعموماً فإن الدراسات لتحسين الإنتاجية تتفق مع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات، وقد بدأ يظهر اهتمام واضح من قبل الشركات والمؤسسات المعنية بدراسة الإنتاجية وجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات العامة والخاصة، وقد تنوعت وتعددت تعريفات الطالبين والعلماء لمفهوم جودة الحياة الوظيفية وإن كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية، وعليه سيتم التركيز في هذا المبحث على المفاهيم التي عرفت جودة الحياة الوظيفية وأبعادها وكذلك عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

إن جودة الحياة الوظيفية يجب أن تتضمن في مفهومها تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المؤسسة، والتي تعكس أهداف أصحاب ومصالح رأس المال، حيث أن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين والنتائج عن مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وأيضاً تلبية مطالب العملاء والمجتمع، لذا فقد أختار الطالب بعض التعاريف الأكثر شيوعاً لجودة الحياة الوظيفية حسب السياق التاريخي لصدورها:

- يعرفها **Suttle** عام 1977 هي أقصى مدى يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليه في تلبية الإحتياجات الشخصية الهامة وذلك من خلال خبرتهم في العمل¹.
- كما يعرفها **Frederick** سنة 1980 هي أقصى مستوى يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليه في تلبية الإحتياجات الشخصية الهامة وذلك من خلال خبرتهم في المؤسسة².

1 - Kaila, H. L. **Industrial and organizational psychology**, India: Kalpaz Publications, Vol.2, 2006, pp,430-431

2 - Frederick, R. (Ed.). **A companion to business ethics**, 2002 ,pp, 272-273.

- يعرفها **Beukema** عام 1987 بأنها المستوى الذي يكون عنده الموظفون قادرين على أداء وتصميم عملهم طبقاً لخياراتهم واهتماماتهم واحتياجاتهم¹.
- كما يعرفها كل من **Lau & May** سنة 1998 هي الأوضاع وبيئة العمل المفضلة للعاملين التي تدعم وتعزز رضا الموظفين من خلال منحهم العلاوات والأمن الوظيفي وفرص النمو في المؤسسة².
- أما **جاد الرب سيد محمد** سنة 1999 فقد عرفها بأنها مجموعة العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها³.
- كما تم التطرق إليها من طرف **السالم مؤيد** سنة 2008 على أنها عبارة عن الصفات أو الجوانب الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون⁴.
- ويعرفها **Surya and Shani** عام 2013 بأنها درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل والبيئة، مضافاً إليها البعد الإنساني والتي تساهم بحملها في الرضا العام وتطوير الأداء على مستوى الفرد، ومن ثم على مستوى المؤسسة ككل⁵.
- وفي نفس السياق يعرفها **ماضي** سنة 2014 بأنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الإجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وكافة الأطراف ذات العلاقة⁶.

1 - Weert, J. C. M. van., Dulmen, A. M. van., & Bensing, J. M. **What factors affect caregiver communication in psychogeriatric care?** New York: Nova Science Publishers, 2008 .p.90

2 - Lau R.S, & May B.E, **A win-win paradigm for quality of work life and business performance**, Human Resource Development Quarterly, 1998, p, 213.

3- جاد الرب سيد محمد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية ، القاهرة، دار النهضة العربية، 2008، ص، 9.

4- السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، مدخل إستراتيجي تكاملي، عمان، دار إثراء النشر ، 2009، ص، 350.

5 - Surya Kumar.Shani. **A Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited**. International Journal of Management, Vol. 4, Issue 1, 2013 , p.2

6- ماضي خليل إسماعيل إبراهيم ، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ، رسالة دكتوراء غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، مصر، 2014، ص، 63.

من خلال التعاريف السابقة يرى الطالب بأن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتمحور حول الأنشطة والجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل إيجاد بيئة عمل مناسبة تستهدف العاملين من أجل الوصول إلى كسب رضا العاملين مما يؤثر إيجاباً على إنتاجية وأداء المؤسسة ككل.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

لقد اختلف الباحثين في تحديد ووضع أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهذا الاختلاف راجع إلى أهداف الدراسة التي أنشئت من أجلها دراسة كل منهم، حيث سنتعرض لما تناوله وركز عليه بعض الباحثين في دراساتهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

- حيث يرى سيد محمد جاد الرب 2008 أن جودة الحياة الوظيفية تركز على الأبعاد والعناصر التالية: توفير بيئة عمل صحية وآمنة من التوتر والقلق والأمراض، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمان الوظيفي، عدالة نظم الأجور والمكافآت والخوافز المادية والمعنوية¹.
- ويشير صالح و العنزي 2009 إلى أن لجودة الحياة الوظيفية أبعاد تتمثل في كفاية الراتب وعدالته، ظروف عمل صحية مناسبة، فرص النمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي، الموازنة بين العمل والحياة، التمسك بمبادئ العمل التنظيمي².
- إلا أن السالم 2009 قسم أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى قسمين: البعد الإنساني ويشمل الجانب الاجتماعي والجانب المعنوي والعقلي، والبعد الإقتصادي ويشمل الرواتب، علاج الأمراض، فرق وجماعات العمل³.
- وقد ركز ساخي بوبكر 2016 في دراسته لجودة الحياة الوظيفية على الأبعاد التالية: الإلتزام التنظيمي، التصميم الوظيفي، التكوين والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، فرق العمل والتقليل من ضغوط العمل⁴.
- كما تناول مروان حسن البربري 2016 في بحثه أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي أستخدمها كمتغيرات مستقلة، حيث يرى أن هذه الأبعاد تمس بيئة العمل وهي الأكثر شيوعاً في الدراسات السابقة⁵، والمتمثلة فيما يلي: الأمن

1- جاد الرب سيد محمد، مرجع سابق، ص،8.

2- صالح أحمد علي، العنزي سعد علي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص،50.

3- السالم مؤيد سعيد، مرجع سابق، ص 353.

4- ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2016، ص 94.

5- مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام و الإنتاج الفني ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى ، غزة، 2016، ص،20.

والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي.

- إلا أن وسام محمد الحسني 2016 أختار في دراسته لجودة الحياة الوظيفية الأبعاد التي أجمع عليها معظم الكتاب وهي على النحو التالي: المشاركة في إتخاذ القرار، العلاقات الإجتماعية، السلوك القيادي والإشراف على العمل، الأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي¹.

أما بالنسبة للدراسة الحالية فسيتم التركيز على الأبعاد التي يرى الطالب أنها تفيد دراسته وهي على النحو التالي:

أ- التكوين والتعلم:

- التكوين هو تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في اداء العمل أو تنمية وتطوير مالمديه من مهارات ومعارف وخبرات مما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو بعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل².

- يقصد بالتكوين، العمل على زيادة قدرات الأفراد العاملين ومهاراتهم ورفع مستوى قيامهم بمهامهم وأداءهم لوظائفهم الحالية وكذا الغرض لإكتساب القدرة على تولي مسؤوليات أكبر³.

- كما يعرف التكوين بأنه مجموع العمليات والوسائل والطرق التي يستند عليها العمال لتحسين معارفهم وسلوكهم ومواقفهم وكذا قدراتهم الذهنية الضرورية للوصول إلى أهداف المؤسسة⁴.

- أما التعلم حسب جلفور "Guilford" فهو ذلك التغيير في سلوك الإنسان الناتج عن وجود مشيرات وعليه فإن التعلم هو عبارة عن تغير ثابت في السلوك والذي يحدث نتيجة التجربة والخبرة، ومعنى ذلك أن الفرد كلما أكتسب خبرة وتجربة أكثر كلما أدى ذلك إلى التغيير في سلوكه وتصرفاته ومعارفه⁵.

- وقد عرفه سيمون " Simon " بأنه الوعي المتنامي بالمشكلات التنظيمية والنجاح في تحديد هذه المشكلات وعلاجها من قبل الأفراد العاملين في المؤسسة بما ينعكس على عناصر ومخرجات المؤسسة بحد ذاتها⁶.

1- وسام محمد الحسني ، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى الطالبين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر، غزة، 2016، ص، 18.

2- زكي محمد هاشم، إدارة الموارد البشرية ، جامعة الكويت، 1989، ص، 255.

3- إسماعيل قيرة، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2007، ص، 88.

4- عبد الباري إبراهيم درة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للطباعة والنشر، 2008، ص، 308.

5- بريطل فاطمة الزهراء، أهمية التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري (دراسة حالة مؤسسة سوناطراك) ، رسالة دكتوراء غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص، 3.

6- شنشونة محمد، أهمية التعلم التنظيمي في نجاح المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 33، 2014، ص 109.

و منه نستنتج بأن كل من عمليتي التكوين والتعلم تهدفان إلى تطوير وتحسين مهارات الأفراد والعمل على زيادة فاعليتهم وكفاءتهم من أجل الوصول إلى أداء أفضل وإنتاجية أعلى للمنظمة.

ب- الصحة والسلامة المهنية: من المهم أن يشعر الفرد بالأمان و الصحة والسلامة في بيئة عمله، لذا كان من الضروري على المؤسسات أن تهتم بصحة وسلامة موظفيها وأمنهم واستقرارهم والقضاء على كل الأخطار التي من شأنها أن تهدد حياتهم الوظيفية وتعرقل مساره المهني، لذا فقد عرفها كل من:

- منظمة الصحة العالمية الصحة المهنية بأنها تلك المتغيرات التي تتعامل مع جميع جوانب الصحة والسلامة في مكان العمل مع التركيز على الوقاية الأولية من المخاطر¹.

- و تعرف السلامة المهنية بكونها العمل على حماية الموظفين من إصابات العمل الناتجة عن الحوادث، أما الصحة المهنية فهي خلو الموظفين من الأمراض البدنية العضوية والنفسية التي لها صلة بالعمل².

- و قد عرفها هاشم عيسى بأنها تلك البرامج التي تهدف إلى تحسين سلامة مكان العمل والتقليل من الأثار النفسية الناجمة عن الإصابات المهنية والحوادث والمرض، وذلك من خلال تنفيذ بعض معايير الأمن والسلامة لتدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة والعاملين وبناء جسور التعاون بينهم³.

ت- الاستقرار والأمن الوظيفي:

- عرف المغربي الأمن الوظيفي بأنه مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثلاً الأمن من فقدان الوظيفة أو إجراءات تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي ينعكس تباعاً على الأداء وتوثيق الولاء للمنظمة⁴.

- وعرف حمود الاستقرار والأمن الوظيفي بأنه مختلف أبعاد الضمان الإجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمؤسسة من أمن واستقرار وثبات حيث من شأنها أن تخلق استقراراً نفسياً تساهم برفع الروح المعنوية للأفراد وتحسن الأداء وزيادة الإنتاجية⁵.

1- إبراهيم سحر حسن، و عجرة فاطمة عبد المحيي، تأمين بيئة العمل للمنشآت البحثية والتعليمية وعلاقة ذلك بالرضا الوظيفي للباحثين بهذه المنشآت، المجلة الدولية للتنمية، العدد 4، 2015، ص13.

2- برنوطي سعاد نايف، إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد- ط3، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص467.

3- هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، أثر جودة حياة العمل على فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة 2017.

4- المغربي كامل محمد، السلوك التنظيمي مفاهيم و أسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 1995، ص304.

5- حمود حضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص168.

- و يعد الاستقرار و الأمن الوظيفي في الإدارة اليابانية هو ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة إذ لا تلجأ المؤسسات اليابانية إلى الإستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الاقتصادية مما كان له أكبر الأثر على إبداعه وإنتاجيته¹.

يكمّن الاستقرار والأمن الوظيفي في بقاء العامل في وظيفته مستقراً أمننا دون شعوره بفقدان تلك الوظيفة مهما جد من مستجدات في المحيط الداخلي أو خارجي للمؤسسة.

ث- فرق العمل: غالباً ما يستخدم لفظ الجماعة عندما نتحدث عن ديناميكية الجماعة ولكن عندما يكون الحديث عن التطبيقات العملية فإننا نستخدم فريق العمل².

- تعرف فرق العمل على أنها مجموعات صغيرة من الأفراد تعزز وتدعم نفسها بنفسها وتقوم بالأعمال يوماً بيوم³.

- وفي تعريف آخر عرفت على أنها مجموعة من الأفراد لهم هدف محدد لإنجازه خلال فترة زمنية معينة ضمن موارد محددة، ولهم علاقة مباشرة بالعمل لما هو مخطط له، كما يجب أن يكمل أفراد الفريق بعضهم البعض من أجل إنجاز المهام المحددة بنجاح وتحقيق أهداف المؤسسة ككل⁴.

- إن أثر العلاقات الإنسانية على جو العمل سلاح ذو حدين، فإذا كانت إيجابية فإن روح العائلة و المحبة تسود مكان العمل و يصبح هناك مستوى عال من التعاون والمشاركة والاستمتاع بالعمل وإنجازه بالشكل المطلوب، أما إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل، فإنها تولد المشاكل والنزاعات وتعرقل سير العمل وتسبب كثرة الغياب والإستئذان أو التأخر على العمل وغالباً ما تؤدي إلى ترك العمل في المؤسسة⁵.

- إن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينهما لذلك فإن المؤسسة والعمل الذي يتيح فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين سيكون الرضا الوظيفي للعاملين والأداء الوظيفي لهم مرتفعاً والعكس هو الصحيح⁶.

من خلال ما تم استعراضه من تعاريف حول فرق العمل نلاحظ أن أغلب الباحثين يتفقون على أن فريق العمل هو عبارة عن مجموعة من الأفراد نظمت بشكل جيد لتحقيق هدف معين، حيث يعتمدون على بعضهم البعض ويعملون

1-دودين أحمد يوسف، إدارة الأعمال الحديثة، ط1، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص9.

2- ساخي بوبكر، مرجع سابق، ص97.

3- رعد حسن الصرن، كيف تخلق بيئة إبتكارية في المؤسسات - إدارة الإبداع والإبتكار، الجزء الثاني، دار الرضا للنشر، دمشق، 2001، ص353.

4- موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2002، ص130.

5- مروان حسن البربري، مرجع سابق، ص22.

6- ماضي خليل إسماعيل إبراهيم، مرجع سابق، ص93.

بطريقة مشتركة تنسجم وتتكامل فيها مهامهم ومهارتهم ومسؤوليتهم ، ويسود بينهم الشعور بالإنتماء والتعاون والإلتزام ، ويتفقدون على قيم لتنظيم سلوكياتهم.

المطلب الثالث: تحديات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

لقد عدد البلبيسي ثلاثة من عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية¹:

1. موقف الإدارة السليبي من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم.
2. موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن برامج تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية هدفها فقط الربحية دون دفع عوائد ربحية للعمال.
3. خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية العالية لبرامج تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية دون وجود ضمان لنجاح هذه البرامج.

أما العقيلي فإنه يرى بأن إدارة الحياة الوظيفية وما تتطلبه من جهود لتوفير البيئة المناسبة للوظيفة، ليست مسألة بسيطة الحل بل هي مسألة ذات أبعاد خطيرة تؤثر سلبا على المؤسسة، والموارد البشرية والمجتمع والدولة في حال ما تم علاجها بشكل جذري فهي تأخذ أبعادا متعددة نذكر منها²:

1. البعد الاقتصادي : حيث ينعكس أثر هذا البعد على جهتين هما المؤسسة التي تتأثر بعدم كفاءة بيئة العمل في جانبين هما التكلفة والنفقات المالية المفقودة، وكذلك الاقتصاد الوطني والمتمثل في انخفاض الناتج الوطني، فما تدفعه الوحدات الاقتصادية على اختلاف أنواعها من تكاليف ولا يقابله أداء معقول لهذه التكاليف يؤثر سلبا على الاقتصاد الوطني لأي بلد.
2. البعد الإنساني : والمتمثل بالجانب الاجتماعي في فقدان الحياة الأسرية نتيجة الفقد في تلبية حاجاتها الأسرية الأساسية، وحالة التفكك والضياع التي قد تنشأ بسبب البحث عن مصادر بديلة لتأمين هذه الاحتياجات وكذلك الجانب المعنوي للموظفين، فهم يشعرون بخوف دائم لأنهم يمارسون أعمالهم في بيئة مليئة بالمخاطر التي تهدد حياتهم ومستقبلهم، وبالتالي فإن مستوى الرضا الوظيفي لديهم منخفض. هذا الجو من العمل بدون أي شك يجعل الجانب المعنوي لدى الموارد البشرية في أدنى مستوياته، وسيسود جو

1-البلبيسي أسامة، جود الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2013 ، ص 14.

2- عمر وصفي العقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد إستراتيجي ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص574.

من العدوانية بدلا من جو الانتماء في المؤسسة وأيضا لا يمكن إغفال الجانب العقلي للإنسان، فتزايد ضغط العمل على الموارد البشرية واقتناعها بأنها تعمل في بيئة مليئة بالمخاطر، لا شك فيه ان هذه الظروف السلبية ستحدث أثرا نفسيا غير سليم فيها، يتمثل في أمور كثيرة كالتوتر، والقلق، والإكتئاب، وهذه جميعها لها ارتباط بمستوى التفكير والإدراك لدى الإنسان، حيث تجعله مشوشا غير قادر على التركيز والتفكير بشكل صحيح.

إلا أن الطالب يرى بأن التحديات التي تواجه تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في :

- إعتقاد الإدارة بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة كافية ومرضية ولا حاجة لبذل جهود إضافية في ذلك، وهذا لعدم نجاعة معايير قياس الرضا الوظيفي.
- عدم رغبة المدراء مشاركة العاملين في عمليات إتخاذ القرار ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم لإعتقادهم بأن ذلك يهدد وجودهم في المؤسسة.
- ترى النقابات العمالية أن برامج جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا وسيلة لإستغلال العاملين من أجل تحقيق عوائد أكثر لصالح المؤسسة فقط.
- إعتقاد الإدارة بأن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مكلفة وتفوق قدرة المؤسسة مع عدم وجود ما يضمن فعالية ونجاعة تطبيق هذه البرامج بالمقارنة مع أداء العاملين.
- إنعدام الثقة بين العاملين والمؤسسة، فمن جهة العامل يبحث عن وظيفة في منظمة أخرى منافسة تعطيه إمتيازات أكثر، ومن جهة المؤسسة تبحث عن عاملين أكثر كفاءة، مما يدفعها لعدم المغامرة في تكاليف تراها بأنها غير مجدية.
- عدم قدرة بعض العاملين على التوازن والتوفيق بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.
- غياب الحوافز المادية والمعنوية التي تولد الرغبة في التعلم والقابلية لبرامج التكوين .

المبحث الثاني: العطل المرضية

يعتبر العمل الإطار الأمثل للنمو والإزدهار فهو المرآة التي ينعكس فيها المستوى الإجتماعي والثقافي لأي أمة من الأمم، وعليه يتوقف الجزء الكبير من سعادة الفرد والجماعة، لكن لا يمكن أن يكون الأمر كذلك مع إنتشار ظاهرة التغيب في المؤسسات لكونه يؤثر سلبا على أدائها وكذا تلك التبعات المالية التي تدفع دون مقابل، إضافة لإلحاقه الضرر بالموظفين الملتزمين بعملهم حين يقومون بعملهم وعمل غيرهم ببذل جهد مضاعف من أجل تغطية النقص المسجل على مستوى العمل، فظاهرة التغيب بشتى أشكالها تعتبر ظاهرة مرضية في أوساط العمل وهي من الموضوعات الحديثة التي

تشغل فكر الباحثين والمتخصصين في مختلف القطاعات والأنشطة، ولعل ما سيقودنا في هذا الفصل للتعرف على مختلف المفاهيم و التعاريف المرتبطة بأحد أشكال التغيب ألا وهي ظاهرة العطل المرضية من خلال التطرق إلى مفهوم العطل المرضية وأنواعها، ثم نتطرق إلى الأسباب التي أدت إلى هذه الظاهرة.

المطلب الأول: مفهوم العطلة

لم يصل الموظف إلى أن يكون في هذه المكانة المرموقة ويهناً بحياة كريمة في مجال وظيفته لولا التضحيات التي قدمها في إطار عمله من كفاح و نضال مستميت طوال عهود التاريخ الطويلة، فقد كان يعمل طوال النهار منذ بزوغ الفجر إلى أن تتوارى الشمس، وقد يستدعى إلى أعمال أكثر جهد وإرهاق، وقد تؤدي بحياته أو إلى إعاقة لأن الهم الوحيد لرب العمل حصوله على ربح فاحش وتحقيق أهدافه مهما كان الثمن على حساب إستنفاد طاقات العامل، وعليه فقد ناضل هذا الأخير على مر العصور بكل ما يملك من قوة فكرية وجسدية لينال حقوقه المهضومة، وخاصة ما تعلق بحقه في العطلة والتي أصبحت مكسبا أساسيا وفق مبادئ وأطر قانونية وأحكام تضمن له هذا الحق. لذا سنتطرق لبعض التعاريف الخاصة بالعطلة .

لقد عرف علماء اللغة العطلة على أنها فقدان والترك والخلو من الشيء، وتعني كلمة العطلة فترة من الوقت يتم فيها التوقف عن العمل¹.

وتسمى العطلة في قوانين المشرق العربي بالإجازة، والتي تشترك مع العطلة في كونهما تدلان على التوقف عن العمل، إلا أن الإجازة تبقى أنسب من ناحية القوة اللغوية ، فهي عبارة عن إنقطاع مرخص عن العمل².

أما إصطلاحا فلم يتطرق المشرع إلى وضع تعريف محدد للعطلة ، إذ ليس من مهام التشريع أن يهتم بالتعريفات إلا في حدود معينة ومحصورة جدا. فبالرجوع إلى الأمر 133/66 المؤرخ في 02 جويلية 1966 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية نجد أن المشرع نص على حق العامل في العطلة دون التطرق إلى تعريفها، حيث ينص في مادته رقم 36 "أن الموظف الذي في حالة نشاط ، له الحق في عطلة سنوية مدفوعة الأجر لمدة ثلاثين يوما قضاها في العمل³ .

أما الأمر 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 والمتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية الذي ينص في مادته 192 منه على أن " للموظف الحق في أيام الراحة والعطل المدفوعة الأجر المحدد في التشريع المعمول به"⁴ ، وقد نص

1- المنجد في اللغة العربية المعاصرة، ط3، منشورات دار المشرق، بيروت ، 2008، ص990.

2- رحوي فؤاد، الراحة و العطلة القانونية في القانون الإجتماعي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق جامعة وهران، 2007، ص 66

3- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 46، الصادرة بتاريخ 8 جوان 1966، ص550.

4- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 46، الصادرة بتاريخ 16 جويلية 2006، ص17

الدستور الجزائري لسنة 2008 في مادته 55 "لكل المواطنين الحق في العمل، يضمن القانون في أثناء العمل الحق الحماية والأمن، والنظافة، الحق في الراحة مضمون، ويحدد القانون كفاءات ممارسته"¹.

أما قانون العمل 11/90 المؤرخ في 21 أبريل 1990 والمتعلق بعلاقات العمل، فقد خصص الفصل الرابع منه الفرع الأول من المادة 33 إلى المادة 52 متعلقة بالعتل وأيام الراحة القانونية، ولم يتطرق إلى تعريفها حيث نفهم من مادته 33 التي تنص على "حق العامل في الراحة يوم كامل في الأسبوع، وتكون الراحة الأسبوعية العادية في ظروف العمل العادية يوم الجمعة"²، إن للعامل الحق في الراحة بعد أسبوع من العمل، بمعنى أن العتلة هي الإنقطاع عن العمل لمدة معينة وذلك لإسترجاع الأنفاس وإعطاء نفس جديد للعمل، أما الفرع الثاني من هذا القانون فقد خصصه للغيابات بداية من المادة 53 إلى المادة 56 منه.

لا شك في أن الغرض من تقرير المشرع الجزائري لحق العمال في الحصول على عتلة مدفوعة الأجر، هو العمل على راحتهم وعدم إستنفاد قواهم بالعمل المستمر، لذا كان لزاما من حصولهم على عتلة أو إجازة للراحة، يستطيعون خلالها إستعادة نشاطهم وقواهم، حتى يمكنهم العودة إلى العمل بجد ونشاط، وبما يكفل زيادة الإنتاج ويحقق مصلحة كل من العامل ورب العمل في نفس الوقت، وذلك بتنظيم العتلة والإجازات بشتى أنواعها.

العتلة هي حق الموظف في المؤسسة وتتمثل في حالة الخدمة الفعلية يغيب فيها الموظف عن عمله بترخيص من الإدارة لمدة معينة أو محددة قانونا، مع تمتعه بمرتبته حسب الحالات وبقاء العلاقة القانونية قائمة بينه وبين الإدارة مع إستفادته من جميع الحقوق الثابتة كما تتميز بأنها حق دستوري³.

ومنه نستخلص مايلي:

- حق الموظف في العتلة من الحقوق التي ينص عليها الدستور والقانون وبذلك هي حق ثابت ومقرر.
- العتلة هي حق قانوني تدخل في وضعية الخدمة الفعلية، وهذه الوضعية تحول للموظف أن يتوقف عن ممارسة نشاطه وينقطع عنه فترة من الزمن.
- بقاء العلاقة القانونية بين الموظف والإدارة قائمة.
- من حق الموظف المستفيد من العتلة التمتع بمرتبته كاملا رغم انه لا يعمل في هذه الفترة.

1- مولود ديدان، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حسب آخر تعديل له في نوفمبر 2008، دار بلقيس، الجزائر، ص 20.

2- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 17، الصادرة بتاريخ 25 أبريل 1990، ص 565-566.

3- فرحاتي حسان، النظام القانوني للعتل في مجال الوظيفة العمومية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 9.

المطلب الثاني: مفهوم العطل المرضية

لقد اعتبرت العطلة المرضية مكسبا هاما بالنسبة للموظف حيث يستفيد منها إثر إصابته بمرض أو حادث مهني يبعده عن أداء واجباته الوظيفية، العطلة المرضية مقررة لوجود مانع يحول بين العامل والعمل وذلك المانع هو المرض¹، وتكون وفق إجراءات حددها القانون ونظمها المشرع تنظيما محكما راعى فيها ظروف ومصلحة الموظف المريض، وعليه فقد صدر القانون 11/83 المؤرخ في 02 جوان 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية حيث نص في مجمله على العطل المرضية وعطلة الأمومة². ولا سيما في المواد 14، 23، 28، 31 منه، كذلك القانون رقم 13/83 المؤرخ في 2 جوان 1983 والمتعلق بمحوادث العمل المرضية لا سيما المادة 35 وما بعدها³، حيث تمنح للعامل الذي يمنعه عجز بدني أو عقلي مثبت طبيا عن مواصلة عمله واستئنافه، وله الحق في تعويضة يومية (عطلة مرضية) تعوض فقدانه للأجر⁴.

كما نصت المادة 50 من قانون العمل الجزائري رقم 11/90 المؤرخ في 21 أبريل 1990 على أنه يحق للعامل توقيف العطلة السنوية إثر وقوع مرض ليستفيد من العطلة المرضية والحقوق المرتبطة بها⁵.

لقد أشار المشرع الجزائري إلى حق الموظف في العطلة المرضية من خلال الأمر 133/66 المؤرخ في 02 جوان 1966 والمتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية في المادة 02/39 منه حيث نصت على حق الموظف القائم بالخدمة في عطلة مرضية⁶، ولم يختلف عنه الأمر 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية والتي اعتبرها من حقوق الموظف رغم أنه لم يفصل كثيرا في الأحكام المتعلقة بها، بحيث نجد في نص المادة 201 منه على أنه توقف العطلة السنوية إثر وقوع مرض أو حادث مبرر ويستفيد الموظف في هذه الحالة من العطلة المرضية ومن الحقوق المرتبطة بها والمنصوص عليها في التشريع المعمول به⁷.

ما نستخلصه هو أن المشرع الجزائري لم يتطرق إلى مفهوم العطلة المرضية إلا أنها حق من حقوق الموظف يتحصل عليها في حالة حدوث عارض مرضي أو حادث عمل للمثول للراحة والشفاء لمدة كافية وذلك بتقديم شهادة تثبت الحالة المرضية.

1- رحوي فؤاد، مرجع سابق، ص 105.

2- الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 28 الصادرة بتاريخ 5 يوليو 1983، ص.ص، 1794-1795.

3- الجريدة الرسمية الجزائرية، نفس المرجع السابق، ص 1813.

4- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 7، المؤرخة في 14 فيفري 1984، المرسوم رقم 27/84 مؤرخ في 11 فبراير 1984، ص 211.

5- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 17، الصادرة بتاريخ 25 أبريل 1990، مرجع سابق، ص 567.

6- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 46، الصادرة بتاريخ 8 جوان 1966، مرجع سابق، ص 550.

7- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 46، الصادرة بتاريخ جويلية 2006، مرجع سابق، ص 18.

المطلب الثالث: أنواع العطل المرضية

للعطل المرضية نوعان، عطل مرضية عادية تُعطل العامل عن عمله مدة قصيرة ثم يعود إلى عمله، وعطلة طويلة الأمد بسبب أحد الأمراض المحددة في القانون. فمن خلال الشهادة الطبية التي يقدمها الطبيب المعالج للمريض تحدد مدة العطلة اللازمة للمثول للشفاء ويستند في ذلك إلى نوع المرض أو الإصابة التي تعرض لها العامل .

1- العطل المرضية قصيرة المدى: نصت عليها المادة 2/16 من القانون رقم 11/83 السالف الذكر،

من خلال هذه المادة يتضح لنا أن العطلة المرضية القصيرة المدى والتي قيمتها تساوي ثلاثمائة تعويضة يومية يستفيد منها المؤمن له اجتماعيا خلال مدة سنتين متتاليتين وذلك سواء كان على علة واحدة أو عدة علة¹.

2- العطل المرضية الطويلة المدى: تم النص عليها في المادة 16 من القانون رقم 11/83 السابق الإشارة

إليه حيث " تدفع التعويضات المشار إليها في المادة 15 أعلاه طوال مدة فترة أقصاها ثلاثة سنوات محسوبة وفقا للشروط التالية : إذا تعلق الأمر بعطل طويلة الأمد، يجوز دفع التعويضة اليومية طوال فترة مدا ثلاثة سنوات ومحسوبة من تاريخ إلى تاريخ كل علة. " ومنه يتضح أن مدة العطلة المرضية الطويلة المدى تقدر بثلاثة سنوات كاملة، وإذا انقضت المدة التي قدمت خلالها الأداءات النقدية للتأمين على المرض يحال بعدها المؤمن له اجتماعيا على التأمين على العجز، وهو الأمر الذي أكدته المادة 35 من نفس القانون السالف الذكر، كما أن قبول هذه العطلة المرضية الطويلة المدى من عدمه متوقف على قبول هيئة الضمان الاجتماعي عن طريق هيئة الرقابة الطبية، والتي يمثلها طبيها المستشار².

3- عطلة الأمومة: حسب المادة 55 من قانون العمل الجزائري رقم 11/90 المؤرخ في 21 أبريل 1990

تستفيد العاملات خلال فترات ما قبل الولادة وما بعدها من عطلة الأمومة طبقا للتشريع المعمول به ، و يمكنهن الاستفادة أيضا من تسهيلات حسب الشروط المحددة في النظام الداخلي للهيئة المستخدمة³. كما أنه لم يختلف الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتعلق بقانون الوظيفة العمومية عن هذا القانون في مادته رقم 213 التي نصت على أنه تستفيد المرأة الموظفة خلال الحمل والولادة من عطلة الأمومة وفقا للتشريع المعمول به، ومادته 214 التي تعطي الحق للموظفة إبتداءا من تاريخ إنتهاء عطلة الأمومة ولمدة سنة في التغيب ساعتين

1- هتهات النذير، أثر الأمراض المزمنة على نفقات صندوق الضمان الإجتماعي للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بوكالة ورقلة - دراسة قياسية ، مذكرة ماستر غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص 14.

2- هتهات النذير، نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

3- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 17، الصادرة بتاريخ 25 أبريل 1990، مرجع سابق، ص 567.

مدفوعتي الأجر كل يوم خلال الستة (6) الأشهر الأولى وساعة واحدة مدفوعة الأجر كل يوم خلال الأشهر الستة (6) الموالية¹.

إلا أن الطالب يرى بأن هناك نوع رابع من العطل المرضية والتي يبحث العامل فيها عن أيام للراحة بشكل قانوني، وبما أن العطلة المرضية هي وجه من أوجه الغياب، فإن محمد السعيد أنور السلطان يرى أن الغياب عن العمل "هو ناتج عن ردود الفعل التي تعبر عن إستياء العاملين من ظروف العمل، والذي يقل في حدته عن الإستقالة أو ترك الوظيفة وقد يرجع الغياب بالطبع إلى المرض أو إلى موعد مع الطبيب، غير أن الكثير من الأسباب تعتبر غير حقيقية ومفبركة أو مغالى فيها، فإذا أتضح للعامل أن التكلفة أو الخسائر التي سيتحملها نتيجة تغييره منخفضة أو قليلة وأن المكاسب أو المنافع التي تعود عليه من فعل أشياء أخرى بالوقت الذي يمضيه خارج عمله كبيرة، تقوى دوافعه لعدم الذهاب للعمل"².

ويسمى هذا النوع في الوسط الإداري بالعطلة المرضية للمعاملة (عطلة مرضية للإرضاء أو عطلة مرضية تعسفية)" وهي نوع من العطل التي يقدم فيها العامل شهادة مرضية تثبت مرض المعني دون صحة ذلك من أجل الحصول على الراحة بشكل قانوني، وقد يلجأ إليها العامل نظرا لعدة عوامل سواء كانت مرتبطة بالوظيفة أو الموظف على حد سواء"، حيث تقدم العديد من التقارير الطبية الغير حقيقية التي تقوم بعض المستشفيات والمراكز الصحية بمنحها للموظف، تتضمن الترخيص لهم بإجازات مرضية غير مستحقة، ويرى الكثير من الملاحظين أن هذا الأمر شاع كثيرا وأستسهله الناس حتى بات وسيلة سهلة للتخلف و الغياب عن العمل³.

المطلب الرابع: أسباب العطل المرضية

إن المشرع الجزائري قد فصل في سبب الحصول أو التحصل على العطلة أو الإجازة المرضية وذلك بوقوع أمر طارئ للعامل كالمريض العادي أو المرض المهني أو حادث عمل، وذلك بتقديم شهادة طبية تثبت الحالة.

1. المرض العادي: هو الإعتلال الصحي الذي يمنع صاحبه من مواولة عمله، ولا يكون ناشئا عن إصابة عمل أو مواولة مهنة معينة، وينتج عنه عدم قابلية جسم الإنسان من ممارسة نشاطه المعتاد⁴، مما يضطره إلى السعي للحصول على عطلة مرضية تمكنه من المثول للراحة أو العلاج حتى يتم إسترجاع قواه.

1- الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 46، الصادرة بتاريخ جويلية 2006، مرجع سابق، ص 19.

2- محمد سعيد أنور السلطان، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 488

3- سكو أمين أنيس، خداوي محمد سعيد، دراسة أسباب التغيب في الوظيف العمومي (دراسة حالة المديرية الولائية للتجارة سعيدة)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة سعيدة، 2015-2016، ص 16.

4- جلال الدين مصطفى القريشي، شرح قانون العمل الجزائري، ج 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984، ص 243.

2. **المرض المهني:** لقد عرف جلال الدين القريشي المرض المهني على أنه "ذاك المرض الذي ينشأ عن الحالة

المرضية أو العلة الناجمة عن ممارسة مهنة معينة¹، كما ذهب البعض الأخر على أن المرض المهني هو ذلك المرض الذي يجل بالشخص بسبب مزاولته مهنة معينة أو قيامه بعمل معين في ظروف معينة².

إلا أن المشرع الجزائري من خلال القانون رقم 13/83 المؤرخ في 2 جوان 1983 والمتعلق بحوادث العمل المرضية لا سيما المادة 63 منه تعتبر الأمراض المهنية كل أعراض التسمم والتعفن، والإعتلال التي تعزي إلى مصدر أو بتأهيل مهني خاص. مما يتحتم على العامل التوقف عن مزاولته نشاطه إلى غاية مثوله للشفاء.

3. **حادث العمل:** لقد جاء في المادة 6 من القانون 13/83 "يعتبر حادث عمل كل حادث أنجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي طراً في إطار علاقة العمل.

إن الملاحظ هنا وجوب عامل المفاجئة في وقوع الحادث، وكذا العامل الخارجي أي بعيد عن التكوين الجسماني للمصاب بمعنى سبب الحادث خارجي، أما العامل الثالث وهو وقوع الحادث في إطار علاقة العمل حيث يعتبر كل حادث وقع أثناء تأدية المهام حادث عمل، إلا أن المشرع قد وضع على عاتق أطراف العلاقة القانونية في حالة وقوع حادث العمل عبئ التصريح به، وهو إجراء أولي يترتب على عدم إحترامه فقدان الحق في التعويض أثناء مدة العطلة.

4. إلا أن الطالب يرى بأن هناك أسباب لا يمكن أن يصرح بها الموظف إلا أنها تظهر في سلوكه نتيجة ضغوط العمل الناتجة عن عدة عوامل نلخصها فيما يلي³:

- عوامل متعلقة بالوظيفة ذاتها، مثل ظروف العمل وتكنولوجيا المعلومات، وعبء العمل سواء كان ذلك من حيث زيادته أو نقصانه، ثم ساعات العمل من حيث طولها وقصرها.
- عوامل متعلقة بدور الفرد في المؤسسة وتشمل صراع الدور وغموض الدور، والمسؤولية عن الآخرين، وصدمة الدور والمكانة الوظيفية وخاصة المكانة الإدارية.
- عوامل متعلقة بالتطور الوظيفي وتشمل الترقية الكبيرة، أو الإنزال إلى مرتبة أقل من المرتبة الحالية، والأمان الوظيفي، والكساد المالي للمنظمة الذي يحول دون مكافأة الموظفين، وعدم وجود فرص للتزقي الوظيفي.

1- جلال الدين مصطفى القريشي، نفس المرجع، نفس الصفحة.

2- القاضي حسين عبد اللطيف حمدان، الضمان الإجتماعي أحكامه و تطبيقاته - دراسة مقارنة، ط 1، منشورات الجبلي الحقوقية، لبنان، 2005، ص485.

3- الفحطاني صالح، الضغوط الإجتماعية و ضغوط العمل وأثرها على إتخاذ القرارات الإدارية - دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص102.

• عوامل متعلقة بالعلاقات مع الآخرين في العمل وتشمل العلاقة مع المدير المباشر، وعدم انسجام الفرد في بيئة العمل.

• عوامل متعلقة بالبناء و المناخ التنظيمي وتشمل المشاركة في اتخاذ القرار، وتقييم الأداء، والثقافة التنظيمية.

• عوامل متعلقة بالتداخل بين البيت والعمل، وتشمل ظروف بعض الأزواج الذين يعملون خارج المنزل، وعلاقة العمل بالأسرة، وأحداث الحياة، ثم النجاح التالي في العمل.

المبحث الثالث: علاقة أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالعطل المرضية

إن إرتفاع معدلات العطل المرضية التي تسببت في تدني أداء الفرد والمؤسسات على حد السواء، أصبح الشغل الشاغل لأصحاب القرار ، لذا كان لزاما عليه الإهتمام بالموارد البشري وما يتطلبه من تحسين في ظروف العمل أو زيادة مهاراته وكفاءته أو من حيث توطيد علاقاته مع محيطه في العمل والإهتمام بحياته الوظيفية وتلبية حاجاته الشخصية.

المطلب الأول: علاقة التكوين والتعلم بالعطل المرضية

إن الهدف من التكوين هو الإرتقاء بالموارد البشري وتحسين مستواه الفكري والعملية، لذا فإن الحياة الوظيفية تسعى إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمؤسسة والعاملين بها وأصحاب المصالح المرتبطة بالمؤسسة، وتمثل جودتها عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الأطراف بالمؤسسة، حتى يتم حصاد الأهداف المرجوة لابد من مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية والتي من أهمها التكوين والتعلم، والذي يكتسي أهمية بالغة في منظمات الأعمال مما يوفر من كفاءات ومهارات من خلال مناهج وبرامج التكوين وتدريب العاملين لأجل تحسن أداءهم وزيادة إنتاجيتهم وهذا لا يتم إلا من خلال إتاحة فرص التكوين بطريقة عادلة تمكن المؤسسة من الحصول على الكفاءات التي تواجه بها منافسيها، فهو إجراء منظم ونشاط مخطط ووسيلة أو أداة يحدث من خلالها التغيير والتعديل الإيجابي في المعلومات والمهارات والسلوكيات والاتجاهات من أجل رفع كفاءة العاملين وزيادة إنتاجيتهم لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة¹، ففي دراسة قام بها **Heilbronner** في فرنسا أكدت أنه من أسباب الغياب هو مهارة الأفراد، حيث تم التأكيد أنه يتزايد حجم الغياب مع قلة مهاراتهم، و هذا يعكس لنا شعور الفرد بعدم كفاءته في أداء عمله، ومن ثم عدم رضاه عنه، فالواجب على الإدارة تدريب وتكوين عمالها كأحد أهم الحوافز التي تشجع الأفراد على العمل وتضمن رضاهم²، وبذلك القضاء على السلوكيات الغير مرغوبة وتغيير إتجاهاتهم نحو توحيد الأهداف والعمل على تحقيقها.

1- عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية (مفاهيم، أبعاد، إستراتيجية)، دار اليازوردي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010 ص 88

2- عزبون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة سكيكدة، 2006-2007، ص116.

المطلب الثاني: علاقة الصحة والسلامة المهني بالعطل المرضية

تعتبر السلامة والصحة المهنية مسؤولية كل فرد في موقع عمله سواء الأشخاص أو الآلات، فقد أصبحت للسلامة المهنية أنظمة وقوانين يجب على العاملين معرفتها كما يجب على الإدارة تطبيقها وعدم السماح للعاملين بتجاوزها، وأن يكون هناك تدريب وإشراف صحيح على هذه الأنظمة حتى يمكن تفادي العديد من المخاطر التي تحدث للعمال في بيئات العمل المختلفة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على وعي وسلوك الأفراد حيث تظهر أهمية الصحة والسلامة المهنية في التالي¹:

- 1- تقليل تكاليف العمل:** إن الإدارة السليمة لبيئة العمل تجنب المؤسسة الكثير من المشاكل المتمثلة بالحوادث والأمراض المهنية، هذه الحوادث التي تكلف المؤسسة الكثير من التكاليف المادية والمعنوية
 - 2- توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر:** إن الإدارة مسؤولة عن توفير المكان المناسب والخالي من المخاطر المؤدية إلى الأضرار بالعاملين أثناء عملهم، إن هذه المسؤولية أصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي وبصورة خاصة في المؤسسات الصناعية ومن ثم فإن الإدارة تعمل على التقليل من الأثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض الصناعية، إذ أن الحوادث لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية في العمل وإنما تمتد أثارها إلى مشاعر العاملين داخل المؤسسة وكذلك الزبائن المتعاملين معها.
 - 3- توفير نظام عمل مناسب:** من خلال توفير الأجهزة والمعدات الواقية واستخدام السجلات النظامية حول أية إصابة أو حوادث وأمراض.
 - 4- تدعيم العلاقات بين الإدارة والعاملين:** حيث تخلق الإدارة الجيدة الصحة والسلامة المهنية للمؤسسة تجاه المنافسين، وهذا ينتج عنه استقطاب الأفراد الأكفاء والاحتفاظ بأفضل الكفاءات.
- وعليه فإن توافر معايير السلامة المهنية والرعاية الصحية من شأنه خلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأساليب والطرق الآمنة لأداء العمل وأهمية الالتزام بقواعد السلامة والتي من شأنها تدعيم السلامة والصحة المهنية وكذلك رفع معنويات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم وبالتالي زيادة إنتاجيتهم².

1- ذياب العقابله محمود، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء ، عمان، ط1، 2002، ص 87.

2- بوخمحم عبد الفتاح، تحليل وتقييم الأداء الاجتماعي في المنشأة الصناعية، مجلة العلوم الإنسانية العدد18، منشورات جامعة منتوري بقسنطينة، 2002، ص44.

المطلب الثالث: علاقة الأمن والاستقرار الوظيفي بالعدل المرضية

إن الاستقرار والأمن الوظيفي له أهمية بالغة بالنسبة للعامل وجماعة العمل، فهو بالنسبة للمنظمة أهمية مضاعفة فبالإضافة إلى أنه يمكنها من بلوغ أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها فإنه يساعدها على الاحتفاظ باليد العاملة المدربة والمكتسبة للخبرة ويعفيها من تكاليف الإحلال والبحث عن الكفاءات البديلة التي تسربت وتركت مناصب عملها شاغرة بعد أن كلفت المؤسسة مبالغ مالية كبيرة طوال عملية التعيين والتكوين والتدريب، وأما بالنسبة للأفراد في المؤسسة فهو يعمل على تماسك جماعة العمل ما يجعل المؤسسة مجتمع مصغر تجمع ثقافته تنظيمية وهدف مشترك وهوية واحدة وهي المؤسسة¹. فالاستقرار والأمن الوظيفي هو شعور العامل بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف ما دامت الإجراءات وخطوات تقديمه سليمة وكان إنتاجه لا يدعو للقلق.

لذلك يجب أن ينتهز المسئولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية النقابية وأمنه الصناعي وترقيته، إلا أن الاستقرار الوظيفي دائما يرتبط بمستوى الرضا المهني للعامل، فالعامل الذي لا يشعر بالرضا والراحة في عمله يحاول دائما تغييره، ويعتبر الغياب عن العمل مظهر من مظاهر عدم الاستقرار المهني²، لهذا فعلى الإدارة أن تتفهم الاحتياجات والمتطلبات المعنوية والمادية لتوفير نوع من الرضا الوظيفي لعمالها بشكل يولد لديهم شعورا بالاستقرار والأمن الوظيفي.

المطلب الرابع: علاقة فرق العمل بالعدل المرضية

إن علاقات العمل السائدة داخل المؤسسة تتيح المجال للعاملين لاستخدام القدرات العقلية والابتكارات، وتقديم فرص الإبداع والشعور بالسعادة عند إنجاز هذه الأعمال، كما توفر مناخا تنظيميا ومكانا مناسبة للتنافس الشريف بين الأفراد العاملين ضمن بيئة عمل ملائمة، ومن خلال العلاقات الإنسانية والوظيفية بالمؤسسة يحقق العامل حاجاته من الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي بصفته عضوا في جماعات العمل المستمرة بعلاقات متبادلة، كما أن احترام الفرد لذاته واستغلال المواهب، والوصول إلى أعلى المراكز من خلال أفكاره وجهوده، يقود إلى توفير بيئة توجه العلاقات الإنسانية في التنظيم باتجاه سليم يتيح إشباع حاجات الأفراد³.

1- بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص (دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية) بسطيف، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإجتماعية و الإسلامية ن جامعة الحاج لخضر- باتنة، 2013-2014، ص 84.
2- شتا السيد، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1997، ص.344.
3- عبد العزيز، عبد الرحمان، بيئة العمل وأثرها على كفاءة الأداء الأمني، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2000، ص25.

وبما أن العطل المرضية هي شكل من أشكال الغياب عن العمل، وإن كان العمل يتم بنظام الفريق فإنه سيؤدي إلى كثرة المنازعات والمشاحنات بينهم، لعدم وجود عمال إضافيين يخلفون أولئك المتغييبين و قد يؤثر الغياب على ذهنية وسلوك الموظف وحتى على علاقته مع زملائه¹.

لذا كان لزاما على المؤسسات تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة أفراد الجماعات وفرق العمل للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الاستقرار ويعتمد هذا على العلاقات الممتازة بين الجماعات ومدى التفاعل الكفاء فيما بينها والتنسيق والتكامل والتقليل من حدة التنافس والصراعات عن طريق توزيع الأدوار وتوفير فرص التقدم والترقية وفتح قنوات الاتصال والتفاعل بين أعضاء الجماعة للمحافظة على تماسكها واستمرارها في تحقيق أهدافها المشتركة، فنجاح الجماعة في الوصول إلى الأهداف المحددة لها يزيد من ثقة الأعضاء بأنفسهم ويدفعهم إلى بذل جهد أكبر وإلى زيادة درجة الولاء والانتماء للجماعة.

خلاصة الفصل:

بعد التعرف على جودة الحياة الوظيفية الأبعاد المتعلقة بها أتضح لنا أن جودة الحياة الوظيفية من المؤشرات الهامة التي تستهدف حياة العاملين داخل المؤسسة، حيث تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العامل ومتطلبات الوظيفة، وهذا ما سنحاول إسقاط الضوء عليه في الجانب الميداني لأن ظاهرة العطل المرضية تعتبر من الظواهر ذات الكلفة العالية على المؤسسة والتي تكبد المؤسسة خسائر مادية كبيرة من التكاليف المادية المدفوعة جراء التعويض عن تلك العطل المرضية المقدمة، وبالتالي انخفاض في أداء المؤسسة في مردوديتها، ومن جهة أخرى نمو الشعور لدى الأفراد بترك العمل والسعي للبحث عن عمل آخر من أجل تلبية حاجاته الفردية، وكذا خسارة الروح المعنوية لدى العاملين الذين يقررون البقاء في المؤسسة في ظل وجود هذا الشعور. وانطلاقاً من مما ذكر تصبح دراسة ظاهرة العطل المرضية من الثوابت التي لا بد للمنظمة من دراستها بهدف تجنب الكثير من التكاليف المادية والمعنوية.

1- سكو أمين أنيس، مرجع سابق، ص 18.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: اختبار صحة الفرضيات و عرض النتائج

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

بعد ما تناولنا الجانب النظري ومتغيرات الدراسة، سنتناول في هذا الفصل الجانب التطبيقي ليطم إسقاط ما تم دراسته نظريا على إحدى المؤسسات الخدمائية والتي تتمتع باحترافية في مجال عملها وتخصصها وهي مؤسسة الحماية المدنية التي تعتبر من أهم المؤسسات الرائدة في أعمال الرعاية الصحية وإنقاذ الأفراد الواقعين تحت الأخطار بكل مهنية، فقد مرت الحماية المدنية في الجزائر بمرحلتين أساسيتين الأولى إبان الاحتلال والثانية بعد استرجاع السيادة الوطنية، أثناء فترة الاحتلال كانت الحماية المدنية عبارة عن وحدات متمركزة في المدن الكبرى التي يوجد بها أعلى نسبة من المعمرين، أما بعد الاستقلال شهدت الحماية المدنية عدة تطورات على الصعيد التنظيمي القانوني، الهياكل والوسائل..... الخ.

المطلب الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة

الحماية المدنية هي جهاز خاص برجال الإطفاء والدفاع المدني في الجزائر للخدمة العمومية تابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وهو جهاز له مجموعة من الإجراءات والأعمال اللازمة لحماية السكان والممتلكات العامة والخاصة من أخطار الحريق والكوارث والحروب والحوادث المختلفة وإغاثة المنكوبين وتأمين سلامة المواصلات والاتصالات وسير العمل في المرافق العامة وحماية مصادر الثروة الوطنية في حالة السلم وحالة الحرب والطوارئ وذلك بالاتصال على الرقم الأخضر (14).

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

يتحدد الهيكل التنظيمي للحماية المدنية في مختلف المديرات الولاية وفق جانبين :

أولا الجانب الإداري: أو ما يسمى بالمصالح الخارجية للحماية المدنية، بحيث يتم تحديد هذا التنظيم وفق المرسوم التنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 12 فيفري 1992، وعليه تحتوي مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة على ثلاث مصالح كل مصلحة يترأسها رئيس ويتفرع عن كل مصلحة مكتبين و هي كالأتي:

1- مصلحة الإدارة والإمداد

- مكتب المستخدمين والتكوين والنشاط الاجتماعي
- مكتب المحاسبة والأملاك

2- مصلحة الوقاية

- مكتب الدراسات والإحصائيات والإعلام

- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة

3- مصلحة الحماية العامة

- مكتب المخططات والأجهزة الخاصة

- مكتب المواصلات العملية

شكل رقم (02): يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للحماية المدنية - بسكرة



الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية



مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة

مصلحة الإدارة والإمداد.

مصلحة الحماية العامة

مصلحة الوقاية

مكتب المستخدمين
والتكوين

مكتب المخططات والأجهزة
الأمنية

مكتب الدراسات والمراقبة
والإحصائيات

مكتب المالية والمحاسبة

مكتب المواصلات العملية

مكتب الخرائط

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على المرسوم التنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 12/02/1992 والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية وعملها.

ثانيا الجانِب العملي: والمتمثل في مختلف الوحدات العملية للحماية المدنية والموزعة على مختلف دوائر الولاية والمحدد بالمرسوم رقم 70 - 167 المؤرخ في 10 نوفمبر 1970 و المتضمن تصنيف وحدات الحماية المدنية وتحديد إطارها وتجهيزها، هذا المرسوم سمح بإدماج معظم العاملين المستعان بهم مؤقتا والذين يتوفرون على مؤهلات كما سمح بإدماج موظفي القطاع في الوظيفة العمومي، كما حدد هياكل الحماية المدنية على مستوى البلدية والدائرة والولاية حيث صنفها تبعا لأهمية المهام المكلفة بإنجازها ضمن أربع أصناف هي:الوحدات الرئيسية، الوحدات الثانوية، وحدات القطاع ، وفي سنة 2018 أعادت الحكومة تنظيم وحدات الحماية المدنية لإضفاء ديناميكية أكثر على تدخلاتها، وقسمتها إلى

سبع وحدات، وكلفت كل واحدة منها بمهام خاصة، في حين تم تغيير تسمية هذه الأخيرة إلى وحدات تدخل الحماية المدنية وذلك بصدور المرسوم التنفيذي 308/18 المؤرخ في 10 ديسمبر 2018 والمتضمن إعادة تنظيم وحدات الحماية المدنية، حيث تنص المادة 3 منه "تتمثل وحدات تدخل الحماية المدنية الموضوعة تحت سلطة مدير الحماية المدنية للولاية فيما يلي :

الوحدة الرئيسية صنف "أ" - الوحدة الرئيسية صنف "ب" - الوحدة الثانوية - الوحدة البحرية - وحدة القطاع - المركز المتقدم - مركز الإسعاف عبر الطرقات".

إلا أن الحماية المدنية لولاية بسكرة تضم الوحدات العملية التالية:

الوحدة الرئيسية بسكرة - الوحدة الثانوية بسكرة - الوحدة الثانوية أولاد جلال - الوحدة الثانوية طولقة - الوحدة الثانوية أورلال - الوحدة الثانوية سيدي خالد - الوحدة الثانوية سيدي عقبة - الوحدة الثانوية القنطرة - الوحدة الثانوية زريبة الوادي.

و في دراستنا هذه فإن مجتمع الدراسة يضم أفراد الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية "بن دادة عمر" بسكرة.

المطلب الثالث: نشاط المؤسسة محل الدراسة

تختص الحماية المدنية في حماية الأشخاص والممتلكات من جميع الأخطار التي قد تتعرض لها وذلك عن طريق ثلاث مقاييس تعمل بها وهي إسعاف، إنقاذ وإطفاء، حيث تقوم بالرعاية الصحية لجميع شرائح المجتمع بتقديم يد المساعدة وإسعاف المصابين والضحايا جراء مختلف الحوادث سواء المنزلية أو حوادث الطرقات والسكك الحديدية والمطارات أو الحوادث في مكان العمل وكذا مختلف الكوارث ومكافحة حرائق الغابات والمحاصيل الزراعية وكذلك حماية الشواطئ ومناطق الاستحمام.

كما تقدم خدمة إدارية متمثلة في:

- دراسة القواعد والإجراءات الأمنية في مجال الحماية المدنية ضد كل أخطار الحريق والفرع وما ينجر عنهما في مختلف البنايات السكنية والمؤسسات الصناعية والمستقبلية للجمهور، ومراقبة تنفيذ ذلك وهذا وفق الأمر الرئاسي 04/76 المؤرخ في 1976/02/20 والمتعلق بالقواعد المطبقة في ميدان الحماية ضد أخطار الحريق والفرع وتكوين لجان الوقاية والحماية المدنية.

- الوقاية من الأخطار الصناعية والتكنولوجية الكبرى وفق القانون 20/04 المؤرخ في 2004/12/25 والمتعلق بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة.

- تنفيذ وتنسيق مخططات الإسعاف في حالة حدوث كوارث كبرى وما إلى ذلك.

أما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة - الوحدة الرئيسية للحماية المدنية "بن دادة أعمار" بسكرة - حسب المرسوم التنفيذي رقم 308/18 المؤرخ في 10 ديسمبر 2018 والمتضمن إعادة تنظيم وحدات الحماية المدنية، وخاصة المادة 4 منه فإنها تختص في :

- ضمان عمليات الإسعاف والإنقاذ والإطفاء.
- ضمان التنظيم والتنسيق العملي بين جميع وحدات التدخل الموجودة عبر إقليم اختصاصها.
- تقديم الدعم في إطار المساعدة ما بين الولايات أو ما بين الدوائر حسب الحالة.
- ضمان أجهزة الحماية خلال التظاهرات لاسيما منها ذات الطابع السياسي والاقتصادي والديني والثقافي والرياضي.
- ضمان أجهزة حماية الحواجز المائية والسطحية والبحرية المهيأة والمرخصة للنشاطات الرياضية والترفيه الملاحية.
- ضمان مهام الوقاية والتوقع داخل قطاع تدخلها.
- ضمان تنفيذ برامج المناورات والتمارين اليومية.
- ضمان الدعم اللوجستي المرتبط بالنشاط العملي وصيانة وسائله.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المطلب الأول: مناهج الدراسة الميدانية

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بالموضوع، وبالتالي تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، وعليه فقد استخدم الطالب المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وقد تم تعريف المنهج الوصفي على أنه المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة ما، كما يقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، والتي تتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات¹. وقد استخدم الطالب مصدرين أساسيين للمعلومات:

1- الحمداني موفق، مناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق، الأردن، عمان، 2006، ص 100.

1- المصادر الثانوية: حيث أعتمد الطالب في جمع المعلومات والبيانات ومعالجة الإطار النظري للدراسة على الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الأنترنت.

2- المصادر الأولية : لجأ الطالب إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة للدراسة والتي صممت خصيصا لهذا الغرض وقد أعتمد الطالب على المنهج التحليلي لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

يستخدم الباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم بعض الظواهر، إلا أن طبيعة الموضوع تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة، فقد يتطلب موضوع ما الملاحظة كأداة أساسية وقد يتطلب آخر المقابلة أو الاستمارة. بالنسبة لهذه الدراسة وجمع البيانات اللازمة فلقد لجأ الطالب إلى الاستمارة، حيث تعتبر من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات، لأنها " تترك الحرية للمستجوب في الإجابة دون أية تأثيرات من قبل الباحث كما هو الشأن في المقابلة، إضافة لتدني التكاليف المرتبطة بالجهد والوقت خصوصا منها الرقمية¹". وبناء على ذلك فقد تم إعداد استمارة بحث وجهت إلى أفراد العينة العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية بسكرة، وقد شملت الاستمارة على محورين:

أ- المحور الأول: وتعلق بالبيانات الديموغرافية المتعلقة بعينة الدراسة وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي ، مدة العمل بالمؤسسة، الحالة العائلية.

ب- المحور الثاني: وينقسم إلى قسمين:

أولا المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية و تضمن (20) عبارة من (01 إلى 20).

ثانيا المتغير التابع: العطل المرضية وتضمن (11) عبارات من (21 إلى 31).

ولقد أعتمدنا على مقياس Likert ذو البدائل الخمسة والذي يعتبر من مقاييس الاتجاه التي تعمل على تحديد ما يعتقد به أو يشعر به أو يدركه الفرد عن نفسه، كما يقيس الاتجاهات نحو الذات أو نحو الآخرين أو نحو أنشطة معينة أو اتجاه واقع معين، وتم توزيع الأوزان على البدائل الخمس كالتالي:

1- إبراهيم بخي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية ، وفق طريقة IMRAD ، ط4 ، جامعة ورقلة ، الجزائر، 1998 - 2015 ، ص86.

جدول (01): درجات مقياس ليكارت

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

المصدر: موسى النبهان، أساسيات القياس في العلوم السلوكية، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص. 364.

وعليه وحسب هذا التوزيع السلبي فإنه إذا كان المتوسط الحسابي للمتغير يتراوح بين (1 - 1.79) فهو مرتفع جدا، وإذا كان المتوسط الحسابي يتراوح بين (1.80 و 2.59) فهو مرتفع، وإذا كان المتوسط يتراوح بين (2.60 - 3.39) فهو متوسط، وإذا كان المتوسط يتراوح بين (3.40 - 4.19) فهو منخفض، وإذا كان المتوسط يتراوح بين (4.20 - 5) فهو منخفض جدا.

الفرع الأول: خطوات بناء الإستبانة:

لقد تم إعداد وبناء أداة الدراسة من طرف الطالب لمعرفة أثر جودة الحياة الوظيفية للحد من ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة، وقد أتبع في ذلك الخطوات التالية:

- 1- الاستعانة ببعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع والإطلاع على الأساليب الإدارية من أجل صياغة فقرات الاستمارة.
- 2- استشارة الطالب المشرف في تحديد مجالات وفقرات الاستمارة.
- 3- تم تحديد المجالات الرئيسية للاستمارة والفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- 4- تصميم الإستمارة في صورتها الأولية وعرضها على المشرف لمراجعتها وتنقيحها.
- 5- تم تعديل بعض فقرات الاستمارة استجابة لنصائح الأستاذ المشرف لتستقر في صورتها النهائية على (31) فقرة كما هي موضحة في الملحق رقم (01).

الفرع الثاني: صدق و ثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

صدق الاستبيان يعني تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة، أما ثبات الاستبيان فيعني أننا إذا أعدنا توزيع هذا الاستبيان

على عينة أخرى من نفس المجتمع وبنفس حجم العينة فإن النتائج ستكون مقاربة للنتائج التي حصلنا عليها من العينة الأولى، وتكون العينتين متساوية باحتمال يساوي معامل الثبات¹.

أولاً:الصدق الظاهري: بعد تصميم الاستمارة في صورتها الأولية من طرف الطالب وعرضها على المشرف لمراجعتها وتنقيحها تم إخراجها وعرضها مرة أخرى على الأستاذ المشرف حيث استجاب الطالب لآراء ونصائح الأستاذ وقام بما يلزم من حذف وتعديل لفقرات الاستمارة وبذلك تم استخراج الاستمارة في صورتها النهائية كما هي موضحة في الملحق رقم (01).

ثانياً: ثبات الاستبيان:لقد تحقق الطالب من ثبات الاستبيان من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده حيث تم حذف فقرتين من مجال الأمن والاستقرار الوظيفي لعدم تحقيقها ثبات الأداة(الفقرة رقم 11 و 12)، وبذلك تم قبول الفقرات التي يكون معامل ثباتها يفوق 50% وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (02).

جدول رقم (02) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
التكوين والتعلم	5	0,814	0,902
الصحة و السلامة المهنية	5	0,912	0,954
الاستقرار والأمن الوظيفي	3	0,746	0,863
فرق العمل	5	0,842	0,917
العطل المرضية	11	0,901	0,949
جودة الحياة الوظيفية	18	0,918	0,958
جميع فقرات الإستبيانة	29	0,923	0,960

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول رقم (02) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.746 - 0.912) بالنسبة لفقرات كل المجالات، بينما بلغت لجميع فقرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية 0,918 إلا أن قيم الصدق الذاتي فيه مرتفعة حيث تراوحت بين (0.863 - 0.958)، أما بالنسبة لجميع فقرات الإستبيانة فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0,923 في حين قيمة الصدق الذاتي لجميع فقرات الإستبيانة بلغت أقصاها 0,960 وهذا يعني أن معامل

1- غيث بحر و معن التنجي، التحليل الإحصائي للأستبيانات بإستخدام برنامج **IBM SPSS Statistics** ، مركز سير للدراسات الإحصائية والسياسات العامة، 2014، ص 14.

* - الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

الثبات مرتفع ودال إحصائياً، وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية الموضحة في الملحق رقم (01) ذات ثبات وصدق مما يجعل الطالب على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

ثالثاً: صدق المقياس:

1- الاتساق الداخلي: يعد الاتساق الداخلي من أهم مقاييس صدق الأداة، والذي يقيس مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال أو البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الطالب بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، والنتائج التالية توضح ذلك:

أ- الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية:

جدول رقم (03) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال التكوين والتعلم و الدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرات	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
م1	تعطي الإدارة إهتماماً كبيراً لبرامج التكوين والتعلم للعاملين.	,816**	,000	51
م2	تلي الدورات التكوينية حاجات المتكويين المستقبلية.	,777**	,000	51
م3	تتميز أهداف برامج التكوين بالوضوح بالنسبة للمشاركين.	,555**	,000	51
م4	تشتمل برامج تكوين العاملين على التكوين الإداري والتقني معاً.	,753**	,000	51
م5	توفر الإدارة كل التسهيلات والإمكانات المادية والمعنوية اللازمة لدعم وتنفيذ برامج التكوين.	,868**	,000	51
	** الارتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)			
	* الارتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق رقم (03) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة ومجالها تراوحت بين 55,5% و86,8% وهي أكبر من 50% عند مستوى دلالة 5% حيث كانت مستويات الدلالة 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يؤكد الاتساق الداخلي لفقرات مجال التكوين والتعلم.

جدول (04) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال الصحة و السلامة المهنية و الدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرات	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
6م	بيئة العمل صحية وأمنة.	,842**	,000	51
7م	. يهتم المسؤولون بصحة وسلامة العاملين.	,863**	,000	51
8م	تحرص الإدارة على إتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة المهنية أثناء العمل.	,883**	,000	51
9م	تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحة العاملين.	,880**	,000	51
10م	توفر الإدارة وسائل الحماية الفردية والجماعية.	,850**	,000	51
** الإرتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)				
* الإرتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق رقم (04) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة ومجالها تراوحت بين 84.2% و 88.3% وهي أكبر من 50% عند مستوى دلالة 5% حيث كانت مستويات الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 ، وهذا ما يؤكد الاتساق الداخلي للفقرات بعد الصحة والسلامة المهنية.

جدول (05) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال الاستقرار والأمن الوظيفي والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرات	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
13م	تشعر بالطمأنينة عند تنفيذ مهامك	,777**	,000	51
14م	تشعر بالاستقرار بالمؤسسة ولا تعاني من أي تحديد بالإستغناء عن خدماتك.	,822**	,000	51
15م	تعتبر المؤسسة ناجحة في تحقيق أهدافها.	,848**	,000	51
** الإرتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)				
* الإرتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق رقم (05) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة ومجالها تراوحت بين 77.7% و 84.8% وهي أكبر من 50% عند مستوى دلالة 5% حيث كانت مستويات الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد الاتساق الداخلي للفقرات بعد الاستقرار والأمن الوظيفي.

جدول رقم (06) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال فرق العمل والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرات	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
م16	تقوم المؤسسة بإنشاء فرق عمل وتقوم بتحسينها بشكل دوري.	,682**	,000	51
م17	تساعد فرق العمل على خلق جو عالي من التحفيز والمناخ المناسب للعمل.	,731**	,000	51
م18	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل.	,892**	,000	51
م19	هناك تكاتف و تعاون بين أفراد فريق العمل.	,798**	,000	51
م20	يمثل أفراد الفريق إلى روح الجماعة.	,799**	,000	51
** الارتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)				
* الارتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق رقم (06) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة ومجالها تراوحت بين 77.7% و 84.8% وهي أكبر من 50% عند مستوى دلالة 5% حيث كانت مستويات الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد الاتساق الداخلي للفقرات بعد فرق العمل.

ب- الاتساق الداخلي لمجال العطل المرضية :

جدول رقم (07) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال العطل المرضية والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرات	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
م21	أقدم شهادة مرضية لأجل قضاء بعض الأمور الشخصية.	,709**	,000	51
م22	الإدارة تقوم بمتابعة الأفراد الذين يقدمون عطل مرضية .	,520**	,000	51
م23	تقدم الإدارة أيام للراحة عند مرض أحد الأفراد دون أن يقدم شهادة مرضية.	,537**	,000	51
م24	الإدارة عادلة من حيث منح العطل.	,596**	,000	51
م25	أتقدم بعطلة مرضية في حالة المرض مهني .	,472**	,000	51
م26	أتقدم بعطلة مرضية عند إصابتي بمرض عادي (مثل: زكام، حمى)	,472**	,000	51
م27	أتقدم بعطلة مرضية عند شعوري بعدم العدالة في فرص التكوين والتعلم.	,698**	,000	51
م28	أتقدم بعطلة مرضية عند عدم توفر وسائل الحماية الفردية والجماعية والرعاية الصحية في العمل.	,893**	,000	51
م29	أتقدم بعطلة مرضية عند شعوري بعدم الأمن الوظيفي والاستقرار في وظيفتي.	,772**	,000	51
م30	أتقدم بعطلة مرضية في حالة تدهور علاقتي بزملائي في العمل	,844**	,000	51
م31	أتقدم بعطلة مرضية في حالة كثرة المهام وساعات العمل.	,844**	,000	51
** الارتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)				
* الارتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق رقم (07) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة ومجالها تراوحت بين 0.52% و 89.3% وهي أكبر من 50% عند مستوى دلالة 5% حيث كانت مستويات الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 ورغم أن معامل الارتباط بين الفقرة م25 و م26 والبعد بلغ 47.2% إلا أنه دال إحصائياً، وهذا ما يؤكد الاتساق الداخلي للفقرات لمجال العطل المرضية.

2- الصدق البنائي : يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد

الأداة الوصول إليها، ويبين ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة، والجدول التالي رقم

(08) يبين أن جميع معاملات الإستهانة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) وبذلك تعد جميع مجالات الإستهانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (08) معامل الإرتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستهانة و الدرجة الكلية للإستهانة

المجالات		التكوين والتعلم	الصحة والسلامة المهنية	الاستقرار والأمن الوظيفي	فرق العمل	جودة الحياة الوظيفية	العطل المرضية
التكوين والتعلم	Pearson Correlation	1	,745**	,565**	,652**	,866**	,314*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,025
	N	51	51	51	51	51	51
الصحة والسلامة المهنية	Pearson Correlation	,745**	1	,659**	,706**	,922**	,300*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,032
	N	51	51	51	51	51	51
الاستقرار والأمن الوظيفي	Pearson Correlation	,565**	,659**	1	,632**	,785**	,081
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,574
	N	51	51	51	51	51	51
فرق العمل	Pearson Correlation	,652**	,706**	,632**	1	,868**	,400**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,004
	N	51	51	51	51	51	51
جودة الحياة الوظيفية	Pearson Correlation	,866**	,922**	,785**	,868**	1	,337*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,016
	N	51	51	51	51	51	51
العطل المرضية	Pearson Correlation	,314*	,300*	,081	,400**	,337*	1
	Sig. (2-tailed)	,025	,032	,574	,004	,016	
	N	51	51	51	51	51	51
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثالث: : مجتمع وعينة الدراسة والوسائل الإحصائية المستخدمة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموع الأفراد العاملين بالوحدة الرئيسية "بن دادة عمر" بسكرة حيث تقع الوحدة الرئيسية بمقر الولاية، فهي تلي النداء الأول لجميع الحوادث الواقعة ضمن قطاعها مقر الولاية وضواحيها، بالإضافة إلى أنها تلي النداء الثاني لدعم الوحدات الثانوية الواقعة بدوائر الولاية. حيث يبلغ مجتمع الدراسة 209 عون حماية مدنية، تحتوي الوحدة على نظامين للعمل، النظام الإداري العامل 8 ساعات عمل في اليوم والنظام العملي (التدخلات) فالعاملين به مقسمين على ثلاث أفواج (أ، ب، ج) يعملون بالتناوب بنظام 24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة.

بما أن هناك تجانس بين أفراد المجتمع ونظرا لإستحالة إخضاع كل العاملين بالمؤسسة للدراسة بسبب الإمكانيات المادية والوقت، حيث أن دراسة المجتمع ككل تستغرق وقتا كبيرا تتطلب بذل مجهودات كبيرة وتكاليف باهظة ، فإنه سيتم استعمال طريقة المعاينة لتحديد حجم العينة وفقا للصيغة الموالية¹:

$$n = \frac{t\alpha^2 \left(\frac{1}{4}\right) N}{d_0^2 N - d_0^2 + t\alpha^2 \left(\frac{1}{4}\right)}$$

حيث أن:

حجم العينة: n=?	α : درجة المخاطرة محددة عموما ب: 5%
حجم المجتمع: N=209	tα : قيمة تستخرج من الجدول الطبيعي المعياري
إذن بإعتماد درجة معاينة: α=0.05 و منه tα=1.9	خطأ المعاينة: d ₀ = 10%

يصبح حجم العينة حسب الصيغة السابقة كما يلي:

$$n = \frac{(1.96)^2 \left(\frac{1}{4}\right) 209}{(0.1)^2 209 - (0.1)^2 + (1.96)^2 \left(\frac{1}{4}\right)} \cong 66$$

ومنه فإن حجم العينة قدر ب: 66 عامل و هو ما يعادل 31,57% من مجتمع الدراسة

1- عبد الوهاب بلمهدي، نظام مقترح لأنظمة الحوافز للمؤسسة - دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية لإنتاج أجهزة القياس و المراقبة (AMC) ،العلمة ،أطروحة دكتوراء دولة غير منشورة، جامعة سطيف 2008/2009، ص153

و عليه فقد تم توزيع 66 استمارة على أفراد العينة حيث أسترجع منها 59 استمارة، ضياع 07 استمارات وإلغاء 08 استمارات لعدم اكتمالها و احتوائها على أخطاء ، بمعنى تم اعتماد 51 استمارة أفرغت محتوياتها لأجل تحليلها في برنامج - SPSS - (Statistical Package for the Social Sciences).

الجدول رقم: (09) يوضح عدد الإستمارات الموزعة، المسترجعة، الصالحة والملغاة

النسبة	العدد	التعيين
%100	66	الاستمارات الموزعة
%89,39	59	الاستمارات المسترجعة
%77,27	51	الاستمارات الصالحة
%12,12	08	الاستمارات الملغاة
%10,60	07	الاستمارات المفقودة

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على المعطيات السابقة

الفرع الثاني: الوسائل الإحصائية المستخدمة

للإجابة على تساؤلات الدراسة تمت المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من خلال الإستبانة وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية - **SPSS** - وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن تساؤلات الدراسة التالية:

1. النسب المئوية التكرارات (Frequencies & Percentages) لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي و المتوسط الحسابي النسبي.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
4. معامل ارتباط بيرسن (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، و يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين ، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي و الصدق البنائي للإستبانة والعلاقة بين المتغيرات.
5. اختبار T في حالة عينة واحدة (T- Test) لمعرفة ما إذا كان درجة الاستجابة قد وصلت إلى الموافقة المتوسطة، وقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الإستبانة.
6. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

7. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) ANOVA لمعرفة ما

إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

من خلال البيانات الشخصية التي تم جمعها عن أفراد عينة الدراسة بواسطة القسم الأول من الاستبيان، وباستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها وقد تم تحديد خصائص عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات مجتمع المبحوثين من حيث التركيبة العلمية والعملية، حيث أن هذه الصفات تمثل متغيرات قد يؤثر تغييرها في نتيجة هذه الدراسة إذا ما أعيد تطبيقها في وقت لاحق، وكذلك قد يؤثر تغييرها في نتائج الدراسات المماثلة إذا ما طبقت على نفس مجتمع هذه الدراسة واتخذت نتيجة هذه الدراسة كمحك لنتائجها، وفيما يلي عرض لأفراد عينة الدراسة وفقا لبياناتهم الشخصية:

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

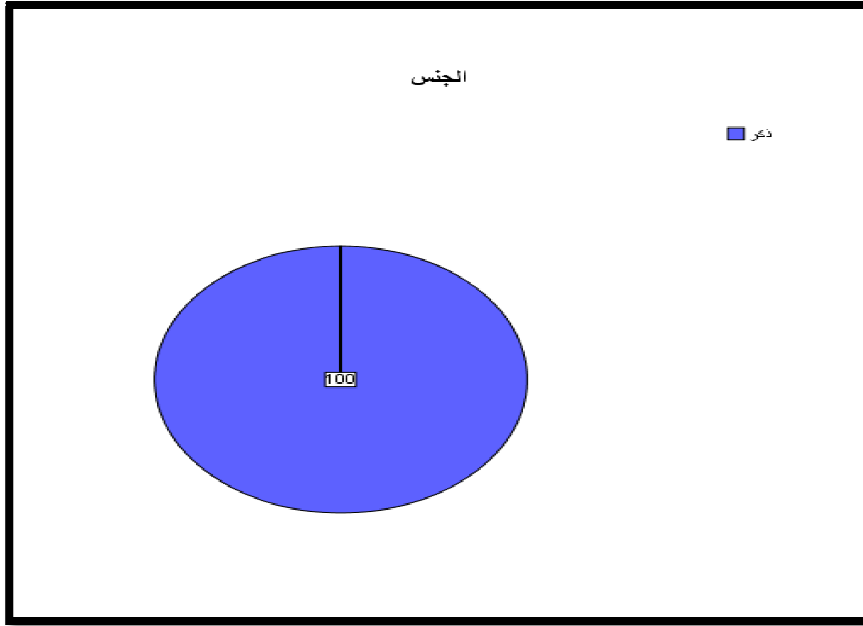
جدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الفئة
100,00	51	ذكر

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن كل أفراد العينة من الذكور أي ما نسبته 100%، و يعزي الطالب هذه النسبة إلى العوامل الثقافية والاجتماعية والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع الجزائري عامة والمجتمع البسكري خاصة حيث أن طبيعة المجتمع تميل إلى إعطاء أولوية العمل للذكور أكثر بكثير في قطاع الحماية المدنية وذلك لطبيعة العمل الذي يتطلب الإمكانيات البدنية العالية، ونظام التدخلات وعمل المناوبة 24 ساعة عمل مقابل 24 ساعة راحة، مما يتناسب مع الذكور أكثر من الإناث كما أن مهنة عون الحماية المدنية تحتاج للتنقل الدائم، والجهد الميداني الشاق.

شكل رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2- توزيع أفراد العينة حسب العمر

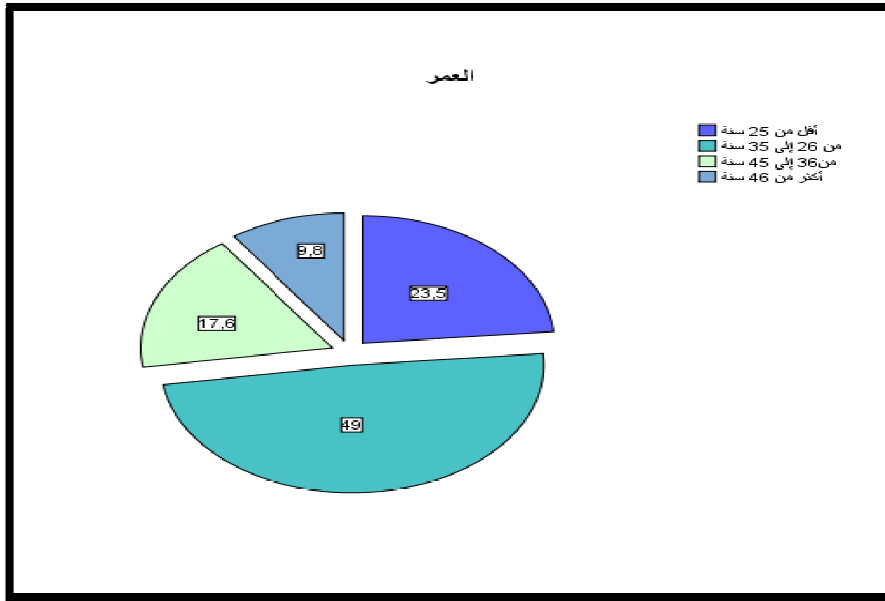
جدول رقم (11) توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	العمر
23,5	12	أقل من 25 سنة
49,0	25	من 26 إلى 35 سنة
17,6	9	من 36 إلى 45 سنة
9,8	5	أكثر من 46 سنة
100,0	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (...). أن الشريحة الكبرى من أفراد العينة هم الذين تبلغ أعمارهم بين (26 سنة-35 سنة)، وقد بلغت نسبتهم 49% وبعدها تليها الشريحة العمرية أقل من 25 سنة التي بلغت نسبة 23.5% مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة من الشباب، أما الشريحة العمرية ما بين (36 سنة-45 سنة) فهي تمثل ما نسبته 17.6% من أفراد العينة، ثم الشريحة التي تزيد أعمارها عن 46 سنة فهي تمثل نسبة 9.8% من أفراد العينة.

شكل رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ أن غالبية العاملين بالحماية المدنية هم من الشباب و يعزى ذلك إلى إعتماد المؤسسة على توظيف وتأهيل الكفاءات الشابة بالدرجة الأولى، ومما لا شك فيه أن أغلبية العنصر الشاب يؤثر بشكل واضح على العوامل المدروسة في البحث ، وهذا يتناسب مع السياسة العامة التي تتبعها إدارة الحماية المدنية والقائمة على تفعيل دور الشباب، والاعتماد عليهم بشكل أساسي في تفعيل وتحسين الخدمة العمومية، والاستفادة من كفاءاتهم وإبداعاتهم وتطويرهم لشتى مجالات العمل المختلفة، كما إن حركة وتنقل الشباب تكون أسهل من غيرهم خاصة في التغطيات والتدخلات اليومية وكذا في مواجهة الكوارث سواء الطبيعية أو غيرها وفي أوقات الحروب والطوارئ والفعاليات الأخرى، وهي فئة تتمتع بالنضوج الفكري، والتجربة العملية وتنسجم هذه النتيجة مع تركيبة السكان في المجتمع .

3- توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

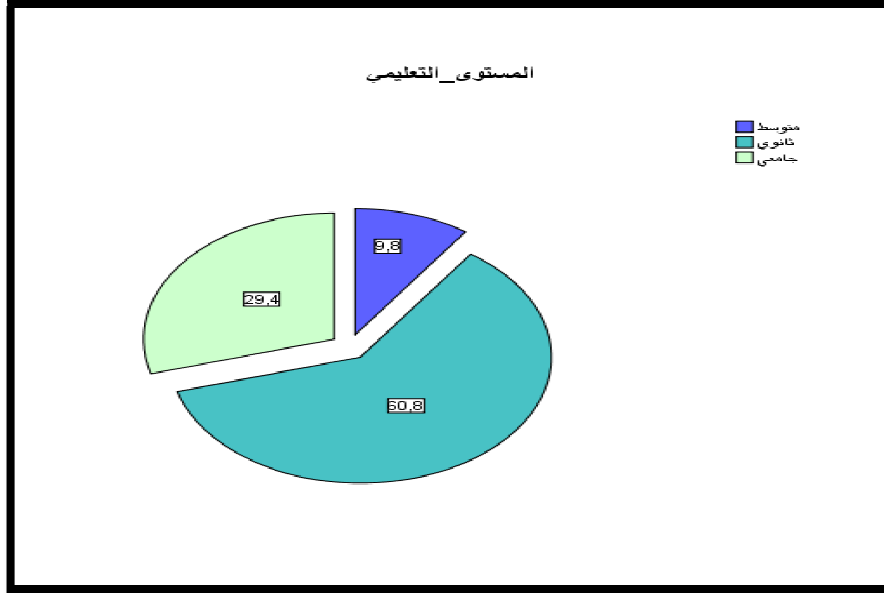
جدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
9,8	5	متوسط
60,8	31	ثانوي
29,4	15	جامعي
100,0	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (...) أن ما نسبته 60.8 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوي، ونسبة 29.4% ذوي مستوى الجامعي أما ذوي المستوى المتوسط فتمثل ما نسبته 9.8 % من عينة الدراسة .

الشكل رقم (04) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

و يعزي الطالب إرتفاع المستوى التعليمي ذو المؤهل الثانوي لما يتطلب توفره في عملية التوظيف بالنسبة لرتبة عون الحماية المدنية ويتفق ذلك مع سياسة الاختيار والتعيين المعمول بها في قطاع الحماية المدنية الجزائرية، حيث يشترط عند التوظيف في رتبة عون الحماية المدنية مستوى ثانية ثانوي أما الرتب العليا القيادية فهي تتطلب الشهادات الجامعية وهذا يدل على أن مجتمع الدراسة مؤهل بدرجة علمية جيدة ، وذلك حسب المرسوم المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالحماية المدنية رقم 106/11 المؤرخ في 06 مارس 2011 الوارد بالجريدة الرسمية الجزائرية رقم 15 الصادرة في 09 مارس 2011.

4- توزيع عينة الدراسة حسب مدة العمل بالمؤسسة

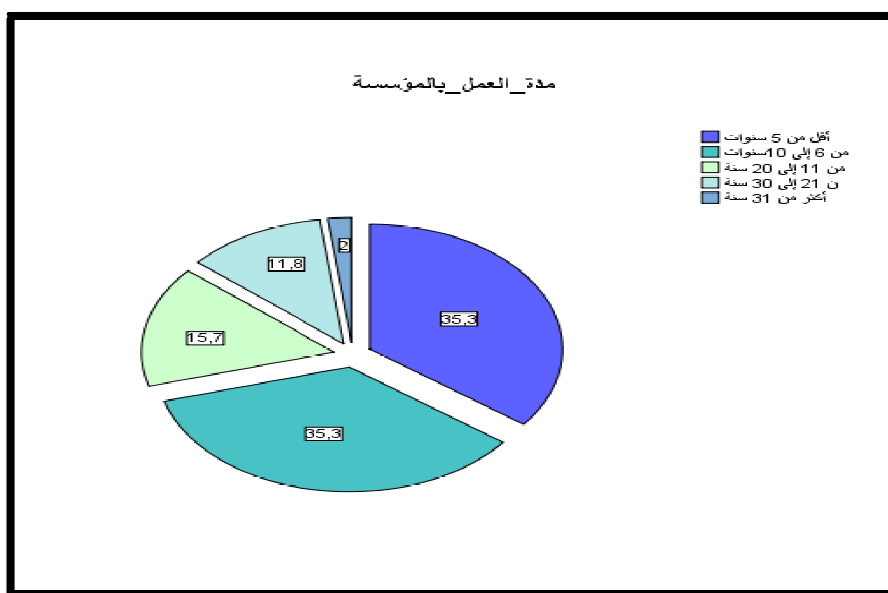
جدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة حسب مدة العمل بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	مدة العمل بالمؤسسة
35,3	18	أقل من 5 سنوات
35,3	18	من 6 إلى 10 سنوات
15,7	8	من 11 إلى 20 سنة
11,8	6	من 21 إلى 30 سنة
2,0	1	أكثر من 31 سنة
100,0	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (...). وجود تنوع في مستوى الخبرة لدى أفراد عينة الدراسة، فالملاحظ تساوي نسبته 35.3% للذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات مع الذين لديهم خبرة عمل بالمؤسسة ما بين 6 سنوات إلى 10 سنوات. أما ما نسبته 11.8% فهو لفئة ذوي خبرة من 21 سنة إلى 30 سنة و بالنسبة لذوي الخبرة أكثر من 31 سنة فبلغت نسبتهم 1%. ويعزى الطالب تركيز سنوات الخبرة في الفئة الأولى والثانية إلى سياسة التوظيف وكذلك سياسة التقاعد النسبي الأخيرة التي كانت سبب في تقاعد الكثير من الكفاءات ذات الخبرة الطويلة ونزوحها مما ترك فراغ واضح في العمل.

الشكل رقم (05) توزيع عينة الدراسة حسب مدة العمل بالمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

5- توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

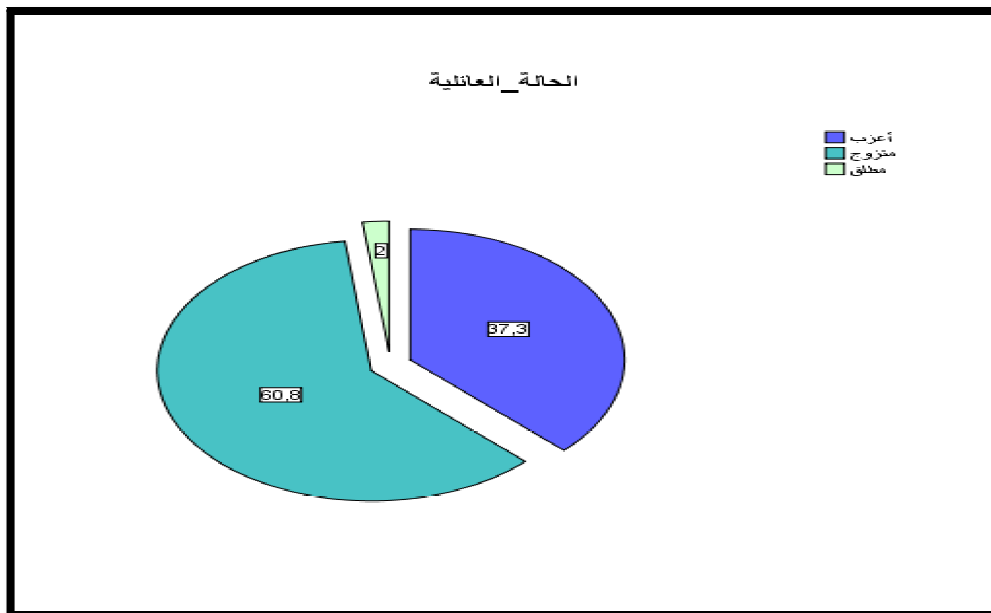
جدول رقم (14) توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
37,3	19	أعزب
60,8	31	متزوج
2,0	1	مطلق
100,0	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الملاحظ في الجدول هو ما نسبته 37.3% هم من فئة العزاب أي بعدد 19 فرد من عينة الدراسة، ونسبة 60.8% هم من فئة المتزوجين بعدد 31 فرد من عينة الدراسة، ومطلق واحد بنسبة 2% من عينة الدراسة. والشكل رقم (06) يوضح تمثيل الدائرة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية:

الشكل رقم (06) : توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني : تشخيص متغيرات الدراسة

بغرض تقييم متغيرات الدراسة (جودة الحياة الوظيفية، العطل المرضية) لدى أفراد الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، سيتم التطرق إلى جانبين، أولها، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتكرارات ونسب الموافقة:

أولاً: المتوسط الحسابي ونسب الموافقة:

1- المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية

الجدول (15): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار والنسبة %	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	الأهمية النسبية
بعد التكوين والتعلم	2,0588	,80726	التكرار	18	21	5	3	4	مرتفع
تعطي الإدارة اهتماما كبيرا لبرامج التكوين والتعلم للعاملين.	2,10	1,188	النسبة	35.3	41.2	9.8	5.9	7.8	مرتفع

مرتفع	1	7	3	27	13	التكرار	1,020	2,14	تلي الدورات التكوينية حاجات المتكويين المستقبلية.
	2	13.7	5.9	52.9	25.5	النسبة			
مرتفع جدا	0	5	3	13	30	التكرار	,973	1,67	تتميز أهداف برامج التكوين بالوضوح بالنسبة للمشاركين.
	0	9.8	5.9	25.5	58.8	النسبة			
مرتفع	2	6	10	25	8	التكرار	1,021	2,39	تشتمل برامج تكوين العاملين على التكوين الإداري والتقني معا.
	3.9	11.8	19.6	49.0	15.7	النسبة			
مرتفع	2	4	7	17	21	التكرار	1,114	2,00	توفر الإدارة كل التسهيلات والإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لدعم وتنفيذ برامج التكوين.
	3.9	7.8	13.7	33.3	41.2	النسبة			
مرتفع							1,0479 8	1,9882	بعد الصحة والسلامة المهنية
مرتفع	2	4	4	14	27	التكرار	1,126	1,82	بيئة العمل صحية وأمنة.
	3.9	7.8	7.8	27.5	52.9	النسبة			
مرتفع	8	3	6	15	19	التكرار	1,438	2,33	يهتم المسؤولون بصحة وسلامة العاملين.
	15.7	5.9	11.8	29.4	37.3	النسبة			
مرتفع	2	4	6	10	29	التكرار	1,438	2,33	تحرص الإدارة على إتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة المهنية أثناء العمل.
	3.9	7.8	11.8	19.6	56.9	النسبة			
مرتفع	3	5	10	14	19	التكرار	1,438	2,33	تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحة العاملين.
	5.9	9.8	19.6	27.5	37.3	النسبة			
مرتفع	3	2	3	15	28	التكرار	1,438	2,33	توفر الإدارة وسائل الحماية الفردية والجماعية.
	5.9	3.9	5.9	29.4	54.9	النسبة			

مرتفع							,87835	1,9216	الاستقرار والأمن الوظيفي
مرتفع	1	1	12	12	25	التكرار	,987	1,84	تشعر بالطمأنينة عند تنفيذ مهامك.
	2.0	2.0	23.5	23.5	49.0	النسبة			
مرتفع	1	3	9	16	22	التكرار	1,017	1,92	تشعر بالاستقرار بالمؤسسة ولا تعاني من أي تهديد بالإستغناء عن خدماتك.
	2.0	5.9	17.6	31.4	43.1	النسبة			
مرتفع	3	4	7	13	24	التكرار	1,217	2,00	تعتبر المؤسسة ناجحة في تحقيق أهدافها.
	5.9	7.8	13.7	25.5	47.1	النسبة			
مرتفع							,83856	1,8039	فرق العمل
مرتفع	1	2	6	22	20	التكرار	,917	1,86	تقوم المؤسسة بإنشاء فرق عمل وتقوم بتعيينها بشكل دوري.
	2.0	3.9	11.8	43.1	39.2	النسبة			
مرتفع	2	3	5	22	19	التكرار	1,038	1,96	تساعد فرق العمل على خلق جو عالي من التحفيز والمناخ المناسب للعمل.
	3.9	5.9	9.8	43.1	37.3	النسبة			
مرتفع	4	3	3	8	33	التكرار	1,274	1,76	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل.
	7.8	5.9	5.9	15.7	64.7	النسبة			
مرتفع	3	2	3	21	22	التكرار	1,089	1,88	هناك تكاتف و تعاون بين أفراد فريق العمل.
	5.9	3.9	5.9	41.2	43.1	النسبة			
مرتفع جدا	2	2	1	12	34	التكرار	1,006	1,55	يمثل أفراد الفريق إلى روح الجماعة.
	3.9	3.9	2.0	23.5	66.7	النسبة			
مرتفع							,77996	1,9455	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أ- في القراءة الإحصائية للجدول السابق رقم (...). نجد أن المستجوبين موافقون بدرجة مرتفعة حول جودة الحياة الوظيفية بأبعاده التكوينية والتعلم، الصحة والسلامة المهنية، الاستقرار والأمن الوظيفي، وفرق العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي 1,94 والانحراف المعياري 0,77 إذ كانت قيمته أقل من 0,8 فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات الباحثين، وفيما يلي توضيح تفصيلي للنتائج المرتبطة بكل بعد:

ب- **بعد التكوين والتعلم:** يتضح من الجدول رقم (15) أن مستوى التكوين والتعلم كان مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية بسكرة، ولقد بلغ المتوسط الحسابي 2,05 يعني درجة موافقة مرتفعة بلغت نسبتها 75,69% من مجموع إجابات الباحثين، وبلغ انحرافه المعياري 0,8 أما نسبة عدم الموافقة فقد بلغت 13,33% بينما نسبة الحياد فقد بلغت 10,98%، والملاحظ أن هناك تشتت في إجابات الباحثين لأن قيمة انحرافه المعياري تساوي القيمة 0,8.

وكتعليق على هذه النتيجة يمكن القول بأن إدارة الحماية المدنية لولاية بسكرة تعطي أهمية كبيرة للتكوين والتعلم، فالיום تزداد الأهمية الإستراتيجية للتكوين بإعتباره الأداة التي تسمح للمؤسسة مواكبة بيئتها فهي تركز على النظام الفعال للتكوين والتعلم يأخذ بعين الإعتبار الإحتياجات الوظيفية للمؤسسة.

ت- **بعد الصحة والسلامة المهنية:** بلغت قيمة المتوسط الحسابي 1,98 ما يعني درجة موافقة مرتفعة بلغت نسبتها 71,37%، وانحراف معياري 1,05 أي يوجد تشتت في الإجابات، وقد بلغت نسبة إجابات الموظفين بعدم الموافقة 15,86% كما أن نسبة الحياد بلغت 12,78% من مجموع إجابات الموظفين المستجوبين.

ث- **بعد الاستقرار والأمن الوظيفي:** يتضح من الجدول رقم (15) أن مستوى الاستقرار والأمن الوظيفي كان مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية بسكرة حيث بلغ المتوسط الحسابي 1,92 يعني درجة موافقة مرتفعة بلغت نسبتها 73,2%، وبلغ انحرافه المعياري 0,87 فهي قيمة أكبر من 0,8 مما يدل على أن هناك تشتت في إجابات الباحثين، وقد بلغت نسبة عدم الموافقة 8,79% بينما نسبة الحياد فقد بلغت 18,3%.

ج- **بعد فرق العمل:** يتضح من الجدول رقم (15) أن مستوى بعد فرق العمل بلغت قيمة المتوسط الحسابي له 1,80 ما يعني درجة موافقة عالية قدرت نسبتها بـ 83,53% وانحراف معياري 0,83 أي وجود انحرافات في إجابات الباحثين أما نسبة الحياد بلغت 7,05% بينما نسبة عدم الموافقة فقد بلغت 9,41% من مجموع إجابات الباحثين حول فرق العمل.

2- المتغير التابع العطل المرضية

الجدول (16): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية للمتغير التابع العطل المرضية

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار والنسبة %	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	الأهمية النسبية
العطل المرضية	2,6988	,93623							متوسط
أقدم شهادة مرضية لأجل قضاء بعض الأمور الشخصية.	2,67	1,409	التكرار	15	9	12	8	7	متوسط
			النسبة	29.4	17.6	23.5	15.7	13.7	
الإدارة تقوم بمتابعة الأفراد الذين يقدمون عطل مرضية .	2,29	1,026	التكرار	8	30	6	4	3	مرتفع
			النسبة	15.7	58.8	11.8	7.8	5.9	
تقدم الإدارة أيام للراحة عند مرض أحد الأفراد دون أن يقدم شهادة مرضية.	2,37	1,536	التكرار	23	7	9	3	9	مرتفع
			النسبة	45.1	13.7	17.6	5.9	17.6	
الإدارة عادلة من حيث منح العطل.	2,35	1,230	التكرار	11	26	5	3	6	مرتفع
			النسبة	21.6	51.0	9.8	5.9	11.8	
أتقدم بعطلة مرضية في حالة المرض مهني	1,63	,979	التكرار	31	13	3	3	1	مرتفع جدا
			النسبة	60.8	25.5	5.9	5.9	2.0	
أتقدم بعطلة مرضية عند إصابتي بمرض عادي (مثل: زكام، حمى)	2,94	1,448	التكرار	11	13	3	16	8	متوسط
			النسبة	21.6	25.5	5.9	31.4	15.7	
أتقدم بعطلة مرضية عند شعوري بعدم العدالة في فرص التكوين والتعلم.	3,16	1,223	التكرار	7	8	11	20	5	متوسط
			النسبة	13.7	15.7	21.6	39.2	9.8	

متوسط	8	11	10	12	10	التكرار	1,375	2,90	أتقدم بعطلة مرضية عند عدم توفر وسائل الحماية الفردية والجماعية والرعاية الصحية في العمل.
	15.7	21.6	19.6	23.5	19.6	النسبة			
متوسط	8	16	7	13	7	التكرار	1,330	3,10	أتقدم بعطلة مرضية عند شعوري بعدم الأمن الوظيفي والاستقرار في وظيفتي.
	15.7	31.4	13.7	25.5	13.7	النسبة			
متوسط	10	17	5	10	9	التكرار	1,424	3,18	أتقدم بعطلة مرضية في حالة تدهور علاقتي بزملائي في العمل.
	19.6	33.3	9.8	19.6	17.6	النسبة			
متوسط	10	14	7	11	9	التكرار	1,418	3,10	أتقدم بعطلة مرضية في حالة كثرة المهام وساعات العمل.
	19.6	27.5	13.7	21.6	17.6	النسبة			

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

في القراءة الإحصائية للجدول رقم (16) نجد أن هناك درجة موافقة متوسطة لمؤشرات العطل المرضية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2,69 بينما إنحرافه المعياري بلغ 0,93 فهي قيمة أكبر من 0,8 مما يدل على أن هناك تشتت في إجابات المبحوثين.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها

الفرع الأول: نتائج اختبار الفرضيات:

تطرق الطالب إلى الفرضيات التالية المذكورة في القسم الأول من البحث وهي:

يوجد أثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية من شأنه أن يحد من ظاهرة العطل المرضية لدى الأعوان العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية بسكرة.

وقد أثبتت منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر إيجابي للتكوين والتعلم على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة.
2. يوجد أثر إيجابي للصحة والسلامة المهنية على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة.
3. يوجد أثر إيجابي للاستقرار والأمن الوظيفي على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة.
4. يوجد أثر إيجابي لفرق العمل على ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة.
5. توجد فروق في وظاهرة العطل المرضية. تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة والحالة العائلية)

فيما يلي يتم عرض نتائج الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات الدراسة:

أ- الانحدار الخطي البسيط: اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه "يوجد أثر مباشر لجودة الحياة الوظيفية من شأنه الحد من ظاهرة العطل المرضية"

الجدول (17): نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعدل R ²	مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0,337 ^a	0,095	0,016 ^a	6,273	4,974	1	4,974	الانحدار
				0,793	49	38,853	الخطأ المتبقي
					50	43,826	المجموع

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS

كما هو موضح في الجدول (17)، معامل التحديد المعدل يساوي 0,095، هذا يعني أن 9.5% من التباين في المتغير التابع (العطل المرضية) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) مستوى دلالة F يساوي 0,016 وهي أقل من 0,05 وهذا دليل بأن النموذج ذو أهمية إحصائية.

الجدول (18): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر جودة الحياة الوظيفية على ظاهرة العطل المرضية

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير النمطية		المعاملات النمطية	
		Beta	الخطأ المعياري	B	المعاملات النمطية
,000	5,658		,338	1,912	1 ثابت Constant
,016	2,505	,337	,161	,404	جودة الحياة الوظيفية

a. Dependent Variable: العطل المرضية

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS

طبقاً للنتائج الموضحة بالجدول (18)، فإن قوة الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والعطل المرضية بلغت 0.337 وبلغ مستوى الدلالة 0,016 وهو أقل من 0,05، وبهذا فإن الفرضية الرئيسية مقبولة.

ب- الانحدار الخطي المتعدد:

عرض نتائج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

جدول رقم (19) يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعدل R ²	مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية df	مجموع المربعات	النموذج
,481 ^a	,165	,015 ^a	3,464	2,536	4	10,145	الانحدار
				,732	46	33,681	الخطأ المتبقي
					50	43,826	المجموع

a. Predictors: (Constant), الصحة والسلامة، التعلم، التكوين والتعلم، الاستقرار والامن الوظيفي، الفرق العمل، المهنية

b. Dependent Variable: العطل المرضية

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS

كما هو موضح في الجدول السابق رقم (19)، معامل التحديد المعدل يساوي 0,165 هذا يعني أن 16,5% من التباين في المتغير التابع (العطل المرضية) مفسر بالتغير في أبعاد الأربعة للمتغير المستقل (فرق العمل، الاستقرار والامن الوظيفي، التكوين والتعلم، الصحة والسلامة المهنية) عند مستوى دلالة F يساوي 0,015 وهي أقل من 0,05 وهذا دليل بأن النموذج ذو أهمية إحصائية.

الجدول (20): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر جودة الحياة الوظيفية على ظاهرة العطل المرضية

النموذج	المعاملات غير النمطية		المعاملات النمطية		قيمة T	مستوى دلالة T
	B	الخطأ المعياري	Beta	المحسوبة		
1	1,991	,357		5,579	,000	ثابت Constant
	,152	,234	,131	,651	,518	التكوين والتعلم
	,102	,202	,114	,503	,617	الصحة والسلامة المهنية
	,385	,193	,361	1,991	,050	الاستقرار والامن الوظيفي
	,517	,221	,463	2,340	,024	فرق العمل

a. Dependent Variable: العطل المرضية

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS

طبقاً للنتائج الموضحة بالجدول رقم (20)، فإن بعد التكوين والتعلم، الصحة والسلامة المهنية ليس لها أثر مباشر في الحد من ظاهرة العطل المرضية حيث أن قيم مستويات الدلالة بلغت على التوالي: 0,518 – 0,617 وهي أكبر من القيمة 0,05 وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى والثانية مرفوضة. في حين أنه يوجد أثر إيجابي مباشر لكل من الأمن والاستقرار الوظيفي وفرق العمل على ظاهرة العطل المرضية حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,050 و 0,025 وهي أقل أو يساوي 0,05 كما أن قيمة معاملي الارتباط β تساوي 0,361 و 0,463 على الترتيب، أي أن 36,1% من العطل المرضية مفسرة بالأمن والاستقرار الوظيفي و 46,3% من ظاهرة العطل المرضية مفسر بفرق العمل، لهذا فإن الفرضية الثالثة والرابعة مقبولة.

ت - اختبار فرضية الفروق في العطل المرضية نسبة للمتغيرات الديموغرافية

1- الفروق في العطل المرضية حسب المتغيرات الديموغرافية

الجدول رقم (21): تحليل ANOVA للفروق في المتغير التابع "العطل المرضية" تعزى المتغيرات

الديموغرافية

مستوى الدلالة	قيمة F	مربع المتوسط	درجة الحرية	مجموع المربعات	المتغيرات الديموغرافية	
0,184	1,678	1,414	3	4,241	بين المجموعات	العمر
		,842	47	39,585	داخل المجموعات	
			50	43,826	المجموع	
0,190	1,721	1,466	2	2,932	بين المجموعات	المستوى التعليمي
		0,852	48	40,894	داخل المجموعات	
			50	43,826	المجموع	
0,288	1,290	1,105	4	4,419	بين المجموعات	مدة العمل بالمؤسسة
		0,857	46	39,407	داخل المجموعات	
			50	43,826	المجموع	
0,145	2,012	1,695	2	3,390	بين المجموعات	الحالة العائلية
		0,842	48	40,436	داخل المجموعات	
			50	43,826	المجموع	

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (21) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغير التابع العطل المرضية تعزى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المستوى التعليمي، مدة العمل بالمؤسسة، الحالة العائلية) حيث فاقت قيم مستويات الدلالة 0,05. وعليه فإن جميع الأفراد العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة وباختلاف أعمارهم، خبرتهم المهنية، مستوياتهم التعليمية وحالتهم الاجتماعية يتوافقون في وجهة نظرهم اتجاه المتغير التابع العطل المرضية ومنه فإن الفرضية الخامسة غير مقبولة.

الفرع الثاني: تحليل النتائج

وعليه فإننا قد توصلنا إلى النتائج التالية:

❖ أكدت النتائج أن مستوى التكوين والتعلم لدى أفراد الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية مرتفع حيث بلغت نسبته 75.69% وهذا بما يكفل أداء المهام المنوطة بهم في أكمل وجه، حيث أن الإدارة تولي اهتماما كبيرا لبرامج التكوين والتعلم بما يخدم الأهداف المرجوة، ويلبي الحاجات المستقبلية للمؤسسة والعاملين على حد سواء، كما أن الإدارة توفر جميع التسهيلات والإمكانات المادية والمعنوية اللازمة لدعم وتنفيذ برامج التكوين والتعلم حتى يكون أفراد الحماية المدنية في جاهزية تامة ودائمة لأداء المهام وتحسبا لأي طارئ لمواجهة الأخطار والكوارث. إلا أن مجال التكوين والتعلم لا يؤثر على عامل العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية بسكرة ومنه فإن الفرضية الفرعية الأولى غير مقبولة.

❖ أكدت النتائج أن الإدارة تعطي أهمية بالغة لعامل الصحة والسلامة المهنية فقد بلغت نسبة الموافقة 71,37%، وعليه فإن الإدارة تحرص على أن تكون بيئة العمل آمنة وصحية، كما تهتم بصحة وسلامة أفرادها من خلال فرض الإجراءات الوقائية والسلامة المهنية، كذلك المتابعة الدورية لصحة العاملين بالإضافة إلى توفير وسائل الحماية الفردية والجماعية لأن طبيعة عمل عون الحماية المدنية تتميز بشدة المخاطرة، لذا وجب توفير الجو الملائم والظروف المواتية بما فيها الوسائل المادية والمعنوية لأداء تلك المهمة النبيلة. إلا أن هذا العامل ليس له أثر على ظاهرة العطل المرضية. ومنه فإن الفرضية الثانية غير مقبولة.

❖ أكدت النتائج أن مستوى الاستقرار والأمن الوظيفي مرتفع لدى أفراد الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية فقد بلغت نسبته 73,20% من مجموع إجابات المبحوثين، حيث أن الأفراد يشعرون بالطمأنينة عند تنفيذ مهامهم وكذا الثقة التامة في الإدارة لأنهم يعتبرون المؤسسة ناجحة في تحقيق أهدافها لما تقدمه من خدمات وعمل إنساني، فعلاقة الفرد بالمؤسسة تجعله يشعر بالأمن والاستقرار. كما أن النتائج بينت أن 36,1% من العطل المرضية مفسرة بالأمن والاستقرار الوظيفي، أي أن عامل الصحة والسلامة المهنية له أثر إيجابي على ظاهرة العطل المرضية. ومنه الفرضية الثالثة مقبولة.

❖ أكدت النتائج أن نسبة الموافقة لعامل فرق العمل بلغت 83,53% فهي مرتفعة لأن الإدارة تهتم بتحسين فرق العمل بشكل دوري وذلك من أجل الحفاظ على روح العمل الجماعي والعلاقات الجماعية وكذا تشارك المعارف وتطويرها، لأن فرق العمل تساعد في حل المشاكل المتعلقة بالعمل أو العلاقات بين الإدارة والأفراد أو الأفراد فيما بينهم، فالملاحظ من النتائج أن هناك إتفاق عالي بشأن التعاون والتكاتف فيما بين أفراد فريق

العمل والامتثال لروح الجماعة. فعامل فرق العمل له تأثير إيجابي من شأنه الحد من ظاهرة العطل المرضية ف:46,3% من ظاهرة العطل المرضية مفسر بفرق العمل. ومنه الفرضية الرابعة مقبولة.

- ❖ كما أكدت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لظاهرة العطل المرضية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة والحالة العائلية)، فهناك موافقة متوسطة بلغت نسبتها 52,23% من مجموع إجابات الباحثين بينما بلغت نسبة عدم الموافقة 33,87% حول مؤشرات العطل المرضية، حيث أن جميع الأفراد العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة وباختلاف خبرتهم العملية، مستوياتهم التعليمية وحالتهم الاجتماعية يتوافقون في وجهة نظرهم اتجاه المتغير التابع العطل المرضية.
- ❖ وعليه فإن النتائج أكدت بأن المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية له تأثير إيجابي اتجاه المتغير التابع ظاهرة العطل المرضية حيث أنه فكلما توافرت العوامل التي تزيد من مستوى جودة الحياة الوظيفية كلما أثر ذلك بالإيجاب على ظاهرة العطل المرضية فالنسبة 9,5% من التغير الحاصل في المتغير التابع ظاهرة العطل المرضية مفسر بالتغير في المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الرابع: توصيات الدراسة:

رغم المستويات المرتفعة لمستويات متغيرات الدراسة إلا أنه لا بد من الحفاظ عليها وتعزيزها، وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج يقترح الطالب مايلي:

- ❖ ضرورة اهتمام الطالبين والممارسين بتحليل الظواهر السلبية التي من شأنها عرقلة وتيرة التنمية وتوفير العوامل المؤدية إلى زيادة مستوى الأداء لدى الأفراد في المؤسسات سواء العمومية كانت أو الخاصة.
- ❖ من الضروري أن تعمل إدارة الحماية المدنية على توفير العوامل المؤدية إلى زيادة جودة الحياة الوظيفية
- ❖ تعزيز التمكين لدى الأفراد ومشاركتهم في إتخاذ القرار وخاصة في الأوقات الحرجة.
- ❖ على إدارة الحماية المدنية أن تعمل على زيادة عامل الاستقرار والأمن الوظيفي وحماية العاملين من كافة أشكال الضغوطات المرتبطة بالعمل .
- ❖ ضرورة اهتمام إدارة الحماية المدنية بالجانب الاجتماعي للفرد وتوفير الظروف الملائمة للعمل والوسائل التي تلي حاجات لأفراد.
- ❖ ضرورة تحسيس العاملين بأهمية العمل الذي يقومون به من خلال إخضاعهم للتكوين المجدي والمكثف وتبني برامج تعمل على تطوير مهارات الأفراد وزيادة فرص التكوين.
- ❖ على الإدارة رفع مستوى الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين.
- ❖ ترسيخ مفهوم المسؤولية الجماعية بما يخدم العمل الجماعي وتحفيز الأفراد بالاعتراف بالمجهودات المبذولة.

الخاتمة

إن جودة الحياة الوظيفية هي من أهم المفاهيم الإدارية المعاصرة التي انتشرت ولاقت قبولا في الكثير من المنظمات المعاصرة، وذلك لارتباطها المباشر بالحياة الاجتماعية للموظف ونظرا للدور الأساسي الذي تلعبه بالنسبة للفرد في تحسين أدائه وجعله ذو كفاءة وفعالية عالية من خلال تحسين متطلبات البيئة التي يعمل فيها وجعل شعوره بالانتماء وتبنيه فكرة التطوير والإبداع والابتكار خاصة وأن الوضع الراهن يتطلب اليوم امتلاك موارد بشرية ذات كفاءة عالية تمتاز بالريادة والقبول، لذلك عمدت هاته المنظمات على تطوير وتحسين جودة حياة موظفيها.

لهذا فإن مؤسسة الحماية المدنية أصبت تركز على جودة الحياة الوظيفية لموظفيها من اجل تحفيزهم على تحسين أداء الخدمة العمومية، لأنها تؤثر على مستوى الإشباع الذاتي والاجتماعي في العمل من جهة وتؤثر بصفة تبادلية على الحياة الشخصية للموظف حتى خارج أوقات العمل من جهة أخرى، مما يتوجب على المؤسسات بصفة عامة والحماية المدنية بصفة خاصة تبني برامج فعالة وهادفة لتحسين جودة الحياة الوظيفية، لأنها تساهم في تحقيق أهداف كل من الموظف والمؤسسة وكذا العملاء ومختلف أصحاب المصالح في آن واحد. فالتحارب والأساليب الإدارية الناجحة اليوم هي نتاج العديد من الانتقادات والتعديلات التي مستها، والوضع الذي وصل إليه المورد البشري وأدائه وكفاءته هو نتيجة لهاته التعديلات، لذلك يجب على المؤسسات التطوير والإبداع الدائم في الأساليب لأجل تحسين حياة الفرد الوظيفية والشخصية من ناحية ولتحقيق أعلى قدرة من الفعالية التنظيمية من ناحية أخرى حتى يتسنى لأصحاب القرار رصد وتفادي السلوكيات السلبية الصادرة عن العاملين ووضوح الحلول الكفيلة بذلك.

أفاق مستقبلية:

- دراسة دور فرق العمل في تحقيق الميزة التنافسية
- أثر جودة الحياة الوظيفية على تعزيز الإلتزام التنظيمي
- أثر الاتصال التنظيمي في تحسين جودة الحياة الوظيفية
- دور القيادة التحويلية في زيادة الولاء التنظيمي

قائمة المراجع

المراجع بالعربية

I. القواميس

المنجد في اللغة العربية المعاصرة، ط3، منشورات دار المشرق، بيروت، 2008.

II. الكتب

1. إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية، وفق طريقة **IMRAD**، ط4، جامعة ورقلة، الجزائر، 1998 - 2015.
2. إسماعيل قيرة، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007.
3. برونطي سعاد نايف، إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد - ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
4. جاد الرب سيد محمد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، القاهرة، دار النهضة العربية، 2008.
5. جلال الدين مصطفى القريشي، شرح قانون العمل الجزائري، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984.
6. الحمداني موفق، مناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق، الأردن، عمان، 2006، ص 100.
7. حمود خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 168.
8. دودين أحمد يوسف، إدارة الأعمال الحديثة، ط1، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
9. ذياب العقابله محمود، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء، عمان، ط1، 2002.
10. رعد حسن الصرن، كيف تخلق بيئة إبتكارية في المؤسسات - إدارة الإبداع والإبتكار، الجزء الثاني، دار الرضا للنشر، دمشق، 2001.
11. زكي محمد هاشم، إدارة الموارد البشرية، جامعة الكويت، 1989.
12. السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، مدخل إستراتيجي تكاملي، عمان، دار إثراء النشر، 2009.
13. شتا السيد، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1997.
14. صالح أحمد علي، العنزي سعد علي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
15. عبد الباري إبراهيم درة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للطباعة والنشر، 2008.

16. عمر وصفي العقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد إستراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
17. عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية (مفاهيم، أبعاد، إستراتيجية)، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
18. غيث بحر، معن التنجي، التحليل الإحصائي للأستبيانات بإستخدام برنامج IBM SPSS Statistics ، مركز سير للدراسات الإحصائية والسياسات العامة، 2014.
19. القاضي حسين عبد اللطيف حمدان، الضمان الإجتماعي أحكامه و تطبيقاته - دراسة مقارنة، ط1 ، منشورات الجبلي الحقوقية ، لبنان، 2005.
20. محمد سعيد أنور السلطان ، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
21. محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 1999.
22. المغربي كامل محمد، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 1995.
23. موسى اللوزي، التنظيم و إجراءات العمل، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2002.
24. مولود ديدان، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حسب آخر تعديل له دار بلقيس، الجزائر، نوفمبر 2008.

III. الرسائل الجامعية

- 1- وسام محمد الحسيني، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى الطالبين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2016.
- 2- هتهات النذير، أثر الأمراض المزمنة على نفقات صندوق الضمان الإجتماعي للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بوكالة ورقلة - دراسة قياسية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2017 .
- 3- هاشم عيسى، عبد الرحمان أبو حميد، أثر جودة حياة العمل على فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة 2017.
- 4- مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام و الإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، 2016.

- 5- القحطاني صالح، الضغوط الإجتماعية و ضغوط العمل وأثرها على إتخاذ القرارات الإدارية، دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.
- 6- ماضي خليل إسماعيل إبراهيم، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراء غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.
- 7- بريطل فاطمة الزهراء، أهمية التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري ، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، رسالة دكتوراء غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
- 8- البليسي أسامة، جود الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2013.
- 9- بن منصور ربيعة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية بسطيف، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإجتماعية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر- باتنة، 2013-2014.
- 10- رحوي فؤاد، الراحة و العطلة القانونية في القانون الإجتماعي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق جامعة وهران، 2007.
- 11- ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2016.
- 12- سكو أمين أنيس، خداوي محمد سعيد، دراسة أسباب التغيب في الوظيف العمومي، دراسة حالة المديرية الولائية للتجارة سعيدة، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة سعيدة، 2015-2016.
- 13- عبد العزيز، عبد الرحمان، بيئة العمل وأثرها على كفاءة الأداء الأمني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض، 2000.
- 14- عبد الوهاب بلمهدي، نظام مقترح لأنظمة الحوافز للمؤسسة، دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية لإنتاج أجهزة القياس و المراقبة (AMC)، العلمة، أطروحة دكتوراء دولة غير منشورة، جامعة سطيف 2008/2009.
- 15- عزيزون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة سكيكدة، 2006-2007.
- 16- فرحاتي حسان، النظام القانوني للعطل في مجال الوظيفة العمومية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.

IV. المجالات

1. إبراهيم سحر حسن، و عجرمة فاطمة عبد المحيي، تأمين بيئة العمل للمنشآت البحثية والتعليمية وعلاقة ذلك بالرضا الوظيفي للباحثين بهذه المنشآت، المجلة الدولية للتنمية، العدد 4، 2015.
2. بوخمحم عبد الفتاح، تحليل وتقييم الأداء الإجتماعي في المنشأة الصناعية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 18، منشورات جامعة منتوري بقسنطينة، 2002.
3. شنشونة محمد، أهمية التعلم التنظيمي في نجاح المؤسسات الإقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 33، 2014.

V. الجريدة الرسمية الجزائرية

1. الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 17 الصادرة بتاريخ 25 أفريل 1990.
2. الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 28 الصادرة بتاريخ 5 يوليو 1983.
3. الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 46 الصادرة بتاريخ 16 جويلية 2006.
4. الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 46 الصادرة بتاريخ 8 جوان 1966.

الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 7 الصادرة بتاريخ 14 فيفري 1984

المراجع باللغة الأجنبية

1. Frederick, R. (Ed.). **A companion to business ethics**, 2002.
2. Kaila, H. L. **Industrial and organizational psychology**, India: Kalpaz Publications, Vol.2, 2006.
3. Lau R.S, & May B.E, **A win-win paradigm for quality of work life and business performance**, Human Resource Development Quarterly, 1998.
4. Surya Kumar.Shani. **A Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited**. International Journal of Management, Vol. 4, Issue 1, 2013.
5. Weert, J. C. M. van., Dulmen, A. M. van., & Bensing, J. M. **What factors affect caregiver communication in psychogeriatric care?** New York: Nova Science Publishers, 2008.



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



إستمارة البحث

أخي الكريم نضع بين يديك هذه الإستمارة في إطار التحضير لإستكمال إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تسيير الموارد البشرية بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على ظاهرة العطل المرضية، حيث نطلب منكم التعاون معنا للبحث العلمي و ذلك بالإجابة على كل بنودها بدقة وموضوعية ، كما نلتزم بأن المعلومات الواردة في الإستمارة ستبقى سرية ولن تستخدم إلا في الأغراض العلمية فقط وشكرا لكم على حسن تعاونكم.

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالب:

* أ.د. حجازي إسماعيل

* حرزالله عبد الحفيظ

السنة الجامعية: 2018 - 2019

للإجابة على تساؤلات الإستمارة ضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

المحور الأول:البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: أقل من 25 سنة - من 26 سنة إلى 35 سنة
- من 36 إلى 45 سنة - أكثر من 46
- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- مدة عملك بالمؤسسة - أقل من 5 سنوات - من 6 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 20 سنة - من 21 إلى 30 سنة
- أكثر من 31 سنة
- الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل

المحور الثاني:

أولا - أبعاد جودة الحياة الوظيفية					
غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرات
أ- التكوين و التعلم					
					1- تعطي الإدارة إهتماما كبيرا لبرامج التكوين والتعلم للعاملين.
					2- تلبي الدورات التكوينية حاجات المتكويين المستقبلية.
					3- تتميز أهداف برامج التكوين بالوضوح بالنسبة للمشاركين.
					4- تشتمل برامج تكوين العاملين على التكوين الإداري والتقني معا.
					5- توفر الإدارة كل التسهيلات والإمكانات المادية والمعنوية اللازمة لدعم وتنفيذ برامج التكوين.
ب- الصحة و السلامة المهنية:					
					6- بيئة العمل صحية وأمنة.
					7- يهتم المسؤولون بصحة وسلامة العاملين.
					8- تحرص الإدارة على إتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة المهنية أثناء العمل.
					9- تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحة العاملين.
					10- توفر الإدارة وسائل الحماية الفردية والجماعية.
ت- الاستقرار والأمن الوظيفي					
					11- تضطر لتنفيذ مهام خارج مهامك الوظيفية للحفاظ على وظيفتك الحالية.
					12- تفكر في البحث عن فرصة عمل أخرى.
					13- تشعر بالطمأنينة عند تنفيذ مهامك.
					14- تشعر بالاستقرار بالمؤسسة ولا تعاني من أي تهديد بالإستغناء عن خدماتك.
					15- تعتبر المؤسسة ناجحة في تحقيق أهدافها.

ث - فرق العمل				
				16- تقوم المؤسسة بإنشاء فرق عمل وتقوم بتعيينها بشكل دوري.
				17- تساعد فرق العمل على خلق جو عالي من التحفيز والمناخ المناسب للعمل.
				18- يساهم العاملون في حل مشكلات العمل.
				19- هناك تكاتف و تعاون بين أفراد فريق العمل.
				20- يمثل أفراد الفريق إلى روح الجماعة.
ثانيا- العطل المرضية				
غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
				21- أقدم شهادة مرضية لأجل قضاء بعض الأمور الشخصية.
				22- الإدارة تقوم بمتابعة الأفراد الذين يقدمون عطل مرضية .
				23- تقدم الإدارة أيام للراحة عند مرض أحد الأفراد دون أن يقدم شهادة مرضية.
				24- الإدارة عادلة من حيث منح العطل.
				25- أتقدم بعطلة مرضية في حالة المرض مهني .
				26- أتقدم بعطلة مرضية عند إصابتي بمرض عادي (مثل: زكام، حمى)
				27- أتقدم بعطلة مرضية عند شعوري بعدم العدالة في فرص التكوين والتعلم.
				28- أتقدم بعطلة مرضية عند عدم تورفر وسائل الحماية الفردية والجماعية والرعاية الصحية في العمل.
				29- أتقدم عطلة مرضية عند شعوري بعدم الأمن الوظيفي والاستقرار في وظيفتي.
				30- أتقدم بعطلة مرضية في حالة تدهور علاقتي بزملائي في العمل .
				31- أتقدم بعطلة مرضية في حالة كثرة المهام وساعات العمل.