

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية \_قسم العلوم الاجتماعية\_

شعبة علم النفس



عنوان المذكرة:

**إدراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة**

**-دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة-**

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

تحت إشراف:

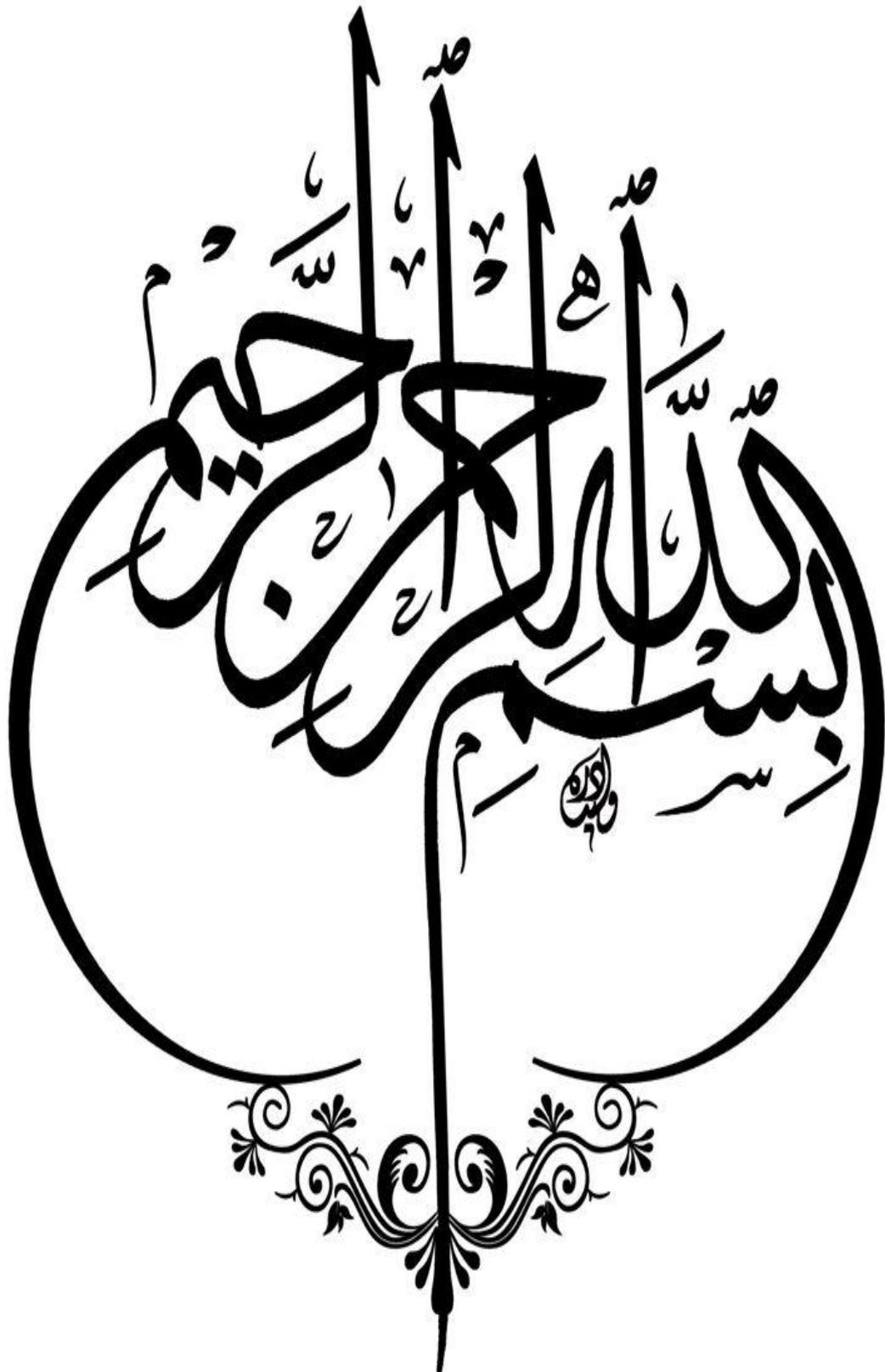
أ/د جوادي يوسف

إعداد الطالب(ة):

بوروية سلمى.

السنة الجامعية 2020/2019م





# إهداء

الحمد لله أولاً، الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع

أهدي هذا العمل وثمره جهدي إلى من سهروا عليا ، وصبروا معي حتى نضجت

وإلى من قال فيهم الله عز ول بعد بسم الله الرحمان الرحيم "وقل ربي ارحمهما كما ربياني

صغيراً" صدق الله العظيم. سورة الإسراء(23).

أهدي هذا العمل إلى إخوتي وكل من ساندني كل باسمه وإلى عائلتي الكريمة.

إلى زملائي في الدراسة وبالأخص صديقتي المقربة، اللهم سهل لهم طريق العلم.

إلى الذين حملوا أقدم رسالة في الحياة، إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم.

إلى كل من علمني حرفاً وأتار دربي.

أهدي هذا العمل على كل من ساعدني على إتمام هذا العمل

وقدم لي العون سواء من قريب أو بعيد

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

# الشكر والعرفان

أشكر الله سبحانه وتعالى العلي القدير الذي من علي بفضلته أن شرح لي صدري ويسر لي أمري وألهمني هذا الطموح وسدد خطاي وسهل دربي. بأن أتممت إحدى رسائل العلم التي أرجو من العلي القدير أن تكون مرجعا لكل طالب علم، وأشكر أصدقائي الذين ساهموا بالكثير أو القليل وأسئل الله عز وجل أن يحفظهم من كل باس.

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الكبير قدرا وعلما، ومشرفي الأستاذ الدكتور جواد يوسف الذي كان عوننا كبيرا ومشرفا قديرا ومنازة علم، وأتقدم بالشكر إلى جميع أساتذتي في كلية العلوم الإجتماعية.

قسم علم النفس وإلى جميع أعضاء لجنة المناقشة.

وبالخصوص أشكر أساتذة تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

## ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة إدراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة في ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة. ولتتم تحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (30) مفردة وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، كما استخدم استبيان جودة حياة العمل كأداة دراسة لجمع البيانات حول الموضوع المدروس.

وكانت أهم النتائج المتوصل إليها كالتالي:

✚ تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعد ظروف العمل المعنوية بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة قوية.

✚ تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من بعد فريق العمل بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

✚ تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعد خصائص الوظيفة بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

✚ تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعد الأجور والمكافآت بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

✚ تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعد أسلوب الرئيس في الإشراف بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

كلمات مفتاحية:

الإدراك، جودة حياة العمل.

## **Study summary in English:**

This study aimed to study the quality of the working life of women working in the Real Estate Promotion and Management Bureau in the wilaya of Biskra. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was used. The study sample consisted of (30) individuals, and they were randomly selected. The quality of work life questionnaire was also used as a study tool to collect data on the subject studied.

The most important results were as follows:

- 1- The working woman realizes the quality of work life through some of the moral working conditions at the Real Estate Promotion and Administration Bureau in the state of Biskra, to a strong degree.
- 2- Working women realize the quality of work life through the dimension of the work team at the Office of Real Estate Promotion and Management in the wilaya of Biskra with a medium degree.
- 3- Working women realize the quality of work life through some job characteristics at the Office of Real Estate Promotion and Management in the wilaya of Biskra with a medium degree.
- 4- The working woman realizes the quality of work life through the wages and bonuses dimension of the Real Estate Promotion and Management Bureau in the state of Biskra, in a medium degree.
- 5- The working woman realizes the quality of work life through following the president's method of supervising the Office of Real Estate Promotion and Management in the wilaya of Biskra with a medium degree

Key words:

Perception, quality of work life.

# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	
	إهداء	
	شكر وتقدير	
	ملخص الدراسة	
	فهرس المحتويات	
	فهرس الجداول	
	فهرس الاشكال	
	فهرس الملاحق	
أب	مقدمة	
	<b>الفصل الأول : الإطار العام لدراسة</b>	
4-3	إشكالية الدراسة	1
5-4	تساؤلات الدراسة	2
5	اهداف الدراسة	3
6-5	اهمية الدراسة	4
6	تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة	5
11-8	الدراسات السابقة	6
	<b>الجانب النظري</b>	
	<b>الفصل الثاني: جودة حياة العمل</b>	
13	تمهيد	
16-14	تعريف جودة حياة العمل	1
21-16	تطور مفهوم جودة حياة العمل	2
24	أهمية جودة حياة العمل	3

27-25	أبعاد جودة حياة العمل	4
28-27	نظريات جودة حياة العمل	5
45-28	برامج تحسين جودة حياة العمل	6
46-45	اهمية تطبيق جودة حياة العمل	7
47-46	عوائق جودة الحياة الوظيفية	8
47	جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة	9
48	خلاصة الفصل	
	<b>الفصل الثالث : إجراءات الدراسة لميدانية</b>	
54	تمهيد	
55	منهج الدراسة	1
62-55	مجالات الدراسة	2
62	أدوات جمع البيانات	3
65	أساليب المعالجة الإحصائية	4
	<b>الفصل الرابع عرض تفسير نتائج الدراسة</b>	
68	تمهيد	
72-69	تحليل و تفسير النتائج في ضوء التساؤل الأول للدراسة	1
75-73	تحليل وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الثاني للدراسة	2
77-76	تحليل وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الثالث للدراسة	3
79-78	تحليل وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الرابع للدراسة	4
82-80	تحليل وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الخامس للدراسة	5
83-82	الاستنتاج العام	6
84	خاتمة	
85	مقترحات الدراسة	
	المصادر والمراجع	
	الملاحق	

# فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
23-22	يوضح مراحل تطور جودة حياة العمل	01
63	يوضح درجات مقياس ليكرت ثلاثي	02
64	يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحاور الاستبيان وللاستبيان ككل	03
65	يوضح معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات مقياس جودة حياة العمل	04
69	يوضح تحليل البيانات الخاصة بالمحور الاول ظروف العمل المعنوية	05
73	يوضح تحليل البيانات الخاصة بالمحور الثاني خصائص الوظيفة	06
76	يوضح تحليل البيانات الخاصة بالمحور الثالث المكافآت والاجر	07
78	يوضح تحليل البيانات الخاصة بالمحور الرابع فريق العمل	08
80	يوضح تحليل البيانات الخاصة بالمحور الخامس أسلوب الرئيس في الإشراف	09

# قائمة الأشكال

الصفحة	عناوين الأشكال	الرقم
38	يوضح الهيكل التنظيمي لحلقات الجودة في المنظمات	01

# فهرس الملاحق

عناوين الملاحق	الرقم
استبيان جودة حياة العمل.	01
أبعاد استبيان جودة حياة العمل.	02

## مقدمة:

تعتبر جودة الحياة في العمل من المفاهيم الحديثة التي تهتم بالبحث عن الأساليب والإستراتيجيات التي تتبعها الإدارة في المنظمات بهدف محاولة توفير حياة عملية أفضل للموارد البشرية، مما يساعد في رفع أداء الأفراد مما يحقق أهدافهم الخاصة وأهداف المنظمة العامة من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق الإشباعات والرغبات للموارد.

وكما ينظر لجودة حياة العمل على أنها مجموعة من المفاهيم المتعددة المتمثلة في الأمن والسلامة في العمل. والمكافئة العادلة، جماعات العمل المشاركة إضافة إلى المسار المهني. فجودة الحياة العملية توفر وتسهل للموارد البشري فرص التدريب ورفع درجة الرضا الوظيفي، وبالمقابل إيجاد بيئة عمل آمنة وتنمية أداء العاملين جنباً إلى جنب، مع رفع الأداء الكلي للمنظمة.

وأن موضوع إدراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة بديوان الترقية والتسيير العقاري ولاية بسكرة، أمر ضروري فهذا راجع للتطورات الحاصلة في الآونة الأخيرة، ودخول المرأة سوق العمل وشغلها عدة مناصب في عدة قطاعات. لذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن تصور المرأة العاملة لجودة حياة العمل.

وانطلاقاً من كل ما سبق فقد تضمنت الدراسة على خطة بحث اشتملت على جانبين: الجانب النظري، الجانب الميداني.

## الجانب النظري: حيث تكون من فصلين:

الفصل الأول: بعنوان الإطار العام للدراسة حيث يتضمن إشكالية ، تساؤلات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم الإجرائية، الدراسات السابقة وتعقيبها.

الفصل الثاني: بعنوان جودة حياة العمل حيث تضمن تعريف جودة حياة العمل، تطور مفهوم جودة حياة العمل، أهمية جودة حياة العمل، أهداف جودة حياة العمل، أبعاد جودة حياة العمل، نظريات جودة حياة العمل، برامج تحسين جودة حياة العمل، أهمية تطبيق برامج جودة حياة العمل، عوائق تطبيق جودة حياة العمل، جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة.

### الجانب الميداني: حيث تكون من فصلين:

الفصل الثالث: بعنوان إجراءات الدراسة الميدانية حيث تضمن: تمهيد، منهج الدراسة، مجالات الدراسة، عينة الدراسة وخصائصها، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية.

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

الجانِب النظري

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة.

2. تساؤلات الدراسة.

3. أهمية الدراسة.

4. أهداف الدراسة.

5. تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.

6. الدراسات السابقة.

## إشكالية الدراسة

تواجه المنظمات في الآونة الأخيرة ضغوطا و تغيرات مستمرة و سريعة في جميع المجالات التي تعمل في زيادة القوى الداخلية و الخارجية المؤثرة في استقرارها .فقد شملت هذه التغيرات جميع نواحي الحياة الاقتصادية و الاجتماعية ، الثقافية والتكنولوجية فكان لابد من المنظمة مهما كان نوعها - خدماتية أو إنتاجية -ان تهتم بالعنصر البشري و النظر إليه كمورد قيم لا يمكن تقليده أو الاستغناء عنه لما له من تأثير على الكفاءة و الفعالية و التميز، فهي بدونها لا يمكن لباقي العناصر الأخرى ان تعمل و تضمن المنظمة نجاحها و بقائها، لذلك تسعى الى التغيير و التحسين و مواكبة المستجدات في العمليات الإدارية للحصول على مناخ ملائم يتسم بالجودة و كل ذلك سيدفع الفرد لرفع روحه المعنوية و توجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة باعتبار هذه الأهداف جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد .

وقد بدا الاهتمام بالحياة الوظيفية في سبعينيات القرن الماضي حيث ان مصطلح جودة الحياة الوظيفية ذكر في نهاية الستينات ونهاية السبعينات(من 1969 إلى 1974) من القرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل ؛حيث كان التركيز في الولايات المتحدة الأمريكية حول صحة العامل و التعرف على الطرق التي تجود من أداء الفرد أثناء العمل وإيجاد بيئة صحية آمنة . لذلك اهتمام المنظمات ببيئة العمل التي يعملون فيها الأفراد تعود لأسباب كثيرة ، ومن بينها التغيرات و التحولات في عالم اليوم و التحديات ، حيث تؤثر في الأفراد لأنهم ليسو بمعزل عن المجتمع و بالتالي يتأثرون و يؤثرون في الحياة الوظيفية . لتحسين بيئة العمل تحاول هذه المنظمات تطبيق بعض الإجراءات و البرامج للوصول الى جودة الحياة الوظيفية ، و في هذا الصدد نجد منظمة الصحة العالمية تعرفها على أنها "إدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق أنظمة الثقافة و القيم في المجتمع الذي يعيش فيه و علاقة هذا الإدراك بأهدافه وتوقعاته و مستوى اهتمامه . (منسي كاظم ، 2006 ، ص 1 )

إضافة لذلك ، فان جودة الحياة الوظيفية تعتبر مفهوما متعدد ونسبي يختلف من شخص لآخر من الناحيتين النظرية و التطبيقية وفق المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقويم الحياة و مطالبها

. التي غالباً ما تتأثر بعوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة، كالقدررة على التفكير و اتخاذ القرار، القدرة على التحكم في الصحة الجسمية و النفسية و غيرها من الظروف التي يحدد الأفراد من خلالها الأشياء المهمة التي تحقق سعادتهم في الحياة خاصة في جانب العمل ، وجهود جودة حياة العمل الفعالة تخلق للموظفين بيئة عمل مناسبة ووظيفة مناسبة لهم ، وهذه الجهود ليست بالأمر السهل بل عملية مركبة متعلقة بمدى قدرة المنظمة لفهم متطلبات مواردها وكفاءاتها.

وعلى الرغم من ذلك فان بعض المديرين يعتبرون مناقشة جودة حياة العمل مجرد هدر للوقت ، وأنها الاهتمام بالأفراد على حساب الإنتاجية . أو ربما يعتقدون أنها متعلقة فقط بمرتببات أعلى لذلك يمكن ان يدرك الأفراد جودة حياتهم العملية عندما تتسم وظائفهم بظروف مهنية معنوية آمنة ، من خلال توفير مناخ يسمح بارتياح العامل في عمله ، كذلك إتاحة الفرص للأفراد التواصل مع زملاء العمل وتكوين العلاقات غير الرسمية داخل المنظمة مما يزيد من درجة الرضا عند العامل ؛ حيث تحاول المنظمة إيجاد الطرق و الأساليب التي تحقق ذلك في صور عديدة كتوفير بعض أماكن الراحة خارج أوقات العمل . وتشكيل جماعات العمل لتطوير قدرات الفرد والحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقة . كذلك من خلال أسلوب الإشراف الذي يعتمد داخل المنظمة على أفرادها له دور في إنجاز الأعمال والمهام التي توكل إليهم . وإن نظام الأجور والمكافئات يساهم في رفع الروح المعنوية للأفراد وتعتبر عامل يلبي احتياجاتهم المادية والمعنوية والتي تؤثر في حياتهم المهنية .

وفي خضم كل ما سبق الإشارة إليه لمست الحاجة إلى دراسة ومعرفة الصورة الفعلية والواقعية لجودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين وعليه فإن مشكلة الدراسة تتضح في التساؤل الرئيسي التالي:

**كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل بديوان الترقية والتسيير العقاري بسكرة ؟**

**التساؤلات الجزئية:**

1. كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من ناحية ظروف العمل المعنوية؟

2. كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من ناحية الأجور و المكافآت؟
3. كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من ناحية جماعة العمل ؟
4. كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من ناحية أسلوب الرئيس في الإشراف؟
5. كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من ناحية خصائص الوظيفة؟

### أهداف البحث:

1. الكشف عن طبيعة إدراك الأفراد لجودة حياتهم المهنية .
2. الكشف عن طبيعة التصور الذي يتم لدى المرأة العاملة حول جودة حياة العمل من خلال ظروف العمل المعنوية.
3. الكشف عن طبيعة التصور الذي يتم لدى المرأة العاملة حول جودة حياة العمل من خلال خصائص الوظيفة .
4. الكشف عن طبيعة التصور الذي يتم لدى المرأة العاملة حول جودة حياة العمل من خلال الأجور و المكافآت .
5. الكشف عن طبيعة التصور الذي يتم لدى المرأة العاملة حول جودة حياة العمل من خلال جماعة العمل .
6. الكشف عن طبيعة التصور الذي يتم لدى المرأة العاملة ول جودة حياة العمل من خلال أسلوب الرئيس في الإشراف.

### أهمية البحث:

#### الأهمية النظرية :

1. تكمن أهمية الدراسة الحالية في إلقاء الضوء على موضوع هام وحيوي يشمل متغير جودة حياة العمل حيث تعتبر من الاتجاهات الحديثة التي تساعد المنظمات في الحفاظ على مواردها البشرية.

2. تكمن أهمية البحث كذلك في أن الدراسة الحالية تركز على فئة مهمة وحساسة في المجتمع وهي المرأة .

3. تعد هذه الدراسة إثراء للجانب العلمي و البحثي في الدراسات المحلية حول الفئة المدروسة و تصورها حول الحياة الوظيفية .

### الأهمية التطبيقية :

1. تتمثل هذه الأهمية للدراسة في الاستفادة من البيانات التي تجمع منها في الكشف عن تصور المرأة العاملة لجودة حياة العمل .

2. التوصل من خلال هذه الدراسة إلى نتائج معينة تساهم في إبراز مقترحات للمنظمات للاهتمام بهذه الفئة في المجتمع نظرا للحدثة و دخول المرأة سوق العمل بكثرة في السنوات الأخيرة.

3. التعرف على البعد الأكثر تحققا في المنظمة ميدان الدراسة لدى المرأة العاملة من خلال الإجابات المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة .

### **تحديد أهم المفاهيم الإجرائية :**

**الإدراك:** هو التصور الفعلي للشيء وإعطائه المعنى الحقيقي .

**جودة حياة العمل:** هي الظروف المحيطة بالعمل والتي نقيسها من خلال الأبعاد التالية: ( بعد ظروف العمل المعنوية ، بعد خصائص الوظيفة ، بعد الأجور و المكافآت ، بعد جماعة العمل ، بعد أسلوب الرئيس في الإشراف) وتعكسها الدرجة التي تتحصل عليها المرأة العاملة من خلال استجابتها لبنود استبيان جودة حياة العمل .

## الدراسات السابقة :

- دراسة حيران عفاف 2014 : بعنوان جودة حياة العمل و الإبداع الإداري دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال بسكرة .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين جودة حياة العمل و الإبداع الإداري لدى موظفي مؤسسة نفطال بسكرة . اتبعت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي حيث أجريت الدراسة على عينة تضم 35 عاملا إداريا من عمال مؤسسة نفطال بسكرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على أداة لجمع البيانات تمثلت في استبيان والذي يتكون من قسمين قسم يتناول عوامل حاكمة لجودة حياة العمل والقسم الثاني تخص الإبداع الإداري ، ولقد اعتمدت في تحليل البيانات على معامل بيرسون لتفسير النتائج وذلك بالاستعانة ببرنامج SPSS وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- \_ تبين من نتائج الفرضية الجزئية الأولى أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين ظروف بيئة العمل المعنوية والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.
- \_ تبين من نتائج الفرضية الجزئية الثانية أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين تماسك جماعة العمل والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة .
- \_ تبين من نتائج الفرضية الجزئية الثالثة أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.
- \_ تبين من نتائج الفرضية الجزئية الرابعة أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين أسلوب الرئيس في الإشراف و الإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.
- \_ تبين من نتائج الفرضية الجزئية الخامسة أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين نظام الأجور والمكافآت والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة.
- \_ تبين من نتائج الفرضية الجزئية السادسة أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين خصائص الوظيفة والإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نفطال بسكرة .

\_ أما فيما يخص الفرضية العامة فقد بينت أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين جودة حياة العمل و الإبداع الإداري لدى عمال إدارة مؤسسة نפטال بسكرة .

• دراسة إيمان محمود محمد أبو يونس 2013: بعنوان الذكاء الإجتماعي و علاقته بالتفكير الناقد و جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحافظة خان يونس.

هدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي، والكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي من جهة والتفكير الناقد وجودة الحياة من جهة أخرى، كما هدفت إلى معرفة الفروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كل من الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي حيث أجريت الدراسة على عينة 218 معلما ومعلمة بمدارس محافظة خانيونس الحكومية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على ثلاثة مقاييس أساسية: مقياس الذكاء الاجتماعي، ومقياس التفكير الناقد، ومقياس جودة الحياة من إعداد الباحثة وتم التوصل إلى النتائج التالية:

\_ أن مستوى الذكاء الاجتماعي لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمدارس محافظة خانيونس الحكومية بلغ (62.40%).

\_ أن مستوى توفر مهارات التفكير الناقد لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمدارس محافظة خانيونس الحكومية بلغ ما نسبته (70%). أن مستوى إدراك معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمدارس محافظة خانيونس الحكومية لجودة الحياة بلغ ما نسبته (83%). أتوجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمدارس محافظة خانيونس الحكومية.

\_ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمدارس محافظة خانيونس الحكومية.

- \_توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي تعزى لمتغير التفكير الناقد، وكانت تلك الفروق لصالح فئة ذوي التفكير الناقد المرتفع.
- \_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي تعزى لمتغير جودة الحياة.
- \_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.
- \_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التفكير الناقد لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.
- \_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.
- دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي 2016: بعنوان واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل -دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة و الإسكان غزة.
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان . اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث أجريت الدراسة على عينة تضم 169 موظفا وقد تم استرداد 139 استبانة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على أداة لجمع البيانات تمثلت في الإستبانة وتم التوصل إلى النتائج التالية:
- \_ تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان بدرجة متوسطة.
- \_ توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان.
- \_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير (الجنس،المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي).

\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى العمر ما عدا بعد (علاقات العمل) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.

\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى سنوات الخدمة في الوزارة ما عدا بعد (الالتزام التنظيمي) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات.

\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الوزارة.

\_ يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين في وزارة الأشغال العامة و الإسكان بنسبة ( 57, 63 بالمئة).

• دراسة بركبية ثورية 2017 : بعنوان إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض

المتغيرات الديمغرافية دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بورقلة . اتبعت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المقارن، حيث أجريت الدراسة على عينة تضم 94 أستاذ بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على أداة لجمع البيانات تمثلت في إستبيان جاهز لقياس جودة حياة العمل، تم تكييفه وفق بيئة وعينة الدراسة ، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

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

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

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

### التعقيب على الدراسات السابقة:

يمكن الخروج من عرض هذه الدراسات السابقة بالاستنتاجات التالية:

\_ أن مفهوم جودة حياة العمل مفهوم شديد الثراء والتعقيد في آن واحد، فضلا عن تعدد جوانب دراسته وقياسه حيث يشمل أكثر قطاع غير قليل من السلوك الإنساني. وأيضا يشمل مجال من أكثر المجالات التي اهتمت بها الدراسات التنظيمية والسلوكية في الفترة الأخيرة.

\_ أن جل الدراسات التي تناولت هذا المتغير اهتمت بتوصيف أبعاد جودة حياة العمل ودراسة علاقة هذه الأبعاد ببعض الخصائص التنظيمية كالإلتزام التنظيمي، القيادة والدافعية، الرضا، التوافق وغيرها من المتغيرات التي أخذت اكبر إهتمام.

ساهمت هذه الدراسات في :

إلقاء الضوء على مفهوم الدراسة وهو جودة حياة العمل والوقوف على محدداته.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة انها تدرس متغير واحد في حين ان الدراسات الاخرى تدرس العلاقة بين جودة حياة العمل وبعض المتغيرات كالإبداع الإداري، الذكاء الإجتماعي ودراسة واحدة جمعت بين متغير جودة حياة العمل ومفهوم الإدراك لبركبية ثورية مع الاختلاف في المجال المكاني والزمني والبشري لهذه الدراسة.

وكانت الإستفادة من خلال بناء الإطار النظري من خلال جمع المعلومات وايضا الإستفادة من إختيار المنهج وأداة جمع بيانات الدراسة.

## الفصل الثاني

### جودة حياة العمل

تمهيد:

- 1- تعريف جودة حياة العمل .
- 2- تطور مفهوم جودة حياة العمل .
- 3- أهمية جودة حياة العمل .
- 4- أبعاد جودة حياة العمل .
- 5- نظريات جودة حياة العمل .
- 6- برامج تحسين جودة حياة العمل .
- 7- أهمية تطبيق برامج جودة حياة العمل.
- 8- عوائق تطبيق جودة حياة العمل .
- 9- جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة.

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

تعتبر جودة حياة العمل من الفلسفات الإدارية المعاصرة التي أخذت مكانا متميزا في إدارة الموارد البشرية. في ظل تطوير السلوك التنظيمي للمنظمة في كيفية استثمار جهود أفرادها من خلال تفجير قدراتهم، مهاراتهم، طاقاتهم الفكرية وإستخدامها لبناء قوة عمل منتجة في المنظمة، ولقد تعددت تعاريف جودة حياة العمل حسب وجهة نظر الباحثين و العلماء كل حسب الأبعاد التي يرونها تقيس هذا المتغير في هذا المجال من خلال العديد من الدراسات.

## 1- تعريف جودة حياة العمل :

## 1-1 تعريف جودة الحياة لغة واصطلاحا: Quality of life

لغة: الجودة في اللغة، من الفعل جود، الجيد : نقيض الرديء، والجمع جياذ، وجياذات : جمع الجمع، وجاد الشيء جودة: اي صار جيدا، وقد جاد جودة واجاد : اتى بالجيد من القول أو الفعل.

اصطلاحا : تعرف بأنها إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة و اتساق القيم التي يعيش فيها و مدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع اهدافه، وتوقعاته، وقيمه، واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، وحالاته النفسية، ومستوى استقلاليته، وعلاقاته الاجتماعية، واعتقاداته بالبيئة بصفة عامة، وبالتالي فإن جودة الحياة بهذا المعنى تشير إلى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته.

كذلك تعرف على أنها تمثل البناء الكلي الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات التي تهدف الى إشباع الفرد، ومؤشرات ذاتية تقيس مقدار الإشباع الذي تحقق.(أحمد، 2018، ص12)

## 2-1 تعريف جودة حياة العمل :

يعرفها **Surya and shani عام 2013** بأنها درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل والبيئة، مضافا إليها البعد الإنساني والتي تساهم بمجملها في الرضا العام وتطوير الأداء على حساب مستوى الفرد، ومن ثم على مستوى المؤسسة ككل.(عبد

الحفيظ، 2019، ص12)

كما عرف سيد محمد جاد الرب جودة الحياة الوظيفية بأنها : " مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (محمد، 2015، ص8)

ويمكن تعريف جودة حياة العمل على أنها مجموعة من الأنظمة و البرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الإجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابيا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة. (بوجمعة، 2019، ص12)

- كما يعرفها أيمن أيوب 2014 أنها "عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين أو إحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور و النجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدره الإستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة.

- يرى مؤيد سعيد السالم، 2009 أنها الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون. (المنان، 2018، ص9)

- تشير جودة حياة العمل أنها مجموعة من الأنشطة التي تؤدي إلى المحافظة على رأس المال البشري وتنميته وتطويره والتمثلة في ظروف العمل المناسبة. والأمان الوظيفي، ونظام الأجور والحوافز العادلة. والمنافع والخدمات المتميزة، والمشاركة في اتخاذ القرارات (شاوش، 2018، ص29).

إن جودة حياة العمل Quality of work life " تعبر عن مجموعة من الممارسات التي تنتجها إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى كافة في المنظمة، بهدف إجراء تحسينات شاملة في بيئة العمل بما يساهم في تحسين الأداء، وتحقيق الرضا للأطراف جميعها في المنظمة، ويزيد الفاعلية التنظيمية للمنظمة ككل. (أبو دولة، زين العابدين، 2012، ص204)

من خلال التعاريف السابقة نخلص إلى ما يلي:

1. أن جودة حياة العمل عبارة عن أنظمة وبرامج تسعى أي منظمة استخدامها كإستراتيجية لتحسين أداء مواردها البشرية وتحقيق الأهداف المرجوة.
2. أن جودة حياة العمل لا تعد برنامجا ينتهي بعد مدة زمنية معينة ، إنما هي عبارة عن عمليات مخططة قد تكون طويلة الأمد أو قصيرة الأمد.
3. أن مفهوم جودة حياة العمل لا يقتصر على جانب واحد فقط بل يتضمن جميع الجوانب المادية والمعنوية التي تؤثر على الفرد.
4. أنها عبارة عن نتيجة ممارسة متكاملة بين إدارة الموارد البشرية وباقي الإدارات في منظمة واحدة بهدف إجراء تحسينات تشمل بيئة العمل.

## 2- تطور مفهوم جودة حياة العمل :

ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليوأكب سياسات التغيير و التطوير التنظيمي و ليخفف من حالات التوتر و القلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الإستغناء عنهم ، أو تخفيضا للخدمات و المزايا الإجتماعية المقدمة لهم ، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم ، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا المهني المؤثر على إلتزام العاملين ، و من ثم تعطيهم أهمية إستخدام و ترشيد أداء الموارد البشرية و اعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال .

وفي إطار استعراض ما كتب عن نشأة و تطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية يمكن تقسيم المراحل الزمنية التي مر بها هذا المفهوم إلى ثلاث محطات رئيسية نوردها كما يلي :

### 1-2 المرحلة الأولى : نهاية الستينات و أواخر السبعينات :

ذكر مصطلح جودة الحياة الوظيفية لأول مرة في نهاية الستينات من القرن الماضي و ذلك للتأكيد على جودة الحياة في العمل كما أسلفنا سابقا ، وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم

خلال الفترة من 1969 إلى 1974 في الولايات المتحدة الأمريكية ينصب على أثر التوظيف على صحة العامل و التعرف على الطرق التي تحسن من أداء الفرد أثناء العمل . حيث قامت جامعة ميتشغن خلال الفترة 1969 حتى 1973 بإجراء مسح لاتجاهات العاملين و سلطت الضوء على مفهوم جودة التوظيف ، فقد أوضح تقرير قسم الصحة والتربية و الرفاهية الاجتماعية في الجامعة في المجلة الخاصة به عن العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أن التغييرات الاجتماعية التي تحدث في المجتمع الأمريكي تتم بمعدلات أسرع من التغيير التنظيمي ، كما أصبح المجتمع الأمريكي يدرك بصورة أوضح أهمية و فاعلية إبداعات العمل في أوروبا خاصة ما تعلق منها بجموعات العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات ، و لذلك ركز التقرير على خبرة الأفراد في مكان العمل والتي لها آثار مباشرة على الجوانب الصحية والنفسية لهم كما لها نفس الآثار على الأداء والإنتاجية الكلية للمنظمة .

وفي ذات السياق فإن ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية في نهاية الستينات و بداية السبعينات كان نتيجة لزيادة السلوكيات السلبية في بيئات العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب ، التخريب المتعمد للآلات ، زيادة الكراهية التي يشعر بها العاملون اتجاه مشرفيهم والإضرابات المتكررة بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج .

وكانت نتيجة كل هذا الزخم العمالي، الإداري، القانوني والفكري هو ظهور مصطلح جودة الحياة الوظيفية لأول مرة سنة 1972 في مؤتمر علاقات العمل الدولي الذي عقد في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث نال هذا المصطلح اهتماما كبيرا بعدما بادرت شركة جنرال موتورز الأمريكية بأحد مصانعها بمدينة تاري بتقديم هذا البرنامج بهدف إصلاح العمل بمصانعها، وكان بذلك أولى بدايات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في المنظمات، حيث يتم تطبيق هذه البرامج فيما بعد من طرف باقي فروعها 18 الباقية.

كما أنه سنة 1973 تم تطبيق هذا المفهوم في مدينة **جامس** الصناعية غرب ولاية نيويورك عن طريق تشكيل لجنة مشتركة لإنقاذها من الإفلاس بعد أن تدهورت الكثير من المصانع بها وأحيل الكثير من العاملين على البطالة، وهو نفس السياق الذي ذهبت إليه شركة **إكزيروس** بعد الأزمة التي ألمت بها أواخر الستينات بسبب انخفاض الإنتاج وصعوبة تنفيذ المهام من طرف العمال، وقد أدى ذلك بالشركة إلى تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية وقد تمثل ذلك في:

- إتاحة أشكال لمشاركة العاملين من خلال ما يتفق مع مهاراتهم وقيمهم.
  - إتاحة الفرصة لتدخل النقابة العمالية في عمليات المشاركة خاصة ما تعلق منها بالتغييرات التنظيمية.
  - معالجة مشكل تخفيض العمالة بنظم وإجراءات للأجور تتفق وظروف العمل .
- 2-2 المرحلة الثانية : بداية الثمانينات حتى بداية التسعينات:

في أواخر السبعينات من القرن الماضي تدنت برامج جودة الحياة الوظيفية وانخفض الاهتمام بها وكان ذلك راجعا بالأساس إلى زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة التي فرضت تكاليف باهضة على الشركات الأمريكية بالإضافة إلى المنافسة الخارجية وخاصة اليابانية، فزاد الإهتمام بالجانب المالي من خلال الاندماجات الكثيرة على حساب جانب الحياة الوظيفية للعمال، وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانية في سلم اهتمامات المسؤولين، لكن لم يتم الاستغناء عن هذه البرامج بصفة نهائية كون أن بعض المصانع أبقت عليها بما في ذلك أول فرع من شركة **جنرال موتورز**، وما تم ملاحظته خلال هذه الفترة العصيبة في تاريخ الاقتصاد الأمريكي أن المصانع التي أبقت على تلك البرامج قد جنت مكاسب كبيرة مقارنة بالمصانع الأخرى وكمثال على ذلك فإن فرع شركة **جنرال موتورز** بمدينة تاري قد حقق مؤشرات هامة منها:

- إنخفاض نسبة الغياب من 7.25 بالمئة سنة 1971 إلى 1.5 بالمئة سنة 1981 .

- إنخفاض شكاوي العملاء من 2000 شكوى سنويا إلى 32 شكوى سنويا خلال الفترة المحددة سابقا.

ويشير سيد محمد جاد الرب في هذا الصدد إلى أن : "... برامج جودة الحياة الوظيفية تتوقف على كفاءة النظام الاقتصادية سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وبالتالي على كفاء الأداء الإقتصادي للمنظمة، كما أن فاعلية هذه البرامج تساعد على تحقيق معدلات نمو أكبر في الأداء الاقتصادي للمنظمة، ومن ثم يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية هي سبب ونتيجة في آن واحد للكفاءة الاقتصادية والتنظيمية ...".

### 2-3 المرحلة الثالثة : بداية التسعينات حتى الوقت الحاضر :

شهدت نهاية الثمانينات وبداية التسعينات من القرن الماضي إعادة الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية وذلك راجع في الأساس إلى :

- ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي خاصة أمام الشركات اليابانية.
- التأكد من أن ولاء والتزام العاملين في أمريكا انخفض بكثير من غيره في باقي المنظمات عبر العالم .
- زيادة عبء القوانين الفدرالية .
- انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي خاصة بعد ظهور دول شرق آسيا وما تعتمد عليه من خفض لتكلفة العمالة .
- تركيز المدراء في المنظمات اليابانية و الأوروبية على اتجاهات فعالة و كفاءة مما هو سائد في الولايات المتحدة الأمريكية .

كما أن برامج جودة الحياة الوظيفية في الولايات المتحدة الأمريكية كانت استجابة لنجاح بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض دول أوروبا ، و قد ركزت برامج جودة الحياة الوظيفية في هذه الفترة سواء على المستوى المنظمات الصغيرة أو الكبيرة على العلاقة بين برامج جودة الحياة الوظيفية و إنتاجية العاملين ، ومن ناحية أخرى فإن التطور الذي حدث في مجهودات جودة الحياة الوظيفية يمكن إرجاعه كذلك إلى النتائج السلبية لتخفيض العمالة في بعض الشركات العالمية كاتجاه لترشيد التكاليف و كمصدر للميزة التنافسية ، و قد أدى ذلك إلى زيادة الاستياء و حالة القلق و الإحباط لدى الأفراد العاملين .

واستنادا لما سبق فإن الدكتور **سيد محمد جاد الرب** يرى بأن : "جودة الحياة الوظيفية برزت كقضية إدارية في بداية التسعينات و هي تحتاج إلى الكثير من البحوث والدراسات لفك الغموض الذي يحيط بها ، ولذلك تنوعت البرامج و المجهودات التي قامت بها المنظمات على اختلاف مواضيع نشاطها من أجل توسيع تطبيق هذا المفهوم " .

وبحلول منتصف التسعينات من القرن العشرين انضمت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول عديدة إلى سياق تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية منة خلال تطبيق الشكل المناسب لميدان النشاط أو حجم التنظيم أو شكله ...إلخ ، ويضيف الدكتور **سيد محمد جاد الرب** أن الاهتمام المتزايد بجودة الحياة الوظيفية خلال هذه الفترة يرجع بالأساس إلى :

- زيادة الاتجاه في المنظمات الأمريكية نحو الاستغناء عن العمالة .
- التطورات الإستراتيجية في مجال إدارة المنظمات و التركيز على العميل الخارجي و الداخلي (المورد البشري ) معا .
- انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة على نطاق واسع فقد أصبح يشمل العامل ، العميل ، المستثمر ... .

- زيادة الحاجة إلى إعادة هندسة الموارد البشرية و إكسابها مهارات متنوعة و النظر إليها على أنها أحد الاستراتيجيات التنافسية .
  - النظر إلى الموارد البشرية اليابانية على أنها العامل الاستراتيجي في التنافسية العالمية التي أضرت بالكثير من منظمات الأعمال العالمية وذلك من خلال سياسات التوظيف الدائم ، التعلم، التدريب وحلقات الجودة كجزء من الحياة الوظيفية .(صالحى زينب،2018، ص ص 10-15)
- ويوضح الجدول رقم (1) الموالي المراحل الثلاث السالفة الذكر برامج جودة الحياة الوظيفية و التي تبين كيف تطور هذا المفهوم منذ البدايات الأولى له من خلال تجارب مصنع مدينة تاري :

الجدول رقم (1) مراحل جودة الحياة الوظيفية

المرحلة الموضوع	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
الهيكل والتكامل	جودة الحياة الوظيفية تتكون من خارج الهيكل التنظيمي الرسمي أو موازية له كبرنامج.	حدوث التكامل بين جودة الحياة الوظيفية والهيكل التنظيمية الرسمية.	ليس هناك بين برامج جودة الحياة الوظيفية والهيكل التنظيمية الرسمية.
التكيف	يتم عرض برنامج جودة الحياة الوظيفية من طرف الإدارة أو الخبراء.	يظهر هيكل جودة الحياة الوظيفية بعض التكيف وتظهر بعض الاختلافات الداخلية.	تتلاءم برامج جودة الحياة الوظيفية مع بيئة العمل الخاصة به.
المركزية	جودة الحياة الوظيفية ذات هيكل مركزي.	جزء مركزي وجزء غير مركزي بنسب متفاوتة.	لامركزي.
مشاركة العاملين	يتم اختيار موظفين معينين من أجل المشاركة في برامج جودة حياة الوظيفية.	يشمل معظم الموظفين.	يشمل كل الموظفين.
عملية صنع القرار	جودة الحياة الوظيفية تساهم كمدخلات في عملية صنع القرار الإداري.	تتراوح من مسؤولية جودة الحياة الوظيفية عن بعض القرارات الخاصة بالمدرء إلى مسؤوليتهم عن كل القرارات اليومية.	إعادة تحديد دور الإدارة بحيث تتم على كل المستويات وتكون قريبة من الدوائر القريبة من العمل.
التسهيلات	تقدمها المصادر الخارجية وبطريقة ممرضة.	تتم بطريقة لا مركزية والرقابة تكون داخلية.	يحصل كل موظف على المهارات كمنسق ثم يقوم

<p>بالدور المطلوب .</p>			
<p>يحدد التدريب داخليا ويتسع ليشمل أي عامل أو عمل مرتبط بالمهارة المطلوبة .</p>	<p>تحدد المجموعات برامج التدريب الخاصة بها وترتبها حسب الحاجة وتركز على المهارات الخاصة بجودة الحياة الوظيفية لكل المشاركين .</p>	<p>يتم تحديد البرامج الخاصة بهذا المجال وتقم بشكل مركزي عن طريق المصادر الخارجية، حيث يتم التركيز على التوجيه وتقديم المهارات .</p>	<p><b>التدريب والتعليم</b></p>
<p>علاقات متينة ولا وجود لحالات العدا .</p>	<p>تكون حالة العدا متأرجحة وتتسع العلاقة بين الإدارة والنقابة في إطار من التنسيق .</p>	<p>العلاقة رسمية تتصف بالعدا .</p>	<p><b>علاقة الإدارة والنقابة</b></p>
<p>لا فرق بين برامج جودة الحياة الوظيفية وسياسات المنظمة .</p>	<p>تشمل إضافة إلى البيئة، التخطيط، سياسات الشركة....</p>	<p>ترتبط بالعمل وتركز على بيئته .</p>	<p><b>المكونات والمضمون</b></p>

**3- أهمية جودة حياة العمل:**

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ورواتب ومكافآت جيدة، وقدر من اهتمام بالوظيفة، وتشجيع استخدام هذا المنهج لإعطاء العاملين فرصا أكبر للتأثير في وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة من خلال فلسفة العلاقات العامة فيها وهذا كما يشار إلى أن جودة حياة العمل تساعد على فتح اتصالات داخل وخارج المنظمة وخارجها، وتصميم أنظمة أجور ومكافآت عادلة، وضمان توفير بيئة عمل جيدة، وجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم، وتحسين الإشراف على العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات. ويرى البعض أن جودة حياة العمل تكتسب أهميتها من خلال النتائج التالية:

- التفوق النوعي على المنافس من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية و النوعية في آن واحد.
- فرصة الحصول على المنافس والاحتفاظ بنوعيات تتسم بالكفاءة و المهارة و المعرفة من الموارد البشرية.
- فرصة الإبقاء على المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية تجاه المجتمع.
- فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة الصناعية لمشكلات قد تعرقل من نشاطها و تعطل برامجها.
- فرصة الحصول على ولاء عال من قبل المستفيدين من سلعها وخدماتها.
- فرصة النمو والتطور نتيجة لاستقرار الموارد البشرية واكتسابها الخبرات من خلال الارتباط الطويل بالمنظمة و الاستخدام مدى الحياة هو مثال على مستوى التطور والنمو في الصناعة اليابانية.

وكما يوضح أيضا أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تتحقق في الآتي:

- تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.
- تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة.
- إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة الأجل القصير والطويل، كما إنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءا من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.
- يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل، ويتمثل أهمها في المشاركة والتجمع، وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت، العوائد، المزايا، وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة. (أحمد خضر، 2015، ص 337-338)

وتتبع أهمية جودة الحياة الوظيفية من اعتبارها جزء مهم من المسؤولية الاجتماعية تجاه

العاملين بالمنظمة. وهناك من يلخص هذه الأهمية في النقاط التالية:

- إنها مصدر للتأثير على الصحة النفسية والجسدية للعاملين.
- إنها أحد المتغيرات الهامة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأداء.
- إنها أحد العناصر الهامة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم.
- إنها تعكس اهتمام قيادات المنظمة بمشاعر العاملين.

#### 4- أبعاد جودة حياة العمل :

هناك العديد من الباحثين من حدد أبعاد جودة حياة العمل واختلفوا في تحديدها حسب خاصية كل دراسة وحسب وجهة نظر كل باحث وقد فصلنا من خلال الأبعاد المشتركة بين جل الدراسات المتحصل عليها والتي تتبناها هذه الدراسة الحالية وهي كالتالي:

- **ظروف بيئة العمل المعنوية:** ويتلخص هذا العامل في سعي الإدارة نحو تحقيق مناخ تنظيمي، يتسم بعلاقات تحكمها الثقة المتبادلة والاحترام والصدقة والحرية فيما بين الزملاء وبينهم وبين رئيسهم، ويمثل هذا البعد نوعا من الاتجاهات النفسية.
  - **خصائص الوظيفة:** ويشير هذا البعد إلى تصميم وظائف تتسم بالأهمية والتنوع، التحدي والثراء من وجهة نظر شاغليها، وهناك من يرى بأهمية توزيع العمل، وكذلك التناوب في العمل، من أجل تقليل الملل والرتابة الذي يؤثر على المرتاب، وكذلك حتى يشعر الموظف بأهمية وقيمة دوره في المنظمة.
  - **الأجور والمكافآت:** وهو ما يحصل عليه الفرد مقابل مادي نتيجة قيامه بعمله في المنظمة، ويعتبر الأجر المادي هو المنشط والمثير للسلوك، وهو الذي يحافظ على دافعية العاملين وهو المحقق للشعور بالعدالة.
  - **جماعات العمل:** تعتبر جماعات العمل محورا هاما في الحياة الوظيفية للفرد وفي المناخ التنظيمي للمنظمة، كما تصبح عنصرا مؤثرا في أداء الفرد والجماعة والمنظمة ككل.
  - **أسلوب الإشراف:** ويقصد بهذا اهتمام المنظمة بتنمية المهارات القيادية والإشرافية لدى القيادات، بما ينعكس على معاملة مرؤوسيهم وتحفيزهم ومشاركتهم، وغير ذلك من أبعاد القيادة والإشراف الفعال.
  - **المشاركة في القرارات:** ويشير هذا البعد إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين للمشاركة والتأثير، التعاون في صنع واتخاذ القرارات حيث تتاح الفرصة للعاملين للتأثير في القرارات التي تمس وظيفتهم. (عبد الرحمن، 2013، ص ص 13-14)
- كما أشير إلى أن جودة حياة العمل يمكن أن تتحقق اعتمادا على الأبعاد التالية، (الثقة والاحترام المتبادل، والحصول على التقدير وتحقيق الذات، والاتصالات الفعالة، والأهداف الواضحة والوظيفة ذات المعنى والأهمية التي تتميز بالتحدي والتنوع والسلوك القيادي، الإشراف

الفعال، والمعاملة العادلة المنصفة، النجاح في مقابلة الأهداف التنظيمية مع الأهداف الشخصية وفرق العمل الفعالة، والأجور والمكافآت والمزايا، الخدمات. (اشتيوي، 2014، ص23)

### 5- نظريات جودة حياة العمل:

أولاً: نظرية التحليل النفسي:

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

ثانياً: المدرسة الإنسانية(نظرية الحاجات):

صاحب هذه النظرية هو "إبراهام ماسلو" (1908.1970): يعد "ماسلو" زعيم المدرسة الإنسانية والمنظر الرئيس فيها. إذ تزعم هذا الاتجاه الجديد في علم النفس اطلق عليها "ماسلو" القوة الثالثة بين التحليل النفسي والسلوكي وهو يؤكد على القيمة الذاتية لحياة العامل الوظيفية. وإن جودة حياة العمل تتوقف على مستوى اشباع الحاجات العليا للفرد كتحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية.

- "اريك فروم" (1900.1980): يعتقد "فروم" أن الأمراض النفسية تنتج عن الصراع القائم بين سعي العمال لتحقيق أهدافهم الوظيفية داخل بيئة العمل وبين النظم والقوانين القائمة والمنظمة في المؤسسة التي تعارض هذا السعي.

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

- وأكد " فروم" على الجانب الاجتماعي للعامل إذ أنه أساس جودة حياة العمل وسعادتها، اذ يرى أن الإنسان اجتماعي بطبعه وأن غالبية مشكلاته ناتجة عن انفصاله وتفرده في مجتمعه. والشخصية السوية هي التي تكون اجتماعية ومنتجة وكذلك توفر المتعة النفسية.
- وأشار أن جودة حياة العمل للفرد العامل تنشأ من انتاجه، واحساس ذلك الفرد بالواقع الملموس داخل بيئة العمل واتحاده مع غيره من زملاء العمل مع احتفاظه بخصائص شخصيته في آن واحد. وجودة حياة العمل هي احساس العمل بالطاقة الحيوية الفياضة التي تتجم عن ارتباطه بالعالم الخارجي ارتباطا وثيقا.
- "ادلر ADLER" (1937.1870): يقول: >> إن الهدف النهائي لنشاط الإنسان وكفاحه هو أن يحقق التفوق <<.

والتفوق يتخذ نوعين:

1. أن يتخذ الفرد شكل الرغبة في القوة والسيطرة على الآخرين وهو هدف خاطئ يمارسه الفرد العصبي.
  2. يتخذ شكل الكفاح من أجل التفوق نحو الكمال بطريقة تحقيق جودة حياة العمل والسعادة فيها وهو هدف صحيح يمارسه الأفراد الأصحاء.
- ونستنتج من خلال النظريات أن جودة حياة العمل تعكس صورة الفرد لذاته من خلال إخلاصه في عمله ما ينعكس على نفسيته في تحقيق الرفاهية والسيطرة على الحواجز والمعيقات الناتجة عن ضغوط العمل ، والتأكيد على أن الفرد كائن اجتماعي بطبعه من خلال العلاقات التي يبينها مع الأفراد باعتبارهم السند الاجتماعي في بيئة العمل لمواجهة المشكلات التي تواجهه لتحقيق جودة عالية في تكاليف الجهود بين الأفراد. (بركبية، 2017، ص 37-39)

#### 6- برامج تحسين جودة حياة العمل الوظيفية:

تتوفر أمام المنظمة نوعين من البرامج الخاصة بتحسين نوعية حياة العمل هما:

- البرامج التقليدية.

- البرامج العصرية.

### أ- البرامج التقليدية: Traditional Programs

ويقصد بالتقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها منذ الخمسينات من هذا

القرن والتي تأثرت بالإرث الفكري الإداري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة. كما يقصد

بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج. وتشمل هذه البرامج على الآتي:

- تحسين بيئة وظروف العمل **Improving work conditions Environment**

2- برامج الصيانة البشرية **Human Maintenance**

3- إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة **Work Hours**

4- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية **Welfare Programmes**

5- توفير برامج الرعاية الصحية **Health Programs**

6- التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية **Safety Programs**

7- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل **Human Relation**

تستهدف هذه البرامج إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يضمن ويزيد من رضا الأفراد العاملين ويدفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة. (المغربي، 2004، ص 261)

ويتضمن برنامج تحسين بيئة العمل الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير تلك الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية ويشتمل برنامج التحسين عادة على:

- 1- تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة ....
  - 2- معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين وتتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل، تطبيق نظام فترات الراحة، التركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين .
  - 3- تقليل مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها المكائن والمعدات ذات الأصول العالية.
- التقليل من رتبة الأعمال وذلك عن طريق إعادة تصميم الأعمال بما يمنع من ظهور حالة التكرار في أدائها، وهنا يأتي دور الإغناء والتناوب والتوسيع الوظيفي كأدوات للقضاء على الرقابة.

يتضمن برنامج **الصيانة البشرية** مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى تطوير قابليتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار فتبرز في مقدمة هذه الإجراءات الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير، إضافة إلى إعادة النظر بسياسات الأجور والحوافز.

يشتمل برنامج **ساعات العمل** على أنماط الاستخدام غير التقليدية عن طريق اعتماد مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة وتجديد النشاط. لذا تلجأ المنظمة إلى استخدام ساعات العمل المرنة **Flescible Work Hours**، أو استخدام أسبوع العمل المضغوط **Compressed Work Week** والذي يتضمن اشتغال العاملين لساعات العمل المطلوبة بخمسة أو أربعة أيام بدلاً من ستة أيام عمل أسبوعية.

وتشكل **الحوافز المعنوية**: الأساس الذي تستند إليه برامج الرفاهية الاجتماعية إذ أن اعتماد نظام الحوافز المالية فقط قد لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم في العمل. لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي والأسواق ودور الحضانة .... إلخ، يمكن أن تحسن من نوعية حياة العمل وتدفع العاملين نحو أداء أفضل.

ولكون الإدارة مسؤولة عن صحة العاملين في المنظمة الصناعية فقد تلعب الرعاية الصحية دوراً مهماً في تحسين نوعية حياة العاملين. لا بل إن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض التزام صحي على المنظمة أن تلتزم من خلاله بتقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالناحية المعنوية والنفسية والعقلية للعاملين.

- برامج الأمن والسلامة المهنية: يمكن أن تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية، كما تستخدم لأغراض التوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج.

وتظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية: لتحسين نوعية حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين فيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم. فبرنامج العلاقات الإنسانية يتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة واحدة.

#### ب- البرامج المعاصرة:

يقصد بها برامج النشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها. فقد شهدت مرحلة السبعينات والثمانينات والتسعينات من هذا القرن الكثير من التغيرات على الأصعدة الآتية:

- 1- تنوع أعمال المنظمات فبدلاً من ممارستها لعمل واحد وإنتاج منتج واحد أضحت خطوط الإنتاج متعددة وأصبح التنوع بالمزيج الإنتاجي سمة ملازمة لعمل تلك المنظمات.
- 2- تعدد حاجات ورغبات وتطلعات الأفراد العاملين وتنوع مهاراتهم.

3- شيوع حالة عدم التأكد البيئي وزيادة حدة المنافسة فيما بين المنظمات في الصناعة الواحدة، أو فيما بين الصناعات.

ألزمت هذه التغيرات المنظمات بإعادة النظر ببرامج تحسين نوعية حياة العمل التقليدية وأصبحت برامج تحسين نوعية حياة العمل تُوَظَر بهدف استراتيجي يوجه لإنماء الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء. لتحقيق هذا الهدف اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج الآتية:

1- الإثراء الوظيفي **job Enrichment**

2- الإدارة بالمشاركة **Management By Participation**

3- فرق العمل المدارة ذاتياً **Self- Management Work Teams**

4- جداول العمل البديلة **Alternative Work Schedules**

5- إدارة النوعية الشاملة **Total quality Management**

1- الإثراء الوظيفي: **job Enrichment**

ينتشد الأفراد حالياً، الوظائف التي تتمتع بالإثراء الوظيفي أي بالإشباع الرأسي الذي يتيح لهم مقدار كبير من الحرية والاستقلال عند أداء العمل وربما يضعون ذلك في مرتبة أعلى من الأجر وسبل الترقية، وعندما يخططون للمسار الوظيفي عليهم اقتناص هذه الوظائف. (مرجع

سابق، 2004، ص 277)

ويستهدف الإثراء الوظيفي الإحساس بمتعة إنجاز العمل عن طريق تنويع المهمات وإضفاء صفة الإبداع فيه.<sup>2</sup>

## 2- الإدارة بالمشاركة: Management By Participation

### - مفهوم المشاركة:

لا يوجد هناك اتفاق أو إجماع على ماهية المشاركة من بين أهم التعاريف المقدمة في مجال الإدارة ما يلي:

**المشاركة:** هي تفاعل الفرد عقلياً مع الجماعة التي يعمل معها بما يمكنه من تعبئة جهوده وطاقاته لتحقيق أهدافها وتحمل مسؤوليته إزاءها بوعي وحماس ذاتي

**المشاركة:** هي ذلك الترتيب التنظيمي الذي يسمح لجميع العاملين في المنظمة في الاشتراك الفعلي في إدارة المشروع بحيث يكون ذلك عن رغبة حقيقية من جانب العاملين في الحصول على المشاركة وفي نفس الوقت على استعدادهم لتحمل مسؤوليات تلك المشاركة.

**المشاركة:** هي إشراك المسؤولين في اتخاذ القرارات الإدارية

من المفاهيم سابقة الذكر يمكن القول أن مفهوم المشاركة يستدعي وضع بعض النقاط الأساسية وهي:

- إن مشاركة العاملين في الإدارة هي حق طبيعي للقوة العاملة التي تتحكم في العملية الإنتاجية.

- لا يمكن لأسلوب المشاركة أن يحقق النجاح إن لم يكن هناك تعاون وتفاعل متبادل بين العمال والإدارة بمختلف المستويات الإدارية.
- لا يمكن لأسلوب المشاركة أن ينجح بدون الرغبة لدى العمال في الاشتراك إلى جانب الإدارة في رسم السياسات واتخاذ القرارات.
- إن نجاح هذا الأسلوب يحتاج إلى الوعي الذاتي والقناعة الشخصية بضرورة تحمل المسؤولية من قبل الطرفين.

### 3- فرق العمل المدارة ذاتياً Self- Management Work Teams

وهي مجموعة من الأفراد لديهم مهارات وتخصصات متنوعة، ويتمتع الفريق بدرجة كبيرة من التمكين فتتعلم هذه الفرق وتشارك في الوظائف التي غالباً ما يؤديها المديرون. وتتمتع بالحرية في اتخاذ القرارات في المجالات التالية:

تحديد مستوى الأداء.

وضع جداول العمل.

تحديد الموازنات المطلوبة.

حل المشاكل التي تواجهها أثناء التنفيذ.

تدريب العاملين على المهارات.

اختيار الأعضاء الجدد.

الرقابة على الجودة وتقييم الأداء.

والغرض الأساسي من استخدام هذا النوع من الفرق يكون لتحقيق الابتكار والسرعة والجودة

وخفض التكلفة وإشباع حاجات تحقيق الذات والنمو والحاجات الاجتماعية لدى العاملين ويؤثر

استخدام هذا النوع من الفرق على الهيكل التنظيمي إذ غالبا ما يتم الاستغناء عن الصف الإشرافي

الأول حيث أن كثيرا من أعمال هذا المستوى يتم إعادة تخصيصها لفرق العمل وكانت بداية

ظهور هذه الفرق في صناعة السيارات بالسويد (فولفو) فقد أعيد إنتاج تنظيم خط التجميع بحيث

يؤدي بواسطة الفرق المدارة ذاتيا ثم انتقل إلى قطاعات أخرى صناعية أو خدمية.

### جداول العمل البديلة:

بالرغم من أن أسلوب جداول العمل البديلة ورد ذكره ضمن البرامج التقليدية لتحسين نوعية حياة

العمل، إلا أنه استهدف إضافة إلى منح الحرية للفرد العامل في تحديد أوقات جداول العمل ،

زيادة رضا العاملين وزيادة كفاءتهم وتقليل تأخيراتهم وطلباتهم ، فقد شاع استخدامه في سويسرا

وألمانيا الغربية وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية وفي المنظمات الصناعية التي يتميز عملها

بطابع المرونة.

تضمن الأسلوب إضافة إلى ساعات العمل المرنة وأسبوع العمل المضغوط أو المكثف وجبات العمل work Shifts والذي يستهدف تقليل وقت الاستبدال للعاملين ومنح العاملين استقلالية أفضل في تحديد وجبات عملهم.

#### 4- حلقات الجودة:

يعود الفضل في تطوير هذه الطريقة إلى الياباني اشيكافا (Ishikawa) وقد ظهرت أول حلقة جودة في اليابان في 1962 ومع بداية 1990 وصل عدد حلقات الجودة في اليابان إلى مليون حلقة تضم حوالي عشر ملايين عامل .

ومن التعاريف المقدمة لحلقة الجودة مايلي:

(أسلوب لعقد الاجتماعات بين الموظفين بشكل تطوعي لمناقشة أحد مشاكل المنظمة التي تعيق التطور أو تحتاج إلى تصحيح والتوصية بالحلول المناسبة. ويشير عدد حلقات الجودة المنعقدة في زمن معين إلى مدى ولاء الموظفين تجاه منظماتهم ومدى التزام المنظمة بتطبيق مفهوم الجودة).

(مجموعات صغيرة من العاملين يتراوح عدد أعضائها ما بين 3 إلى 12 فرد يعملون عملاً واحداً متشابهاً أو يشتركون في عمل واحد ويتطوعون للإجماع معاً وفقاً لجدول منتظم أسبوعياً ومن خلال أوقات العمل الرسمية لتحديد ومناقشة المشكلات المرتبطة بالعمل). ويلاحظ من هذا التعريف أن دائرة الجودة تتمثل فيما يلي:

- مجموعات محدودة من العاملين في مكان عمل واحد ترغب في الخدمة وتتطوع للقيام بها
- يتقابلون في شكل اجتماع منتظم أسبوعي وفي أوقات العمل الرسمية.
- بهدف تحديد ومناقشة مشاكل العمل ومحاولة التوصل إلى حلول مناسبة لها.

### إدارة وتنظيم العمل بحلقات الجودة:

يتكون الهيكل التنظيمي لحلقات الجودة في منظمات العمل المعاصرة من عدة مستويات إدارية تبدأ من الإدارة العليا وتنتهي بالقاعدة العريضة للتنظيم كما هو موضح في الشكل:

شكل رقم (01) يوضح الهيكل التنظيمي لحلقات الجودة في المنظمات المعاصرة:



(نصر الدين، 2008، ص 46)

### الإدارة العليا:

يتوقف نجاح نظام حلقات الجودة على مدى التأييد والدعم الذي توليه الإدارة العليا لهذا النظام ولا شك أن هذا التأييد سوف ينعكس على تشجيعها للعاملين على الانضمام لحلقات الجودة والمشاركة فيها.

### لجنة التوجيه:

تتكون من مجموعة من الأعضاء المتطوعين والراغبين في الخدمة يتراوح عددهم ما بين ثلاثة وإحدى عشر عضو يمثلون الوظائف التنظيمية المختلفة وذلك برئاسة أحد أعضاء الإدارة العليا ولا يشترط أن يكون أعضاء اللجنة من المديرين وتتنحصر وظائفهم في:

- وضع الأهداف وتحديد الأولويات لنظام حلقات الجودة.
- تحديد أدوار كل من المنسق وقائد الحلقات.
- تقييم أداء كل من المنسق وقائد الحلقات.
- مراجعة تقارير المنسق والإشراف على الأنشطة التي يقوم بها.
- وضع تصور مستقبلي بما يمكن أن تقوم به حلقات الجودة في سبيل تطوير المنظمة وزيادة فعاليتها.

### المنسق:

وهو المسؤول عن إدارة حلقات الجودة طبقاً للدور الذي تحدده له لجنة التوجيه وهذا يتطلب من المنسق في غالبية الأحوال أن يقوم بـ:

- مساعدة لجنة التوجيه في التخطيط ووضع أهداف وسياسات وموازنات حلقات الجودة.
- توفير المعلومات وإعداد التقارير التي تطلبها منه لجنة التوجيه.
- التنسيق بين أعمال حلقات الجودة المختلفة.
- العمل على توفير كل متطلبات حلقات الجودة من داخل التنظيم أو خارجه.
- العمل على إمداد الحلقات بالمعلومات التي تحتاج إليها كما وكيفا وفي الوقت المناسب.

#### قائد حلقة الجودة:

يقوم بإدارة عمليات حلقة أو أكثر من حلقة جودة ويجب أن تتوفر له بعض الصفات القيادية الفعالة للدائرة وتتخلص المهام الأساسية لقائد الحلقة فيما يلي:

- تحفيز وتشجيع الأعضاء على المشاركة الفعالة والإيجابية في اجتماعات حلقات الجودة.
- المساعدة في تحليل ودراسة المشكلات واقتراح الحلول المناسبة لها.
- القيام بالتوجيه المناسب لأعضاء الحلقة لضمان فعالية العمل داخل الحلقة.
- إدارة جلسات حلقات الجودة بأسلوب العصف الذهني.

- تنفيذ القواعد والأنظمة الخاصة بحلقات الجودة.

- كتابة التقارير الخاصة بالنشاط والتي توضح مدى التطور وتقديمها إلى المستويات الإدارية الأعلى لحلقات الجودة.

### عضو حلقة الجودة:

يمثل هذا الأخير المستوى التنظيمي الأول لدائرة الجودة ويشترط في عضويته التطوعية والرغبة في المشاركة ونجد أن عضوية حلقات الجودة تفرض على الأعضاء الالتزام بـ:

- المشاركة الحقيقية في تحديد ودراسة وحل المشكلات التي تواجهها الحلقة المعنية.

- الالتزام بحضور جلسات الدائرة بصفة منتظمة.

- تشجيع الآخرين على الانضمام لحلقات الجودة.

- تطبيق المقترحات التي تم الموافقة عليها.

الأساليب العلمية المستخدمة في حلقات الجودة:

### 1 \_ مخطط باريتو: Pareto Diagram

مخطط باريتو هو رسم بياني على شكل أعمدة توضح المعلومات فيها بشكل تنازلي بدء من أكبر فئة نزولا حتى أصغرها وتقوم فكرة هذا التحليل على فصل المشاكل القليلة المؤثرة عن الكثيرة قليلة

التأثير وقد أطلقت تسمية مخطط باريتو من قبل عالم الجودة Juran نسبة إلى عالم الاقتصاد و الإحصاء الإيطالي Pareto ويعكس هذا المخطط تحديد المشاكل التي يجب

التعرض إليها أولاً فمن خلال جمع البيانات ووضعها في جداول توضح أي الأخطاء لها تكرار عال فيقرر بناء على ذلك البدء في البحث عن أسبابها وتركيز الجهود بهدف حلها.

### مخطط السبب - التأثير: Caisse Effect Diagram

أطلق على هذا المخطط اسم مخطط اشيكواو نسبة للعالم الياباني كاورد اشيكواو أو مخطط عظام السمكة والغرض الأساسي من هذا المخطط هو لتعريف الأسباب المحتملة للمشكلة ومن ثم الكشف عن جميع الأسباب بالتفصيل عن طريق طرح الأسئلة المتعلقة بالآتي:

ماذا، متى، كيف ولماذا .

ولبناء مخطط السبب - التأثير تتبع الخطوات التالية:

وضع المشكلة في اطار (التأثير) الى اليمين مع وضع سهم عريض يتجه من اليسار الى اليمين باتجاه المشكلة.

كتابة العوامل الرئيسية التي يمكن أن تتسبب في الأثر مباشرة على شكل سهم فرعي يوجه الى السهم الرئيسي.

استخدام أسلوب التحقيق المنظم مع المناقشة الجماعية لتوليد أسباب ممكنة تحت هذه العوامل ويفترض أن يؤخذ بعين الاعتبار أي عامل يتسبب في الأثر و يوضع كسبب محتمل.

تسجيل كل الأسباب المحتملة على المخطط تحت كل عامل ومناقشة كل فقرة لغرض ربط وتفسير الأسباب.

#### - مقومات نجاح برامج حلقات الجودة:

قدم كل من (Croker ,Charney and Chin) مجموعة من التوصيات لمواجهة أسباب فشل حلقات الجودة أهمها:

توضيح تفاصيل المشروع لرجال الإدارة الوسطى وللنقابة .

اختيار هيكل تنظيمي يتناسب مع فكرة حلقات الجودة .

تعليم العاملين فلسفة النظام الجديد وطريقة العمل داخله.

الاختيار الناجح لأعضاء الجماعات ومنسقي المجموعات.

إجراء التدريب بشكل دائم لأعضاء الجماعات على أساليب تشخيص وتحليل المشاكل ووضع

الحلول المناسبة. (مأمون، 2006، ص174)

إتباع والتزام الإدارة العليا بالعمل على نجاح فكرة حلقات الجودة إذ يستلزم نجاح برنامج حلقات

الجودة دعماً مستمراً من كل المستويات الإدارية وقد أثبتت التجارب أن فشل أسلوب حلقات الجودة

في العديد من المؤسسات كان يقابله فشل الإدارة العليا في تقديم الدعم اللازم لنجاح الحلقة وقد يعود السبب في ذلك إلى عدم قناعتها بجدوى تلك الحلقات في إحداث تغييرات هامة في فعالية الإنتاج ونتائجه.<sup>1</sup>

### 5- إدارة الجودة الشاملة: Total quality Management

ظهر هذا المفهوم بعد عام 1980 وسبب ظهوره هو تزايد شدة المنافسة العالمية واكتساح الصناعة اليابانية للأسواق وخاصة البلدان النامية وخسارة الشركات الأمريكية والأوروبية لحصص كبيرة من هذه الأسواق إزاء هذا الوضع قامت الشركات الأمريكية بتوسيع إدارة الجودة الإستراتيجية بإضافة جوانب أكثر شمولاً وعمقاً واستخدام أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين وتفعيل أساليب الجودة ليصبح أسلوباً رقابياً استراتيجياً وبالتالي يلاحظ أن إدارة الجودة الشاملة هي امتداد لإدارة الجودة الإستراتيجية حتى أنه يمكن استخدامها بشكل مرادف ويميز بينهما فقط لغايات الدقة ذلك أن إدارة الجودة الشاملة أكثر عمقاً وشمولاً من إدارة الجودة الإستراتيجية.

تعتبر إدارة الجودة الشاملة إحدى التطورات الهائلة في الإدارة خصوصاً في الجزء الأخير من القرن 20 وذلك باعتبارها فلسفة إدارية تقوم على إشباع حاجات وتوقعات الزبائن كما تعرف إدارة الجودة على أنها الطريقة التي تؤدي بها الأعمال والتي تسعى إلى تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة من خلال التحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات والأفراد والعمليات البيئية فيها.

ويرتكز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين الإنتاج وبشكل مستمر ودؤوب دون توقف كما أن إحدى متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة هي المشاركة الفعالة والحقيقية من جميع العاملين باختلاف مستوياتهم الإدارية.

### 7 - أهمية تطبيق برامج تحسين جودة حياة العمل:

أظهرت بعض الدراسات العلمية في برامج جودة الحياة الوظيفية، فإن هناك تأثيرات إيجابية بناء لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومن أهمها ما يلي:

1. تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، وتسوية عديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل.
2. مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.
3. زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم.
4. المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
5. زيادة درجة الرضا الوظيفي.
6. تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المنظمة.
7. انخفاض معدلات الغياب في المنظمة.
8. تدني معدل دوران العمل في منظمات الأعمال.

9. زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية للمنظمة.

10. استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المنظمة. (ابراهيم ماضي، 2014، ص67)

### 8- عوائق تطبيق جودة حياة العمل:

أولاً: موقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية جو من الديمقراطية في مكان العمل، لذا يوجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع مرؤوسيم، ومنحهم فرصة إبداء عن آرائهم، والمشاركة بقوة في جميع الشئلة المنظمة، إلا أن ذلك صعب التحقق، لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض ن صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون هناك معارضة قوية ضمن مثل هذا برامج.

ثانياً: موقف الاتحادات والنقابات العمالية:

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

ثالثاً: التكلفة المالية:

ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية، والمصاريف اليومية التشغيلية لجودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المؤسسة، علاوة على أنه يوجد ما يضمن فاعلية، ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو من سماع القرار و التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، وتبديد المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقة وصول النتائج المرجوة. (أحمد بوجمعة، 2019، ص27)

وأشار كل من كارداو، وحسين إلى أن أهم معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في نقص الموارد، سواء على المستوى البيئية المحيطة، أو على مستوى المنظمة. فعلى مستوى البيئة المحيطة عندما تكون معادلات البطالة مرتفعة في المجتمع بالإضافة إلى سوء الاقتصاد، وعدم توفر البنية الأساسية في المجتمع، يقل الاهتمام بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، سواء من جهة الجهات الحكومية المراقبة، أو المراقبة، أو من جهة الاتحادات العمالية، كذلك عندما تفتقد المنظمات للموارد المالية، أو التنظيمية يقل اهتمامها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية.

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ظهر ليوكب سياسات التطورات والتحول التي تعرفها المنظمات. وليقلل من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ومن ثم تعظيم أهمية استخدام، وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. (ساخي بوبكر، 2016، ص114)

### 9- جودة الحياة لدى المرأة العاملة:

إن جودة الحياة مقدمة ضرورية لمعالجة وتخفيف مجموعة من المشاكل التي يمكن أن تعيق حياة المرأة، حيث تؤثر في كثير من الوقائع السيكولوجية لديها، فانعدامها يؤدي إلى العديد من المشاكل النفسية والجسدية لها، وقد بينت الدراسات أن جودة حياة المرأة تتحكم فيها عدة عوامل، من بينها الشعور بالسعادة أين نجدتها تشعر بالسعادة وبالرضا والارتياح عن ظروفها الحياتية، إل جانب شعورها بالأمن، كذلك الاستقرار النفسي وذلك من خلال الرضا عن النفس، والشعور بالبهجة والتفاؤل تجاه المستقبل، إضافة إلى القناعة أين يظهر رضاها وقناعتها بما وصلت إليه من مستويات ثقافية وعلمية، وبمستوى الحياة أو المجتمع الذي تعيش فيه، كذلك التقدير الاجتماعي والمتمثل في ثقتها وفي قدراتها وإمكاناتها، والإعجاب تجاه سلوكها الاجتماعي. (عمرون دليلة، 2017، ص38)

## خلاصة الفصل:

نظرا لما سبق ذكر يتضح أن مفهوم جودة حياة العمل لقي اهتماما كبيرا من قبل العديد من الباحثين والعلماء، إذ أنها تعتبر الاستراتيجية التي تستخدمها المنظمات لحل المشاكل التنظيمية التي تعيق سيرورة عملها. ورغم الاختلاف بين الباحثين حول محددات جودة حياة العمل إلا أنه يمكننا أن نصل إلى ابعاد مشتركة بينهم والمتمثلة في المحدد الجسدي والنفسي والاجتماعي والمادي، وهذه المحددات تساعد في تحسين ورفع الأداء وانتماء العنصر البشري لمنظمتة.

# قائمة المراجع الخاصة بالفصل

- أحمد بوجمعة، 2019: أثر حياة العمل في التقليل من حوادث العمل -دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا الوادي، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- أحمد على حسب الرسول محمد، 2018: جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أخصائي علم النفس العاملين مع أطفال التوحد بمراكز التربية الخاصة بولاية الجزيرة، كلية الدراسات العليا لكلية الأدب، جامعة النيلين.
- الأشول، محمد عبد الله الشاوش، زايد ناجي، 2018: تأثير جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي في جامعة دار السلام الدولية للعلوم والتكنولوجيا -اليمن - ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، فلسطين(قطاع غزة)، المجلد (2) العدد(12) .
- بن خالد عبد الكريم، 2015: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران 2.
- بوديسة محمد ، 2015: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الرضا المهني لدى أساتذة التعليم العالي بتطبيق معيار والتون دراسة حالة المركز الجامعي بوشعيب بلحاج عين تموشنت، مذكرة ماستر، المركز الجامعي بوشعيب بلحاج، عين تموشنت.
- بوركيبة ثورية، 2017: إدراك الاساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية - دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بورقلة - ، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

جمال أبو دولة دانيا زين العابدين، بسام زاهر، 2012: دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد (34) العدد (5) .

حرز الله عبد الحفيظ، 2019: أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية - دراسة حالة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية بسكرة، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة.

ساخي بوبكر، 2016: تمكين العاملين وعلاقة بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير، جامعة محمد بن أحمد ، وهران 2.

شهاب أحمد خضر، شهاب أحمد الباشقالي ، محمود محمد أمين، 2015: اختبار العلاقة بين جودة حياة الوظيفية والقلق التنظيمي -دراسة تطبيقية لآراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهبوك، المجلة العربية للإدارة 35 (1)، 357-335.

صالح زينب، 2018: جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة دراسة ميدانية على عينة من عمال اتصالات الجزائر، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

عبد الفتاح محمد مغربي، 2004: جودة حياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث، جامعة الزقازيق كلية التجارة ، العدد 2 جامعة المنصورة، بغداد .

عمرون دليلة، 2017: مستوى الطموح وعلاقته بجودة الحياة لدى المرأة العاملة المتأخرة عن الزواج، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

مأمون، سليمان الدرادكة، 2006: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان .

محمد عبد الرحمان، 2013: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

محمد عبده اشتيوي، 2014: اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، جامعة القدس المفتوحة، فرع غزة.

محمود عبد الحليم منسي، علي مهدي كاظم، 2010: تطوير وتقنين جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في سلطنة عمان، مجلة علمية محكمة تصدر عن الاكاديمية الامريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، العدد(1) المجلد(1) .

مروان حسن البربري، 2016: دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.  
نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، 2008: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، الجامعة الإسلامية، غزة.

نهاد عبد الرحمان الشنطي، 2014: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل -دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان- ، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.

هويدا علي محمد عطا الله المنان، ب س: جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي - الدور الوسيط لرأس المال النفسي، درجة ماجستير، جامعة السودان .

**الجانب الميداني**

## الفصل الثالث

### إجراءات الدراسة الميدانية

#### تمهيد .

- منهج الدراسة .
- مجالات الدراسة.
- أدوات جمع البيانات .
- أساليب المعالجة الإحصائية.

**تمهيد:**

يعتبر الجانب الميداني أهم خطوات البحث العلمي، حيث يمكن الباحث من استثمار معلوماته النظرية. كما يوسع مجال دراسته، وذلك بإثبات أو نفي صحة الحقائق التي هو بصدد دراستها، وهذا من خلال تحويل نتائجه الكيفية إلى إحصاءات كمية وأرقام حسابية. وعليه ففصل الإجراءات المنهجية المتبعة والتي تشمل كل من المنهج المعتمد في الدراسة وحدود الدراسة ومواصفات عينة الدراسة، مع توضيح أدوات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة وكذلك الأساليب الإحصائية التي ساعدت في معالجة بيانات هذه الدراسة والوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية.

**1- منهج الدراسة:**

إن اختيار المنهج في أي بحث علمي يرتبط أساسا على طبيعة الموضوع أو طبيعة مشكلة الدراسة وبما أننا ندرس إدراك جودة حياة العمل فإن المنهج الأنسب هو المنهج الوصفي التحليلي، والأسباب التي أدت لاختيارنا لهذا المنهج تتضح من خلال هذا التعريف :

" هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية تنسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. ويهدف إلى تحديد سمات وصفات وخصائص ومقومات ظاهرة معينة تحديدا كميًا وكيفيًا "

أيضا " يتسم المنهج الوصفي بالواقعية لأنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويستخدم مختلف الأساليب المناسبة من كمية وكيفية للتعبير عن الظاهرة وتفسيرها من أجل التوصل إلى فهم وتحليل الظاهرة المبحوثة ، فالتعبير الكمي يعطينا وصفا رقميا يوضح فيه مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى. أما التعبير الكيفي فيصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها.(غالية أبو الشامات،ص ص1\_2)

**2- مجالات الدراسة :**

من الضروري تحديد مجالات الدراسة في البحوث العلمية، لأنها تتميز بالطابع الميداني. وخاصة البحوث الاجتماعية لأن الظواهر الاجتماعية المدروسة قابلة للتغير في إطار تغير المجالات المكانية البشرية والزمنية، فتتغير النتائج حسب هذه المجالات الثلاثة أو حتى يتغير مجال واحد منهم، وهذه المجالات تتحدد انطلاقا من عنوان الدراسة أو البحث المطروح:

تتمثل مجالات الدراسة في المجالات الثلاث هي:

أ - **المجال المكاني** : وهو النطاق الجغرافي الذي يتم فيه إجراء البحث الميداني ،ونخص بالذكر في هاته الدراسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة.

### 1-نبذة تاريخية عن ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة:

نشأة دواوين الترقية والتسيير العقاري تسبق الإستقلال ويمكننا تلخيص ولادته وتطوره في ثلاث فترات متميزة:

#### \_ مرحلة: (1976\_1962)

بعد الاستقلال تم إلغاء جميع القوانين المتعلقة بالسيادة الوطنية، أما القوانين الأخرى بقيت سارية المفعول حتى إشعار آخر (قانون 62/157 إلى 1962/12/31) ومن بينها تلك التي تتعلق بالمؤسسات العمومية المتكلفة بالترقية العقارية.

أولا علاج يتمثل في إنشاء دواوين شعبية ذات إيجار متواضع (O .P.H.L.M) في عدة ولايات الوطن، طبق المرسوم رقم 53/68 المؤرخ في 05 /03 /1968 المتضمن إنشاء تلك الدواوين (O.P .H.L.M) في بعض الولايات.

#### \_ مرحلة: (1985\_1976)

خلال هذه الفترة لم يحدث أي تغيير ملحوظ ، في 1984 تم نقل الأملاك الشاغرة لفائدة ديوان الترقية والتسيير العقاري ثم طبقا للائحة رقم 207 المؤرخة في 1984/02/24 ، هذه العملية لا تعنى إلا تسيير هذه الأملاك.

\_ دواوين الترقية والتسيير العقاري يمارسون نشاطهم في إطار قانوني ومحكم ومنظم كمؤسسة عمومية ذات طابع إداري.

\_ **مرحلة: (1991 إلى يومنا هذا)**

عرفت دواوين الترقية والتسيير العقاري تحولاً جذرياً في جميع المجالات بموجب المرسوم 147/91 المؤرخ في 12/05/1991 ، شهدت تحولاً في طبيعة قانون تصريح الدواوين وتحديد شروط تنظيماتهم وعملهم.

\_ تقديم الدواوين :

دواوين الترقية والتسيير العقاري نظموا وفقاً للقانون الوزاري رقم 512 المؤرخ في 25 أبريل معدل 2005 و متمم للقانون الوزاري رقم 43 المؤرخ في 19 أكتوبر 1998 شهدت الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري...

**مهام ديوان الترقية والتسيير العقاري :**  
من مهام الديوان ما يلي:

- \_ ترقية الخدمة العمومية في ميدان السكن.
  - \_ الإنابة عن أي متعامل في الإشراف على المشاريع المسندة إليه.
  - \_ الترقية العقارية وترقية البناءات.
  - \_ عمليات تأدية الخدمات قصد ضمان ترميم الأملاك العقارية وإعادة الإعتبار إليها وصيانتها.
  - \_ تسيير الأملاك العقارية المسندة لها من بينها ما يلي:
- 1- تأجير المساكن والمحلات ذات الاستعمال المهني والتجاري والحرفي ، أو التنازل عنها.
  - 2- تحصيل مبالغ الإيجار والأعباء المرتبطة بالإيجار وكذا ريع التنازل عن الأملاك العقارية التي تسييرها.
  - 3- المحافظة على العمارات وملحقاتها قصد الإبقاء عليها باستمرار في حالة صالحة للسكن.
  - 4- إعداد جرد للعمارات التي تستهدف الاستعمال الأمثل للمجمعات العقارية التي تسييرها وتنسيق ذلك.

5- كل العمليات الأخرى التي تندرج في إطار التسيير العقاري.

## 2- التعريف بديوان الترقية والتسيير العقاري ولاية بسكرة:

يقع مقر ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة (OPGI) في حي 1000 مسكن بالقرب من مسجد التوبة بمدينة بسكرة. وهي مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري (EPIC) تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تخضع في تعاملاتها للقانون التجاري وينحصر نشاطها في مجال الترقية العقارية وتشرف على تسيير وصيانة حظيرة مكونة من 15456 وحدة سكنية مؤجرة و 1180 محلا تجاريا مستغلا، كما تشرف على إنجاز مختلف البرامج السكنية ذات الطابع الاجتماعي الايجاري بصفتها صاحب مشروع مفوض.

أوكلت مهمة التسيير المؤسسة إلى مدير عام يخضع لرقابة مجلس إدارة تحت وصاية وزارة السكن والعمران والمدينة.

\_ بناء على محضر اجتماع مجلس إدارة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة المؤرخ في 19 سبتمبر 2005 المتضمن المصادقة على مشروع الهيكل التنظيمي.

### يقرر:

**المادة الأولى:** تطبيقا لاحكام المادة 13 من المرسوم التنفيذي رقم 91\_147 المؤرخ في 12 ماي 1991 المشار اليه اعلاه. وبناءا على اقتراح مجلس ادارة الديوان، يصادق على الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري (د.ت.ع) لولاية بسكرة.

**المادة 02:** يتشكل الهيكل التنظيمي المرفق من المناصب التالية:

\_ المديرية العامة، وتتشكل من :

\_ مدير عام

\_ خلية التنظيم وأنماط الاعلام والاتصال.

\_ خلية التدقيق الداخلي.

\_ خلية الامن الداخلي.

\_ مدير عام مساعد

1- دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة، وتشكل من:

- مصلحة الموارد البشرية.
- مصلحة الوسائل العامة.
- مصلحة المنازعات والشؤون القانونية

2- دائرة المالية والمحاسبة، وتشكل من:

- مصلحة المحاسبة.
- مصلحة المالية.
- مصلحة الاستثمارات.
- مصلحة التحصيل.

3- دائرة تسيير وصيانة الحاضرة، وتشكل من:

- مصلحة استغلال الحاضرة.
- مصلحة التنازل.
- مصلحة الصيانة والمحافظة على الحاضرة.

4- دائرة التحكم في إنجاز المشاريع ، وتشكل من:

- مصلحة الدراسات والبرمجة.
- مصلحة الاسعار والصفقات.
- مصلحة متابعة العمليات.

5- دائرة تنمية الترقية العقارية والعقار، وتشكل من:

- مصلحة الترقية العقارية والعقار.
- المصلحة التجارية.

**المادة 03:** كل تغيير يطرأ على الهيكل التنظيمي المصادق عليه يجب ان يكون موضوع اقتراح يتم بنفس الشكل والكيفية اللتين اتبعنا عند اعتماد وتصميم الهيكل التنظيمي الحالي، وبمقرر اعتماد من طرف وزير السكن والعمران.

**المادة 04:** هذا المقرر يلغي ويعوض المقرر رقم 03/اع و/2001 المؤرخ في 06 جويلية 2001 المتضمن المصادقة على الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري لبسكرة.

**المادة 05:** يكلف كل من السادة مدير الموارد البشرية والتنظيم ودر التسيير العقاري و المدير العام لديوان الترقية والتسيير العقاري (د.ت.ع) لولاية بسكرة، كل في حدود صلاحياته، بتنفيذ هذا المقرر الذي يسري مفعوله ابتداء من تاريخ إمضاءه.

#### **ب - المجال الزمني:**

يتمثل في الجانب الميداني للدراسة، والذي بدأ بعد الانتهاء من إعداد وصيانة الجانب النظري. وهذا لا يلغي أننا تمكنا من دراسة المؤسسة المرغوب في إجراء الدراسة الميدانية فيها. وذلك لملائمة موضوع الدراسة مع طبيعة نشاط المؤسسة التي سوف يتم الدراسة فيها، ويمكننا تقسيم الفترة التي تمت فيها هذه الدراسة إلى المراحل التالية:

#### **المرحلة الأولى:** ويتم فيها الخطوات التالية:

\_ تحضير العناصر الأساسية للنزول إلى الميدان. وذلك من خلال تمكنا من التعرف على أقسام المؤسسة والمصالح التي تتكون منها لتحديد الخطة المبدئية الخاصة بالموضوع.

\_ معرفة مدى ملائمة المؤسسة لأداة جمع البيانات، حيث تمكنا من معرفة الأداة الأساسية المختارة التي نستطيع من خلالها تطبيق دراستنا بدقة دون وجود أي عراقيل.

\_ تحديد مجتمع الدراسة، حيث كان وضوح تام ذلك من تحديدها الدقيق للعينة التي تتناسب مع موضوعنا كان ذلك يوم 03/03/2020.

**المرحلة الثانية:** وفي هذه المرحلة تم:

- النزول للميدان وتطبيق استمارة الاستبيان، وفي بعض الاحيان هناك شرح لبعض الاسئلة المطروحة في الإستمارة، لذلك توجب علينا التواجد الشخصي داخل المؤسسة وكان ذلك يوم 2020/09/10.

**\_ المرحلة الثالثة:** وفي هذه المرحلة تم :

وهي المرحلة الأخيرة والتي تم فيها تفرغ البيانات في جداول تكرارية، تحليل وتفسير النتائج مع استخلاص النتائج النهائية.

### **ج-المجال البشري :**

تحتوي كل مؤسسة على مجموعة من العمال الذين بدورهم يساهمون في نشأة وتطور المؤسسة، ورفع مستوى خدماتها واستمراريتها. ووجدنا أن العدد الإجمالي للمرأة العاملة في ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة حيث يقدر المجتمع الأصلي بـ: 76 موظفة، تم الإختيار منها 40 مفردة وتم توزيع الاستبيان على عدد 40، ولكن في الأخير تم استرداد 30 فقط نظرا لامتناع الآخرين. وبالتالي فالعينة المعتمدة في هذه الدراسة **العينة العشوائية البسيطة**. (عبد الغني عماد، 2007، ص ص 52-53)

-تعتبر العينة عن جزء من الكل، بمعنى أنه تؤخذ عينة من أفراد المجتمع، على أن تكون ممثلة له لتجري عليها الدراسة، فالعينة إذن تمثل نسبة من أفراد المجتمع ، يتم من خلالها تعميم نتائج الدراسة على كل المجتمع الإحصائي.

ويستخدم أسلوب العينة عند استحالة دراسة جميع الأفراد.وتعتبر العينة الطريقة الشائعة في معظم البحوث العلمية، نظرا لكونها أيسر في التطبيق، والأقل في التكاليف من دراسة المجتمع الأصلي.

وهي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي. وبهذه الطريقة فانه يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة الجزء، بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذ منه.

- كما تعرف العينة العشوائية البسيطة : ويتم تشكيل هذه العينة على أساس ان يكون هناك احتمال متساوي أمام الجميع العناصر في مجتمع الدراسة اختبارها ، بمعنى ان فرص الاختيار أي عنصر من مجتمع الدراسة متساوية لجميع أفراد العينة. ( كمال دشلي 2016 ، ص133،130)

### 3- أدوات جمع البيانات:

تكتسي أدوات جمع البيانات أهمية بالغة في عملية البحث العلمي، باعتبارها الوسيلة الهامة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جمع المعلومات والحقائق حول الظاهرة المدروسة وتتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها في أي بحث على دقة الأدوات المستخدمة ودرجة مصداقيتها، ومن هذا المنطلق فإن الأداة التي اعتمدنا عليها لجمع البيانات في هذا البحث هي الاستبيان، وهذا الأخير هو مجموعة من العبارات المكتوبة تشمل موضوعا معيناً ويعبر المجيب عنها كتابيا. (محمود مزيان، 1999، ص66)

ولقد صمم الاستبيان لغرض الدراسة الحالية، وهو يتكون من قسم واحد ويتناول العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل .

ويعرض هذا القسم من خمسة عوامل هي: ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف .

اشتمل كل عامل منها على ستة بنود يصف كل بند أحد الجوانب المرتبطة بأبعاد جودة حياة العمل، وتم عرض تلك العوامل على مقياس ليكرت المتدرج من 1: 3، حيث تشير استجابة المستقصي منه غير موافق إلى (1)، أما موافق فتشير إلى الرقم (3).

وتم عرض هذه المتغيرات على سلم ليكرت الثلاثي ويجدر بالذكر ان المقياس الاصلي يحتوي على خمس درجات إلا اننا فضلنا استعمال 03 درجات لتفادي الملل والتكرار وتكون اكثر دقة ، بحيث تشير اجابة المستقضي منه بتالي:

**يوضح الجدول رقم (2) درجات مقياس ليكرت الثلاثي**

غير موافق	محايد	موافق	الاستجابة
1	2	3	الدرجة

المصدر: اعداد الباحثة

وقد اعتمدنا في قياسه لجودة حياة العمل بشكل جوهري على مقياس ميتشجان لجودة الحياة العمل الوظيفية Michigan Qwl Questionnaire، الذي نتج عن جهود العديد من الباحثين لعدة سنوات.(حيران عفاف،2014،ص74)

وفيما يخص الاستبيان فقد تم الاعتماد عليه من خلال مراجعة للأدبيات والدراسات السابقة منها وقد تم تعديلها في فقد اعتمدنا على جانب المحاور فقد اعتمدنا على خمسة محاور حول جودة حياة العمل عكس المقياس الأصلي يحتوي على ستة محاور. وجل هذه التعديلات تمت من قبل الأستاذ المشرف للتأكد من مقاصدها.

الخصائص السيكومترية للأداة :

أولاً : حساب الصدق :

**1-الصدق البنائي :** يعتبر احد مقاييس صدق الاداة الذي يقيس مدى تحقيق الاهداف التي تريد الاداة الوصول اليها ،يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحاور استبيان جودة حياة العمل و للاستبيان ككل و جاءت النتائج مبينة كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول رقم(3) يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحاور الاستبيان وللاستبيان ككل**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
0,35	2,41	ظروف العمل المعنوية
0,34	2,25	خصائص الوظيفة
0,39	1,94	الاجور والمكافئات
0,34	2,26	فريق العمل
0,42	1,98	أسلوب الرئيس في الاشراف
0,17	2,17	ادراك الجودة

## 2\_ صدق المحكمين:

اكتفينا بتحكيم من قبل الأستاذ المشرف لإتمام بعض التعديلات السابقة، نظرا للظروف الواقعة COVID19 والحجر الصحي المفروض لم نتمكن من التواصل مع المحكمين من أهل التخصص لعرض الإستبيان عليهم.

ثانيا : ثبات الأداة:

جدول رقم (4):معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات مقياس جودة حياة العمل:

مستوى الدلالة	معامل الثبات	
0.01	0.37	جودة حياة العمل

المصدر: إعداد الباحثة

## 4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت معالجة البيانات بالإستعانة ببرنامج الرزم للعلوم الإجتماعية والإنسانية " SPSS " ، وهو من أكثر البرامج الإحصائية استخداما لإجراء التحليلات والمعالجات الإحصائية المختلفة في شتى أنواع البحوث. أما الأساليب الإحصائية الموظفة من خلال هذا البرنامج فقد تمثلت أساسا فيما يلي:

1. النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة البحث .
2. متوسط الحسابي والانحراف المعياري .
3. اختبار الفا كرومباخ لمعرفة ثبات فقرات المقياس.

# قائمة المراجع

- حيران عفاف، 2014 : جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري - دراسة ميدانية  
بمؤسسة نفضال GPL بسكرة، مذكرة ماستر ، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- عبد الغني عماد، 2007 : منهجية البحث في علم الاجتماع، اشكاليات، مقاربات، التقنيات،  
دار الطليعة، بيروت.
- غالية أبو الشامات، ب-س: أنواع مناهج البحث العلمي، جامعة الجزيرة الخاصة، ب-ب.
- كمال دشلي، 2016 : مناهج البحث العلمي ، مطبوعة الجامعة، حماة.
- محمود مزيان، 1999 : مبادئ في البحث النفسي والتربوي، دار الغرب للنشر والطباعة،  
وهران-الجزائر

## الفصل الرابع

### عرض وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد :

- 1- تحليل وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الأول.
- 2- تحليل وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الثاني للدراسة.
- 3- تحليل وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الثالث للدراسة.
- 4- تحليل وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الرابع.
- 5- تفسير و تحليل النتائج في ضوء التساؤل الخامس.
- 6- الاستنتاج العام.

**تمهيد:**

بعد التطرق في الفصل السابق إلى مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة و بعد جمع البيانات و ترتيبها سنحاول في هذا الفصل و تحليل النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الإحصائية لها و كذلك تحليلها و مناقشتها في ضوء الإطار النظري

عرض وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الأول للدراسة:

جدول رقم(05): يوضح تحليل البيانات الخاصة بمحور ظروف العمل المعنوية:

ترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارات
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	نسبة	التكرار	
متوسط	0.83	2.17	26.7 %	8	30% %	9	43.3 %	13	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه .
قوي	0.81	2.47	20% %	6	13.3 %	4	66.7 %	20	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي.
قوي	0.53	2.83	6.7 %	2	3.3 %	1	90 %	27	توجد صداقات متينة بيني وبين زملائي في العمل
قوي	0.81	2.53	20% %	6	6.7 %	2	73.3 %	22	أشعر باحترام الآخرين لي في مؤسستي
متوسط	0.91	2.17	33.3 %	10	16.7 %	5	50 %	15	أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي.
متوسط	0.80	2.33	13.3 %	4	23.3 %	7	63.3 %	19	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المؤسسة.
قوي	0.35	2.41							المجموع

اظهرت النتائج المحور الأول ارتفاع في درجة استجابة عينة البحث، بحيث أن المعالجة الإحصائية لهذا المحور قدرت درجة قوية من الموافقة ضمن مجال (من 2.34 إلى 3) وذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور ب : (2.41) وانحراف معياري يقدر ب: (0.35) ويعود السبب الى تجانس الآراء فيما بينهم داخل المؤسسة وتقارب في وجهات النظر بين أفراد العينة

حول وجود ظروف العمل المعنوية المناسبة من خلال توافر عدة ظروف معنوية نذكر منها كالإضاءة، كذلك ذلك كما هو موضح في الجدول رقم (1) من خلال استجاباتهم حول أسئلتنا، و إذن نستطيع القول بأن هناك وعي لدى الموظفين بأدوارهن الحقيقية التي تقع على عاتقهن بحيث نجد كل موظفة في المؤسسة محل الدراسة تتحمل المسؤولية التي تقع على عاتقها بصفة خاصة ومسؤولية الجماعة ككل بصفة عامة بحيث تتواجد فيهم روح المبادرة والاحترام فيما بينهم بدون تجاوزات قد تفسر بعدم الالتزام بعض الموظفين بالمهام الموكلة إليهم.

من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال التحليل الإحصائي للتساؤل الأول للدراسة الذي يقر بأن المرأة العاملة بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة، تدرك جودة حياة العمل من خلال بعد ظروف العمل المعنوية. بحيث تتفق دراستنا الحالية مع ما جاءت به دراسة حيران عفاف 2014، من خلال ما توصلت إليه من نتائج أن ظروف البيئة المعنوية من خلال توفير الأجواء المناسبة في بيئة العمل من خلال درجة الحرارة مناسبة لنشاط العمل والموظفين، وهواء نقي متجدد وإضاءة جيدة، الهدوء في مكان العمل.

- وهذه الأفكار ندعمها بما جاء به **jacton schber et werner 2008** الذي يرى فيه بأن جميع الموظفين في المنظمة يتأثر بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأسوأ أو الأفضل.

- كذلك نجد أن دراسة الرديني 2004 في دراسة حيران عفاف 2014 تصور مقترح لتطوير أداء الإدارة بكليات التربية للبنات في المملكة السعودية في ضوء معوقات الإبداع الإداري لدى إداريات كليات التربية للبنات مما يؤثر على مستوى أدائهن.

ويندرج في هذا المحور بنود بدرجات متفاوتة وأغلبها كانت بدرجة قوية من تلك البنود التالية (2,3,4). وتعود قوتها إلى أن هذه البنود تجسد ظروف العمل المعنوية موجودة بمؤشرات مرتفعة،

ونجد أن أول بند هو 2 يدور حول الحرية في العمل وهذا ما نص عليه في البند هو أن أتمتع بحرية العمل في وظيفتي" وهذا يوضح لنا أنه هناك فرصة حرية التصرف في إطار العمل متاحة

للموظفات وهذا ما يخلق الظروف المعنوية لديهن بالتالي ترتفع معنوياتهن ويستمر الولاء والالتزام نحو المنظمة التي ينتمون إليها ومن ذلك فإن المتوسط الحسابي لهذا البند قدر ب(2,47) وانحراف معياري ب(0,81) ونسبة %66,7.

\_ وبينما يوضح البند الثالث جانب الصداقات بين الزملاء في العمل وهذا ما نص عليه البند "لا توجد صداقات بيني وبين زملائي في العمل" وهذا ما يوضح أنه هناك صداقات بين أفراد العينة في ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة، وهذا ما يخلق جو الظروف المعنوية التي تساعد المرأة العاملة على زيادة في مستوى أدائها. و قدرت نسبة هذا البند ب %90 ومتوسط حسابي ب(2,83) وانحراف معياري ب(0,53).

أما البند الرابع والذي قدر بنسبة الموافقة ب %73,3 ومتوسط حسابي ب(2,53) وانحراف معياري ب(0,81). ويتضح أن هذا البند له درجة قوية من الموافقة مما يبين أنه هناك احترام متبادل بين افراد عينة المؤسسة محل الدراسة.

أما البنود المتبقية (1,5,6) اضعف البنود من خلال الدرجة المتوسطة المتحصل عليها ضمن المجال (من 1.67 حتى 2.33) من خلال:

\_ البند الأول الذي يعتبر من البنود الضعيفة في هذه الاستجابات عند أفراد العينة تجاه هذا المحور بدرجة قدرت ب المتوسطة بحيث ينص البند "أن أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه". و قدرت بنسبة (43.3 %) ومتوسط حسابي يقدر ب : (2.17) بانحراف معياري ب: (0.83) ، وتمثل الثقة في المنظمات مسألة حساسة فغالبا لا نجد الثقة في المؤسسات الكبرى أو حتى المصغرة وذلك راجع الى أسباب منها جماعات العمل كبيرة، لأن من المتعارف عليه الثقة تتواجد بين شخصين لا أكثر و كذلك تعدد المصالح، الصراع بين الأفراد أو غيرها....

\_ أيضا البند الخامس قدرت درجة الاستجابة عند أفراد العينة بالدرجة المتوسطة من الموافقة بحيث ينص "أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي" وقدر بنسبة (50%) في متوسط حسابي يقدر ب: (2.17) بانحراف معياري ب: (0.91)، مما يوضح لنا أن أفراد عينة البحث ليست راضية تماما بالنشاطات التي تقوم بها في وظيفتها ولم تصل للإنجاز الذي تهدف إليه وهذا راجع إلى أن المنظمة لا توفر فرص إثبات الذات خاصة للمرأة العاملة نظرا لدخولها سوق العمل واحتلالها مناصب أعلى في عدة قطاعات في الآونة الأخيرة .

\_ أما البند السادس يعبر عن التعامل بين الزملاء في العمل، الذي ينص "أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المؤسسة" قدر بدرجة متوسطة من الموافقة بمتوسط حسابي قدر ب: (2.33) وانحراف معياري قدر ب: (0.80).

عرض وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الثاني للدراسة:

جدول رقم (06) : يوضح الجدول تحليل بيانات الخاصة بالمحور خصائص الوظيفة.

ترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارات	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	نسبة	التكرار		
قوي	0.73	2.50	13.3 %	4	23.3 %	7	63.3 %	19	تتميز مهام وظيفتي بالأهمية	
قوي	0.55	2.80	6.7 %	2	6.7 %	2	86.7 %	26	أشعر بالمسئولية عن كل ما أقوم به	
قوي	0.55	2.80	6.7 %	2	6.7 %	2	86.7 %	26	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	
ضعيف	0.72	1.60	53.3 %	16	33.3 %	10	13.3 %	4	لي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	
متوسط	0.85	1.97	36.7 %	11	30 %	9	33.3 %	10	حجم العمل في وظيفتي مناسب	
متوسط	0.77	1.87	36.7 %	11	40 %	12	23.3 %	7	تتميز مهام عملي بالتحدي	
متوسط	0.34	2.25								المجموع

اظهرت النتائج المحور الأول انخفاض في درجة استجابة عينة البحث، بحيث أن المعالجة الإحصائية لهذا المحور قدرت درجة متوسطة من الموافقة ضمن مجال (من 1.67 إلى 2.33) وذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور ب : (2.25) وانحراف معياري يقدر بـ: (0.34) ويعود السبب الى تقارب استجابات أفراد العينة حول هذا البعد الذي يمثل خصائص الوظيفة التي بدورها تمثل المسؤوليات والمهام التي توكل للموظفين ،وجعلهم يشاركون في تحمل المسؤولية والحرية في

أداء المهام التي من المفروض ان تكون توفر لهم كل الصلاحيات للعمل بحرية دون تقييد. لكن حسب متوسط هذا البعد ونتائجه نرى أن المرأة العاملة بديوان الترقية والتسيير العقاري لا تدرك جودة حياة العمل من خلال خصائص الوظيفة حسب ما ورد في التساؤل الثاني للدراسة الذي يقر بان المرأة العاملة تدرك جودة حياة العمل من خلال خصائص الوظيفة.

ويندرج في هذا المحور بنود بدرجات متفاوتة وأغلبها كانت بدرجة قوية من الموافقة ضمن مجال (من 2.34 حتى 3)، من تلك البنود التالية: (1.2.3). حيث نجد أول بند هو 1 يدور حول الإحساس بأهمية المهام الذي ينص "تتميز مهام وظيفتي بالأهمية"، ويعود السبب إلى شعور بعض الموظفات بالمسؤولية تجاه وظائفهن وما يقمن به، وقد ترجع لأسباب تتعلق بنوعية النشاط الموجود بالمؤسسة والمصلحة التي ينتمين إليها، من خلال المتوسط الحسابي الذي قدر ب: (2.50) وانحراف معياري ب: (0.73) بنسبة 86.7%. أما بنسبة للبندين (2،3) فهما يلتقيان في درجة واحدة بحيث ان المتوسط الحسابي لهما 2.80 وبالانحراف المعياري قدر ب: 0.55 وعلى ضوء هذين البندين يتضح ان للوظيفة أهمية بالنسبة لأفراد العينة وأيضاً تحتاج للمهارات اللازمة لأداء الوظيفة فكانت نسبة الموافقة مقدرة ب: 86.7%.

- اما البند الرابع الذي يدور حول حرية التصرف في العمل حيث ينص "لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي"، فكان لهذه العبارة اقل متوسط حسابي (1.60) وانحراف معياري قدر ب: (0.72) وكان أغلبية العينة قد عبرت عن ذلك بنسبة موافقة (13.3%) وبذلك الدرجة ضعيفة ضمن مجال (من 1 حتى 0.66) .

- بنسبة للبند (5) فكانت النسبة كتالي (33.3%) من خلال هذه النسبة يظهر لنا ان المتوسط الحسابي لهذا البند قدر ب: (1.97) بانحراف معياري ب: (0.85)، هذا يدل على اختلاف في وجهات النظر المرأة العاملة بديوان الترقية، تجاه حجم العمل في الوظيفة ويوضح التحليل الموجود في الجدول أعلاه ان حجم العمل يختلف من وظيفة الى وظيفة أخرى. إضافة الى اختلاف القدرات التي تمتلكها المرأة والفروق الفردية بين الجنس الواحد. وهذا هو مصب محتوى

البند السادس بدرجة متوسطة من الموافقة، والذي ينص "تتميز مهام عملي بالتحدي"، إذن فهو يعبر عن مدى التحدي في المهام الموكلة إليهن بحيث قد تكون هذه المرأة العاملة متزوجة وحجم العمل بالنسبة لها غير مناسب لوضعها الاجتماعي بالتالي يصبح صراع داخلي وتحاول ان تتحدى الوضع وتقوم بالتنسيق بين حجم عملها ووضعيتها الاجتماعية ، فقد كان تعبير العينة عن آرائها بنسبة موافقة (3.33 %) ومتوسط حسابي يقدر بـ: (1.97) وانحراف معياري قدر بـ: (0.85) .

عرض وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الثالث للدراسة:

جدول رقم (7): يوضح الجدول تحليل بيانات الخاصة بالمحور مكافآت والأجور

ترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارات
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	نسبة	التكرار	
متوسط	0.88	1.90	43.3 %	13	23.3 %	7	33.3 %	10	أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي
متوسط	0.85	1.77	50 %	15	23.3 %	7	26.7 %	8	يعتمد أجرى على مقدار إنجازي في عملي
متوسط	0.85	2.23	26.7 %	8	23.3 %	7	50 %	15	أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في مؤسستي
متوسط	0.83	1.70	53.3 %	16	23.3 %	7	23.3 %	7	أجرى عدل بالنظر إلى مجهودي
قوي	0.80	2.37	20 %	6	23.3 %	7	56.7 %	17	أداني الفردي يحدد مقدار مكافأتي
متوسط	0.83	1.70	53.3 %	16	23.3 %	7	23.3 %	7	أجرى عدل بالنظر على ما يحصل عليه زملائي
متوسط	0.39	1.94							

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هذا المحور أضعف بدرجة قدر متوسط الحسابي له بـ: 1.94 وانحراف المعياري الذي قدر بـ: 0.39، بحيث يعود السبب حسب آراء الموظفين أن الأجور التي يتلقونها غير كافية ولا تشبع حاجاتهم بحيث أنهم يشكون من ساعات العمل نظرا للمجهود المبذول في وظائفهم، وفي نظرهم أنهم يستحقن أجر أكبر بحكم صعوبة النشاط التجاري بما أن ديوان الترقية ذو طابع تجاري ويسم بالأرقام والحسابات بالتالي يتطلب تركيز ومجهود مضاعف لتجنب الأخطاء.

من أكثر البنود قوة هو البند(5) تميز بنسبة 56.7% من الموافقة ضمن مجال (من 2.34 حتى 3)، حيث ينص " أدائي الفردي يحدد مقدار مكافأتي" بمتوسط حسابي قدر ب:(2.37) وانحراف معياري قدر ب:(0.80) هذا ما يتوضح من خلاله أن المعيار الصحيح لتقييم الاجر لدى المرأة العاملة هو أدائها الفردي بغض النظر عن زملاء العمل وتساوي في المناصب.

أما بالنسبة للبندين(4.6) يلتقيان في نفس المتوسط الحسابي الذي قدر ب:(1.70) وانحراف معياري قدر ب:(0.83)، هذا ما يفسر اتفاق بعض افراد العينة على ان تباينت الآراء حول الاجر الذي يتقاضاه الموظفون ومدى سعادتهم بهذا الاجر فكانت النسبة 23.3% .

- يبين البند (3) فهم افراد المنظمة لنظام الاجور فقدر فكان المتوسط الحسابي بدرجة (2.23) وانحراف المعياري ب:(0.85) وبنسبة موافقة (50%) وهذا يدل ان افراد العينة لديهم فهم لنظام الاجور وهذا ما لاحظناه ان نظام الاجور للتوظيف العمومي يعتمد على الترتيب وتدرج حسب الدرجات العلمية والتقارير التي تقدم لصالح الموظف.

- أما البند (2) تبين أن درجة الاستجابة من الموافقة متوسطة من خلال المتوسط الحسابي الذي قدر ب(1.77) بانحراف معياري قدر ب:(0.85) ، الذي ينص " يعتمد أجري على مقدار إنجازي في عملي" بنسبة موافقة تقدر ب: 26.7% هذا ما يدل على أن معظم الوظائف لا يتقاضين أجورهن مقابل الإنجاز المقدم. اما البند الأول الذي نص " أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي" بدرجة متوسطة ومتقاربة بالنسبة للبند الثاني من درجة الموافقة بنسبة 33.3% بمتوسط حسابي قدر ب:(1.90) وانحراف معياري قدر ب:(0.88) حيث يفسر هذا:تباين الآراء حول الأجر .

عرض وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الرابع للدراسة:

جدول رقم (8) : يوضح الجدول تحليل بيانات الخاصة بالمحور فريق العمل

ترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارات
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	نسبة	التكرار	
قوي	0.77	2.47	16.7 %	5	20%	6	63.3 %	19	أشعر بأنني جزء هام من فريق عملي .
متوسط	0.75	2.10	23.3 %	7	43.3 %	13	33.3 %	10	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية.
متوسط	0.74	2.17	20%	6	43.3 %	13	36.7 %	11	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل.
متوسط	0.88	2.10	33.3 %	10	23.3 %	7	43.3 %	13	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية.
متوسط	0.82	2.27	23.3 %	7	26.7 %	8	50 %	15	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.
قوي	0.73	2.50	13.3 %	4	23.3 %	7	63.3 %	19	لدى أعضاء فريق عملي خبرات متكاملة.
متوسط	0.34	2.26							

\_ سجلنا في هذه المحور أن درجة استجابة العينة البحث متوسطة بحيث أن المعالجة الإحصائية لهذا المحور قدرت بدرجة متوسطة من الموافقة ضمن المجال (من 1.67 حتى 2.33)، وذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور ب : (2.26) وانحراف معياري يقدر ب: (0.34) وتدل قيمة الانحراف المعياري علي عدم تجانس الآراء وتفاوت في وجهات نظر أفراد العينة حول وجود عمل جماعي، والمشاركة بين أعضاء الفريق الواحد لتحقيق أهداف المنظمة وذلك كما هو موضح في الجدول رقم(9).

- وتندرج في ضل هذا المحور بنود بدرجات متفاوتة و مختلفة بحيث يعبر أفراد العينة جماعة العمل بدرجة موافق قوية خاصة في البند(6) حيث ينص هذا البند على ان لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة" قدرت نسبة الموافق لهذا البند ب: (63.3%). وذلك يدل ان أفراد العينة متكاملين في خبراتهم وسبب يعود إلي الخبرات الموجودة بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة، بحيث ان الموظفين الجدد يستفيدون من هذه الخبرات، بحيث أن المتوسط الحسابي قدر ب: (2.50) بانحراف معياري ب: (0.73) وهذا يدل على ان أفراد العينة يملك خبرات متكاملة تحقق أهداف العمل. ونجد أيضا البند (1) ينص على "أشعر بأ أنني جزء هام من فريق عملي" قدرت نسبة الموافق له ب: (63.3). وهذا يبين أن هناك تكامل بين فريق العمل الواحد هنا نستطيع دعم هذه الفكرة من خلال أنه إذا كان الفريق الواحد يتضمن جنس واحد (المرأة العاملة) نقول هناك تجانس في السمات، بحيث أن المتوسط الحسابي قدر ب: (2.47) وانحراف معياري قدر ب: (0.77) .

- أما استجابات الأفراد حول البنود كانت بدرجة متوسطة من ذلك البنود التالية:  
 (2.4) لهما نفس الدرجة بحيث قدر المتوسط الحسابي ب: (2.10) وانحراف معياري قدر ب: (0.75) و(0.88)، ونجد أن البندين يعالجان حرية التعبير عن الرأي ضمن فريق العمل وتبادل الأفكار بينهم دون أي تجاوزات وكذلك حرية التعبير عن مشاعرهم دون خوف من أي ردة فعل من أي عضو من أعضاء فريق العمل في إطار العلاقات غير الرسمية. وهذا ما يعزز لدى أفراد العينة الشعور بالانتماء لفريق العمل بصفة خاصة وللمنظمة بصفة عامة.

عرض وتفسير النتائج في ضوء التساؤل الخامس للدراسة:

جدول رقم (9) : يوضح الجدول تحليل بيانات الخاصة بالبعد أسلوب الرئيس في الإشراف

ترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		العبارات	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	نسبة	التكرار		
متوسط	0.85	2.03	33.3 %	10	30 %	79	36.7 %	11	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.	
متوسط	0.80	2.10	26.7 %	8	36.7 %	11	36.7 %	11	يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل.	
متوسط	0.81	1.77	46.7 %	14	30 %	9	23.3 %	7	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه.	
متوسط	0.71	1.80	36.7 %	11	46.7 %	14	16.7 %	5	يعاملنا رئيسنا بعدالة.	
متوسط	0.85	2.23	26.7 %	8	23.3 %	7	50 %	15	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز.	
متوسط	0.74	2	26.7 %	8	46.7 %	14	26.7 %	8	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن.	
متوسط	0.42	1.98								المجموع

بينت النتائج من خلال التحليل الإحصائي للمحور أن درجة استجابة العينة البحث لهذا المحور كانت متوسطة ضمن المجال (من 1.67 حتى 2.33) بمتوسط حسابي قدر ب(1.98)، وانحراف معياري قدر ب:(0.42) بحيث يدل على ان أسلوب الإشراف المعتمد داخل ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة يخضع هذا الإشراف لقانون صارم تأتي من القيادة العليا ولا يتدخل فيه

الموظفون بصفة عامة، فإذا قد تم تعيين المشرفين ورؤساء الأقسام من خلال التعيين فهذا قد لا يجد قبولاً من بعض العاملين في المنظمة.

بالتالي من خلال هذه النتائج نستطيع القول بأن التساؤل الذي يقول بأن المرأة العاملة بديوان الترقية والتسيير العقاري تدرك جودة حياة العمل من خلال أسلوب الرئيس في الإشراف لم تتحقق بنسبة عالية من خلال ما تم استنتاجه من المتوسط الحسابي الكلي للمحور، بالاتفاق مع دراسة **خليل إسماعيل إبراهيم ماضي 2014** من خلال النتيجة التي توصل لها في دراسته يرى بأن : اختيار معظم رؤساء هذه الدوائر والأقسام عن طريق التعيين.

- تتضح درجة بنود المحور متوسطة من خلال التقائها في نفس الدرجة المتوسطة بالرغم من وجود تفاوت بسيط بين البنود.

- البند (5) الذي ينص "يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز"، يحتل المرتبة الأولى لأنه يعتبر من بين أكثر البنود التي تميزت بمتوسط حسابي قدر ب: (2.23) وانحراف معياري ب: (0.85) بنسبة 50% وهذا ما يدل على ان إدارة ديوان الترقية تعمل على مؤشر التحفيز لدى عينة البحث. أما البند (2) ينص "يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل" اتضح من بمتوسط الحسابي الذي قدر ب (2.10) وانحراف معياري ب (0.85) بنسبة 36.7%، هذا ما يدل على ان أسلوب المشرف مخطط وهناك قبول من طرف أفراد العينة. والبند (3) هناك كانت درجة الاستجابة بالموافقة متوسطة بنسبة 23.3% وبمتوسط حسابي قدر ب: (1.77) وانحراف معياري قدر ب: (0.81) وهذا راجع إلى أن أسلوب الإشراف المطبق لا يتميز بالشفافية التامة لإتاحة مجال معرفة المعلومات التي تخص العمل وهذا قد يرجع الى تخوف المشرف من تحسن أداء العاملين بالتالي التخوف من أخذ المنصب منه كذلك نرجعه إلى عدة أسباب منها الصراع من أجل المناصب.

- البند(4) الذي ينص "يعاملنا رئيسنا بعدالة" قدر بمتوسط حسابي ب(1.80) وانحراف معياري(0.71) وبنسبة 16.7% يتضح أن بعض من أفراد العينة لا تتفق بأن هناك عدالة تامة بين الموظفين في ديوان الترقية.

- اما البنود المتبقية(1.6) تعتبر أضعف البنود من ناحية المتوسط الحسابي الذي قدر للبنود الأول ب:(2.03) وانحراف معياري ب: (0.85) وبنسبة 36.7% ينص " يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات" أما البند السادس فقدر متوسط حسابي (2) وانحراف معياري ب(0.74) بنسبة 26.7%. أي أنه لا يمنح أسلوب الإشراف الممارس في المؤسسة فرصة المشاركة في حل المشكلات وإبراز الذات.

- ومن ذلك فقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (بوديسة محمد 2015) حيث وجد أنه إدارة أي منظمة لا تمنح الموظفين هامشا واسع يتيح حل المشكلات التي تطرأ ضمن إطار العمل، بينما تمنح هامش محدود جدا.

#### الإستنتاج العام:

سعت هذه الدراسة الحالية إلى الكشف عن طبيعة الإدراك لجودة حياة العمل لدى المرأة العاملة في ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة ، من خلال الإعتماد على الإطار النظري وأدبيات الموضوع بالإضافة إلى الدراسات السابقة. واعتمادا على تقنيات تطبيقية و الأساليب الإحصائية للمعالجة والتحليل، أظهرت النتائج على مايلي:

✚ تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال ظروف العمل المعنوية بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة قوية.

✚ تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من بعد فريق العمل بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعد خصائص الوظيفة بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعد الأجور والمكافآت بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعد أسلوب الرئيس في الإشراف بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

## خاتمة:

في الأخير يمكن القول أن لجودة حياة العمل دور مهم في تحديد سلوكيات المرأة العاملة داخل المؤسسات أو المنظمات، وهي تعتبر من العوامل الرئيسية المؤثرة في حياة الفرد (المرأة العاملة) حيث أن التركيز عليها والإهتمام بها يقود إلى طرق من شأنها أن تعمل على إحداث تحولات جوهرية في المؤسسة محل الدراسة من أجل تحقيق أفضل النتائج وزيادة فعالية في أداء المرأة بديوان الترقية والتسيير العقاري ولاية بسكرة.

كما توصلنا إلى أن إدراك المرأة العاملة لجودة حياة العمل بديوان الترقية والتسيير العقاري ولاية بسكرة يتمحور حول بعد من أبعاد جودة حياة العمل وهو بعد ظروف العمل المعنوية .

## مقترحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي خرج بها البحث وبالتركيز على أدنى متوسط نسبي، التي حصل عليها البحث يمكن للباحثة أن تقترح جملة من النقاط الأساسية:

- ضرورة اهتمام ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة بالمرأة العاملة خاصة في جانب الأجور والمكافآت من خلال الجهد المبذول من طرفها نظرا للحالة الإجتماعية والضغوطات التي قد تعيشها خارج إطار العمل، إذ هذا يزيد من معنويات المرأة وبالتالي يرتفع أدائها وضمنان عدالة الأجور بمقدار العمل المقدم.
- كذلك ضرورة العمل على جعل الوظيفة تتميز بالمهام والأنشطة التي تساعد على كسر الروتين الناتج عن نفس المهام المعتاد عليها.
- توفير فرص المشاركة في بعض القرارات والأخذ بآراء المرأة باعتبارها عضو بناء في المجتمع واكتسابها درجة علمية معينة . من خلال طرح أفكار وحلول ابتكارية قد تساهم في نجاح المنظمة وزيادة درجة المنافسة.
- توفير الظروف الفيزيائية إذ تعتبر عامل أساسي ذو تأثير معنوي ونفسي على الموارد البشرية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

عبد الغني عماد، 2007 : منهجية البحث في علم الاجتماع، اشكاليات، مقاربات، التقنيات، دار الطليعة، بيروت.

مأمون، سليمان الدرادكة، 2006: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

محمد عبد الرحمان، 2013: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

محمود مزيان، 1999 : مبادئ في البحث النفسي والتربوي، دار الغرب للنشر والطباعة، وهران-الجزائر.

ثانياً: الرسائل الجامعية

أحمد بوجمعة، 2019: أثر حياة العمل في التقليل من حوادث العمل -دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا الوادي، جامعة محمد خيضر بسكرة.

أحمد على حسب الرسول محمد، 2018: جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أخصائي علم النفس العاملين مع أطفال التوحد بمراكز التربية الخاصة بولاية الجزيرة، كلية الدراسات العليا لكلية الأدب، جامعة النيلين.

بن خالد عبد الكريم، 2015: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران 2.

- بوديسة محمد ، 2015: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الرضا المهني لدى أساتذة التعليم العالي بتطبيق معيار والتون دراسة حالة المركز الجامعي بوشعيب بلحاج عين تموشنت، مذكرة ماستر، المركز الجامعي بوشعيب بلحاج، عين تموشنت.
- بوركببة ثورية، 2017: إدراك الاساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية - دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بورقلة - ، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- حرز الله عبد الحفيظ، 2019: أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية - دراسة حالة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية بسكرة، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- ساخي بوبكر، 2016: تمكين العاملين وعلاقة بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير، جامعة محمد بن أحمد ، وهران 2
- صالحي زينب، 2018: جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة دراسة ميدانية على عينة من عمال اتصالات الجزائر، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- عمرون دليلة، 2017: مستوى الطموح وعلاقته بجودة الحياة لدى المرأة العاملة المتأخرة عن الزواج، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة
- مروان حسن البربري، 2016: دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.
- نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، 2008: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، الجامعة الإسلامية، غزة.
- نهاد عبد الرحمان الشنطي، 2014: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل -دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان - ، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.

هويدا علي محمد عطا الله المنان، ب س: جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي - الدور الوسيط لرأس المال النفسي، درجة ماجستير، جامعة السودان.

ثالثاً: المجلات العلمية

الأشول، محمد عبد الله الشاوش، زايد ناجي، 2018: تأثير جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي في جامعة دار السلام الدولية للعلوم والتكنولوجيا -اليمن -، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، فلسطين(قطاع غزة)، المجلد (2) العدد(12).

جمال أبو دولة دانيا زين العابدين، بسام زاهر، 2012: دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد(34) العدد(5) .

شهاب أحمد خضر، شهاب أحمد الباشقالي ، محمود محمد أمين، 2015: اختبار العلاقة بين جودة حياة الوظيفية والقلق التنظيمي -دراسة تطبيقية لآراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك، المجلة العربية للإدارة 35 (1)، 335-357.

محمود عبد الحليم منسي، علي مهدي كاظم، 2010: تطوير وتقنين جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في سلطنة عمان، مجلة علمية محكمة تصدر عن الاكاديمية الامريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، العدد(1) المجلد(1) .

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

السنة الجامعية: 2019/2020

الطالبة: بوروبة سلمى

المشرف: دجوادي يوسف.

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



# إدراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة:

بعد التحية الطيبة و السلام..

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم

وتسيير الموارد البشرية، تحت عنوان:

## "إدراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة"

نتقدم إلى سيادتكم الموقرة باستبيان، يتكون هذا الاستبيان من عدد من العبارات و المطلوب

أن تقرأ كل عبارة بدقة تامة و أن تجيب عنها، و لكل عبارة ثلاث إجابات (موافق)، (

محايد)، (غير موافق).

المطلوب أن تكون إجابتك معبرة عما تشعر به، أو تقوم به من استجابات.

أجب عن كل العبارات، و لا تترك عبارة بدون إجابة عليها.

مع التأكيد أن كل العبارات التي ستدلون بها تعتبر مساهمة في البحث العلمي.

يرجي وضع علامة (X) . أمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك الشخصية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه .			
2	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي .			
3	توجد صداقات بيني وبين زملائي في العمل .			
4	أشعر باحترام الآخرين لي في مؤسستي .			
5	أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي .			
6	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المؤسسة .			
7	تتميز مهام وظيفتي بالأهمية .			
8	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به .			
9	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي .			
10	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي .			
11	حجم العمل في وظيفتي مناسب .			
12	تتميز مهام عملي بالتحدي .			
13	أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي .			
14	يعتمد أجري على مقدار إنجازي في عملي .			
15	أفهم بشكل تام نظام الأجور في مؤسستي .			
16	أجري عادل بالنظر إلى مجهودي .			
17	أدائي الفردي يحدد مقدار مكافأتي .			

			أجري عادل بالنظر على ما يحصل عليه زملائي .	18
			أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي .	19
			يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية .	20
			لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل .	21
			يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية .	22
			يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم .	23
			لدى أعضاء فريق عملي خبرات متكاملة .	24
			يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.	25
			يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل .	26
			يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه .	27
			يعاملنا رئيسنا بعدالة .	28
			يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز .	29
			يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه لبذل أقصى جهد مم	30

شكرا على مساهمتكم

## أبعاد إستبيان جودة حياة العمل

المحور	الرقم	العبارات	يقيس	لا يقيس	ملاحظة
ظروف العمل المعنوية	1	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه .			
	2	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي .			
	3	توجد صداقات بيني وبين زملائي في العمل .			
	4	أشعر باحترام الآخرين لي في مؤسستي .			
	5	أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي .			
	6	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المؤسسة .			
خصائص الوظيفة	7	تتميز مهام وظيفتي بالأهمية.			
	8	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به .			
	9	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي .			
	10	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي.			
	11	حجم العمل في وظيفتي مناسب.			
	12	تتميز مهام عملي بالتحدي .			
الأجور والمكافآت	13	أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي.			
	14	يعتمد أجري على مقدار إنجازي في عملي .			
	15	أفهم بشكل تام نظام الأجور في مؤسستي .			
	16	أجري عادل بالنظر إلى مجهودي.			
	17	أدائي الفردي يحدد مقدار مكافأتي .			
	18	أجري عادل بالنظر على ما يحصل عليه زملائي .			
جماعة العمل	19	أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي .			
	20	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية .			
	21	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل .			
	22	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية .			
	23	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم .			
	24	لدى أعضاء فريق عملي خبرات متكاملة .			

			يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.	25	أسلوب الرئيس في الإشراف
			يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل .	26	
			يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه .	27	
			يعاملنا رئيسنا بعدالة .	28	
			يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز .	29	
			يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن	30	

