



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل: 1535112260

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

بعنوان:

جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي

للعاملين

دراسة ميدانية شركة صيانة التجهيزات الصناعية - ولاية المسيلة

إعداد الطالب:

الصغير حيمر

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

رئيسيا	جامعة المسيلة	الرتبة: أستاذ محاضر (أ)	د.
مشرفا	جامعة المسيلة	الرتبة: أستاذ محاضر (أ)	د. مخلوف ناجح
ممتحن	جامعة المسيلة	الرتبة: أستاذ محاضر (أ)	د.

السنة الجامعية: 2020/2019



** شكر وتقدير **

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا

والفائل في محكم تنزيله: (إذ تأذ ذركم لئن شكرتم لأزيدنكم..) سورة

إبراهيم 7

والصلاة والسلام على رسوله الكريم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين

أحمد الله تعالى الذي بلرغ لنا في إتمام هذه الدراسة

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ المحترم الدكتور مخلوف ناجح

إشرافه على هذا العمل فله أخلص تحية وأعظم تقدير على كل ما قدمه لي من

توجيهاته وإرشاداته وعلى ما خصني به من جهد ووقت طوال إشرافه على

هذا العمل

كما أتقدم بجزيل الشكر لجميع أساتذة قسم علم الاجتماع

فهرس المحتويات

شكر وعرهان

فهرس المحتويات

مقدمة

أ

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة

- 4 أولاً: الإشكالية
- 5 ثانياً: فرضيات الدراسة
- 5 ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة
- 6 رابعاً: أهداف الدراسة
- 6 خامساً: أهمية الموضوع
- 7 سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة
- 10 سابعاً: الدراسات السابقة
- 15 ثامناً: الاستفادة من الدراسات السابقة وأوجه الاختلاف والتشابه

الفصل الثاني: جودة حياة العمل رؤية سوسيوتنظيمية

- 17 تمهيد
- 18 أولاً : عناصر جودة حياة العمل
- 23 ثانياً: النظريات المفسرة لجودة حياة العمل
- 26 ثالثاً: عوامل نجاح جودة حياة العمل
- 27 رابعاً : أهداف جودة الحياة الوظيفية
- 30 خامساً: معوقات تطبيق جودة حياة العمل
- 31 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي رؤية سوسيوتنظيمية

- 33 تمهيد
- 34 أولاً: أهمية الرضا الوظيفي
- 35 ثانياً: محددات الرضا
- 39 ثالثاً: عوامل الرضا الوظيفي
- 40 رابعاً: طرق وأساليب قياس الرضا عن العمل
- 42 خامساً: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
- 52 خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية

- 54 تمهيد
- 55 أولا : مجالات الدراسة
- 56 ثانيا :منهج الدراسة
- 57 ثالثا: أدوات الدراسة
- 58 رابعا: أسلوب اختيار مجتمع البحث وخصائصه

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج وتحليلها وتفسيرها

- 60 أولا: بيانات عامة
- 65 1 - بيانات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية
- 82 2 - بيانات متعلقة الرضا الوظيفي
- 97 ثانيا: عرض وتحليل الفرضيات
- 103 ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
- 105 رابعا: نتائج الدراسة
- 107 الخاتمة
- قائمة المراجع
- قائمة الملاحق
- ملخص الدراسة.

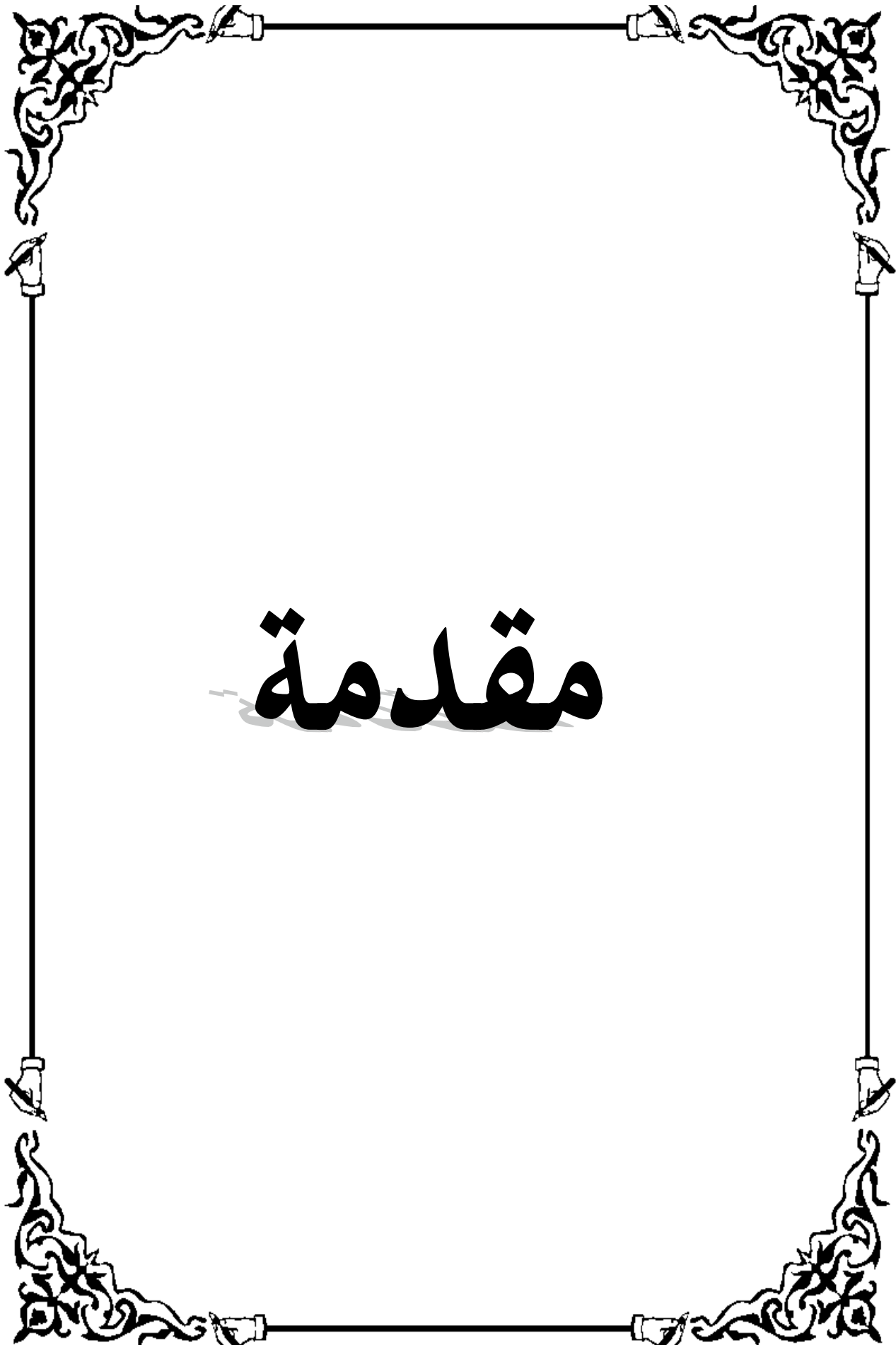
قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	60
02	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	61
03	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	62
04	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضع المهني	63
05	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	64
06	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)	65
07	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (7)	66
08	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (8)	67
09	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (9)	68
10	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (10)	69
11	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (11)	70
12	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13)	71
13	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14)	72
14	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (15)	73
15	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (16)	74
16	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (17)	75
17	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (18)	76
18	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (19)	77
19	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (20)	78
20	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (21)	79
21	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (22)	80
22	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (23)	81
23	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (25)	82
24	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (26)	83
25	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (27)	84
26	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (28)	85
27	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (29)	86

87	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (30)	28
88	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (32)	29
89	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (33)	30
90	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (34)	31
91	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (35)	32
92	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (36)	33
93	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (38)	34
94	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (39)	35
95	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (40)	36
96	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (41)	37
97	إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (6) حسب السؤال رقم (25)	38
98	إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (9) حسب السؤال رقم (28)	39
99	إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13) حسب السؤال رقم (32)	40
100	إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14) حسب السؤال رقم (33)	41
101	إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (21) حسب السؤال رقم (40)	42
102	إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (23) حسب السؤال رقم (41)	43

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
44	هرم ماسلو للحاجات	01
45	العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين والأداء في ظل مدرسة العلاقات الإنسانية	02
48	شكل نموذج التوقع	03
50	نظرية ادوارد لولير	04
51	توضيح نظرية العائد	05
60	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	06
61	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	07
62	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	08
63	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضع المهني	09
64	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	10



مقدمة

مقدمة:

لقد عرفت البشرية تطورا كبيرا عبر الزمن وكبر حجم المؤسسات والمصانع مما دعي إلى استقطاب إعداد هائلة من اليد العاملة ومنه يعد المورد البشري أحد الدعائم الأساسية التي تحتاجها المؤسسة والتي ينبغي الاعتناء بها , لذلك ظل البحث عن ارتياح ورضا المورد البشري من أهم الأهداف التي حاول الكثير من الباحثين في مجال العلاقات الإنسانية والمختصون في شؤون العمل الوصول إليها , حيث إن نجاح أي مؤسسة غير مقترن بتحقيق أهدافه فقط وإنما بما توفره لمردودها البشري من ظروف مادية ومعنوية تساعد على التكيف في مجال عملهم , الأمر الذي يرفع من معنوياتهم ويزيد من رضاهم عن العمل فإن المؤسسات اليوم مجبرة على خلق وتوفير مناخ ملائم والذي تتوفر من خلاله كل مستلزمات رضا العاملين به وهذا ما تنتهجه المؤسسات الجزائرية اليوم

و بالإضافة إلى ذلك أثرت هذه المتغيرات واستخدام الاستراتيجيات المختلفة لمواجهة المشكلات بشكل أو بآخر على الموارد البشرية ومهاراتهم، فدفع ذلك المنظمات للعمل على الاستجابة إلى هذه المتغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور الموارد البشرية والتي تعتبر أهم ما تمتلكه المنظمة وذلك بما يخدم أهدافها المتعلقة بزيادة الإنتاجية وتحقيق الرضا الوظيفي . وهذا لا يتم إلا من خلال إيجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار والأمان والرضا والاحترام، لأن كل ذلك سيدفع الفرد لرفع روحه المعنوية وتوجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة باعتبار أن هذه الأهداف هي جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد. ومن هنا بدأ الاهتمام بالحياة العملية وجودتها في سبعينيات القرن الماضي، حيث إن مصطلح جودة الحياة الوظيفية ذكر في نهاية الستينات من القرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل , وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة من (1974/ 1969) في الولايات المتحدة الأمريكية , حيث كان ينصب على صحة العامل والتعرف إلى الطرق التي تجود من أداء الفرد أثناء العمل, وإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة، تتوافر فيها أشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة، واتخاذ القرار من جهة، والاهتمام بجودة حياة العمل إضافة لذلك، فإنه ويعد موضوع جودة حياة العمل من المواضيع الهامة التي تهتم بهما المنظمات وتساهم في تطويرها من خلال تأمين بيئة عمل صحية وسليمة تشجع الفرد على الشعور بالانتماء والأمان والاحترام فالمنظمات مطالبة اليوم بتوفير مناخ ملائم يسمح بالمشاركة في اتخاذ القرار وتوفير حياة وظيفية أفضل للعاملين تحقق الإشباع لحاجاتهم المادية

مقدمة

والمعنوية وهذا يؤدي رضا العاملين ورفع أدائهم وزيادة التزامهم وبالتالي تحقيق أهداف العاملين والمؤسسة¹

ولقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على خمسة فصول بالنسبة للفصل الأول تناول فيه الباحث موضوع الدراسة من إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، والدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني تناولنا فيه جودة الحياة الوظيفية من خلال عرض عناصر جودة الحياة الوظيفية، النظريات المفسرة لجودة الحياة الوظيفية، عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية وأهمية جودة الحياة الوظيفية.

وبالنسبة للفصل الثالث تعرضنا فيه إلى الرضا الوظيفي من خلال محددات الرضا، النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، العوامل المؤثرة في للرضا الوظيفي، وأهميته. وطرق قياسه

أما الفصل الرابع فقد حاول الباحث فيه استعراض المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية، من خلال عرض مجالات الدراسة (المكاني، البشري، الزمني)، والمنهج المستخدم، المقابلة، الاستمارة، إضافة إلى مجتمع البحث وأسس اختياره، ومعالجة البيانات.

وبالنسبة للفصل الخامس تم عرض نتائج الدراسة من خلال تحليل الجداول الإحصائية، ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة. ثم النتائج العامة.

¹ - تيسير زاهر: أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، عدد 1، جامعة دمشق، 2016، ص.105.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

أولاً: الإشكالية:

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: أهمية الموضوع

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة:

سابعاً: الدراسات السابقة:

أولاً: الإشكالية:

تزايد اهتمام المجتمعات في الآونة الأخيرة لمستوى فعاليات المؤسسات بشكل عام وقد بلورت تلك الاهتمامات مع مرور الزمن، اتجاهات واطر نظرية وفكرية بعد سلسلة من الأبحاث العلمية لتحقيق وتطوير البناء الوظيفي، فقد كان تسليط الضوء على إثراء البحث العلمي لتحقيق الفعالية المنشودة لواقع المؤسسات في طرق تسييرها وبنائها للتغيرات البيئية المتسارعة في بيئة منظمات الأعمال وتأثيرها على المورد البشري والمنظمات، وهذه الأخيرة أدت إلى الحد من الإمكانيات والقدرات التنافسية بين المنظمات في بيئة الأعمال الدولية والمحلية، ونظرا للأهمية البالغة للمورد البشري في وسط هذه البيئة فإن ذلك يحتم عليها خلق مناخ تنظيمي تتوفر فيه بيئة عمل مناسبة وملائمة، ولعل حرجية الموضوع تكمن في تنمية القدرات والزيادة في مستوى إبداع وأداء العاملين ورضاهم عن العمل، وفي هذا بدأ العمل بتجويد الحياة العملية بتكيف الأنشطة المنظمة بغرض توفير بيئة عمل مريحة ومناسبة وتوفير كل الظروف المتاحة لتحقيق أهداف العاملين وإشباع رغباتهم المادية منها والمعنوية والاجتماعية التي من شأنها ترفع الروح المعنوية للعامل وتوجيه سلوكه لما يخدم أهداف المؤسسة باعتبارها جزء لا يتجزأ من أهداف العاملين ومنه لتحقيق الرضا داخل بيئة العمل.

والمتتبع لواقع المؤسسات الجزائرية تسعى هي الأخرى من خلال الميكانزمات والآليات التي تعزز رضا العاملين عن عملهم حيث انتهجت على غرار سابقها طرق وأساليب لتجويد الحياة العملية لاسيما أنها تتسم بالتعقيد والمنافسة الشديدة بين المؤسسات، الأمر الذي أدى إلى توفير حياة أفضل انطلاقا من محددات وميكانزمات تساهم في توجيه السلوك وتدعيم رضا العامل والزيادة في مستوى ارتباطه العاطفي، فبيئة العمل المادية للمؤسسات وما تحتويه من سلامة مهنية وحماية العنصر البشري من مخاطر بيئة العمل، يعزز بشكل كبير الرضا عنها والتفاعل معها، كما تساهم العدالة التنظيمية وما تقره المؤسسات من أسس عادلة من توزيع المكافآت والأجور والترقيات كما تشكل الممارسات القيادية وأساليب الدعم الإشرافي والقيادة التشاركية حيث يتبلور هذا في رغبة العاملين ورضاهم عن محتوى أساليب العمل بروح الفريق الواحد لظالما أن العنصر البشري هو جوهر التنفيذ حيث تسعى المؤسسات الجزائرية لتطوير قدرات عمالها وفتح فرص للابتكار والإبداع تسهل زيادة التخصص وتضمن قيم الولاء لدى العامل، مع مراعاة العدالة التنظيمية التي تعزز ارتباط العامل ضمن برامج عادلة للأجور والمكافآت والحوافز التي تتناسب مع الوظيفة المؤداة ومع المجهود المبذول من العامل الذي يسعى لإشباع حاجاته المادية والمعنوية والتقدم الوظيفي تكون واضحة ومقبولة لدى الجميع، الأمر الذي أشار إليه "تالكوت بارسونز" عن التوازن داخل

النسق الذي يؤدي أعلى درجة من التكامل ولا يتم ذلك إلا من خلال وميكانيزمات وعمليات يولدها البناء الاجتماعي، فكل هذه الجهود المبذولة لتوفير جودة داخل الحياة الوظيفية موجه لتحقيق التوافق العامل وتأمين شعور التحلي بقيم المسؤولية اتجاه العمل ورضا العاملين يتضمن رفع معنويات العامل، وتوطيد الثقة المتبادلة بينهم أي الإدارة والعامل في جو يعكس الرضا والقناعة والرغبة الجامحة في الاستمرار بالعمل في المنظمة والتزام وانضباط العاملين وتدعيما للمعالم التحليلية السابقة اتجهت أجواء دراسة حول واقع المتغيرين ومحاولة الكشف عن علاقة جودة حياة العمل بالرضا الوظيفي لمؤسسة مؤسسة صيانة التجهيزات الصناعية التابعة للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز بالمسيلة وعليه فتحدد سؤال الانطلاق في خضم معطيات التحليل كآتي :

-ما علاقة جودة حياة العمل بالرضا الوظيفي للعاملين ؟

حيث تندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما علاقة الدعم الإشرافي بالرضا عن الممارسات القيادية ؟

- ما علاقة العدالة التنظيمية بالرضا عن أساليب العمل ؟

- ما علاقة بيئة العمل المادية والرضا عن محتوى العمل ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

-لجودة حياة العمل علاقة بالرضا الوظيفي للعاملين

الفرضيات الفرعية:

- للدعم الإشرافي علاقة بالرضا عن الممارسات القيادية.

- للعدالة التنظيمية علاقة بالرضا عن أساليب العمل.

- توجد علاقة بين بيئة العمل المادية والرضا عن محتوى العمل.

ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

1 - الرغبة الجامحة في دراسة موضوع جودة حياة العمل التي تعتبر من الدراسات الهامة والركائز التي يمكن ان ترفع مستوى رضا العامل وزيادة أدائه .

2- الملاحظات الواقعية لواقع المؤسسات الجزائرية وما نقرأه أو نسمعه أو نشاهده عن الوضع المزري في المؤسسات جراء عدم الرضا وانتشار التهاون والنقاعس في العمل وضعف الأداء وعدم الرضا العاملين في بيئة العمل الغير مناسبة وكذلك عدم الرضا في عدالة للعائد والعدالة التنظيمية.

3- حاجة الباحث لتقصي وتحري الحقائق في مجال جودة حياة العمل التي لا تقل أهمية في المؤسسات

رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى البحوث العلمية دائماً إلى أهداف تصبو إليها ولذلك تسعى هذه الدراسة إلى محاولة تحقيق

الأهداف التالية:

- التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين بيئة العمل المادية والرضا عن محتوى العمل
- الخوض في محاكاة العدالة التنظيمية كآلية لتفعيل أساليب العمل.
- الكشف عن واقع جودة حياة العمل والرضا الوظيفي للمؤسسة محل الدراسة.
- يساعد في التعرف إلى أفضل الأساليب والاستراتيجيات التي يمكن للمؤسسات من خلالها تحسين الظروف البيئية والمادية والمعنوية والاجتماعية للعمل.
- إثراء أدبيات البحث في موضوع جودة حياة العاملين.

خامساً: أهمية الموضوع

تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تسلط الضوء على قضية هامة ومشكلة تحتاج إلى مزيد من الدراسات البحثية لتوضيح الغموض، وتعتبر جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي من الموضوعات الجديرة بالأهمية حيث لا شك ان نجاعة كل مؤسسة ونجاحها متوقف على مدى التزام وفعالية عمالها وتحمل المسؤولية والسعي وراء تحقيق أهدافها المنوطة بالمقابل تسعى كل مؤسسة الى تحسين ظروف عاملها، شباع رغباتهم وحاجاتهم المادية والمعنوية منها وتوفير بيئة عمل مناسبة تتماشى ومتطلبات العاملين حيث ينعكس ذلك بدوره رضا العاملين على مهامهم والمساعدة على إيجاد الحلول وأفضل الأساليب والطرق لتحسين بيئة العمل وأداء العاملين وزيادة الدافعية اتجاه العمل وعليه، أجريت هذه الدراسة لتقصي وقع المؤسسات الجزائرية بخصوص الموضوع المشار أعلاه ذلك ان استقرار المسيرة التاريخية للمؤسسة الجزائرية لاتزال تعاني من المشكلات الكثيرة والمتنوعة والتي عجزت عن تحقيق أهدافها المنشودة والمسطرة للنهوض بالاقتصاد الوطني بشكل عام والمؤسسات بشكل خاص حيث لا بد من وضع استراتيجيات جديدة وميكانيزمات وآليات تساعد على تكيف العامل ورفع معنوياته وتحقيق قدر من التفاني في العمل وزيادة المرودية والأداء وجعله كقيمة إنسانية للعنصر البشري الذي دائماً يسعى الى تحقيق أهداف المؤسسة، وتكمن كذلك أهميتها في تسليط الضوء على جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة .

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

من المتعارف عليه ان كل عمل أكاديمي أو بحث علمي له مفاهيم خاصة يهدف من خلالها الباحث إلى معرفة وتوضيح وتبسيط الرؤية حول طبيعة موضوع الدراسة وانطلاقا من هذا التمهيد نحدد المفاهيم التالية:

1 - جودة حياة العمل

الجودة لغة:

الجودة في اللغة كما عرفها ابن منظور في قاموسه لسان العرب تعني الجيد ينقض بالرديء، ويقال أجاد فلان في عمله وأجاده واستجاده عده جيدا (جد جيدا أو طلب جيدا) وأجاد الشيء يجوده أي صار جيدا¹

الجودة اصطلاحا:

تعرف الجودة باللاتينية بأنها كلمة مشتقة من كلمة *qualité* ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه وتغير مفهومه بعد تطور علم الإدارة وظهور إنتاج كبير، حيث أصبح مفهوم الجودة أبعاد جديدة.²

لقد تعددت آراء الكتاب والباحثين حول تعريف ومفهوم جودة حياة العمل، ويشير (هارمان) إلى انه مفهوم جودة الحياة ظهر في منتصف الستينات من القرن العشرين، ثم ذاع صيته في استخدامه في الكثير من الدراسات المختلفة كأحد الأبعاد والمؤشرات الدالة على تسليط الضوء على رفع معنويات الفرد ورفاهيته، وتحسين ظروف حياة العمل باعتبارها الآلية والوسيلة في تحقيق الرضا للعاملين حيث تعددت استخدام مصطلح جودة حياة العمل في الكثير من المجالات³، مثل جودة الحياة، جودة التعليم، جودة المستقبل، وجدة الإنتاج... الخ³

وأما (mayers) اشر إلى ان جودة حياة العمل تكمن في الأساليب والممارسات التي تبادر لها الإدارة أي إدارة المؤسسة لتحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين⁴

¹ - ابن منظور أبو الفضل: لسان العرب، ط4، دار صدر للطباعة، بيروت لبنان 1986، ص 693

² - يوسف حجم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، الوارث للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 55

³ - مريم شيخي: طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة بويكر بلقايذ، تلمسان، 2014، ص 71

⁴ - عيطاني ومراد سليم، أبو سلمى، عبد الله جميل: أثر ممارسات أخلاقيات إدارة الموارد البشرية على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الخلوية في الأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمان، الأردن، 2014، ص 39

أما (جاد الرب) فقد عرف جودة حياة العمل تشير إلى مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة لا تقتصر على جانب دون الآخر حيث تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع المؤسسات والإدارات باستمرار دائم لإحداث التوازن بين جودة حياة العمل والحياة الشخصية للعاملين لتحسين بيئة العمل تتوافق فيها الجوانب الشخصية للعاملين مع العمل أو الوظيفة، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين.¹

ويرى (havlovic) أن جودة حياة العمل هي توفير العوامل البيئية المناسبة، والمرضية، والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص الترقيات والتقدم الوظيفي لتحسين الروح المعنوية للعاملين²

وقد أشار الباحث (guyen) أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة من الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية كالأمان الصحي والوظيفي، حاجة تقدير الذات والاحتياجات الاقتصادية.... نتيجة المشاركة في العمل إذ ترتبط جودة الحياة الوظيفية بأداء العاملين وإنتاجيتهم وولائهم الوظيفي.³

ركز هذا التعريف على الاهتمام برفاهية العمال عن طريق تأمين بعض الامتيازات التي من شأنها رفع مستوى الالتزام والأداء والولاء الوظيفي.

ويعرفها (andevson1988) ان جودة حياة العمل من خلال الآثار المترتبة عنها حيث يرى أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التي كان يقوم بها المديرين كما ينعكس ذلك في صورة تحسين الأداء، من خلال الاستخدام الأمثل للعنصر البشري، بالإضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية، ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي.⁴

التعريف الإجرائي:

هي مجموعة من الأنظمة والبرامج والآليات، والإجراءات التي تتبعها المؤسسة في تحسين بيئة عمل ملائمة مع رغبات العاملين في تحقيق إشباع حاجياتهم المادية والمعنوية مما يضمن أداء فعال، ومن ثمة يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والمورد البشري

¹ جاد الرب سيد محمد : جودة الحياة الوظيفية في منظمة الأعمال العصرية، مطبعة العشري، جمهورية مصر العربية، المنصورة 2018، ص 9

² - العنزي، سعد علي، صالح أحمد علي، إدارة رأس مال الفكري في منظمة الأعمال: دار اليازوري، الأردن، عمان، 2009، ص41

³ أيمن حسن ديوب : تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 30، عدد 1، سوريا، 2014، ص. ص. 206 - 207 .

⁴ عبد الحميد، عبد الفتاح المغربي: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية العدد 2، جامعة الزقازقي، كلية التجارة ج م العربية، 2004، ص. ص. 4.5

2- الرضا الوظيفي:

الرضا لغة:

الرضا كما تشير إليه بعض المعاجم اللغوية هو ك ضد السخط، وارتضاه، بمعنى رآه له أهلاً ورضي عنه أي أحبه وافل عليه.¹

الرضا اصطلاحاً:

هو عبارة عن مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا عن عمله أو وظيفته التي يعمل بها ومن الذين يخضع لإشرافهم وكذلك البيئة التي يعمل بها، حيث هو سعادة الإنسان واستقراره في عمله اتجاه ما يقوم به من عمل لإشباع رغباته واحتياجاته وتوقعاته.²

عرفه (ستون) على أنه الارتياح والحالة التي ينسجم فيها الفرد مع وظيفته أو عمله نتيجة الحصول على مكافآت عن العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة المتغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به في بيئة العمل.³

ويرى العديلي 1982: أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن شعور العامل وقناعته ودرجة ارتياحه في بيئة عمله واتجاه مايقوم به من عمل لتحقيق رغباته إشباع حاجاته المتعددة التي تشمل الأجور، وفرص الترقية، والإشراف، والعلاقات مع الرؤساء والزملاء.⁴

ويقول عنه (عباس سهيلة 2003) هو عبارة عن الشعور بالسعادة الناتجة عن إشباع رغباته وحاجاته، حيث يتحقق هذا الإشباع بواسطة عوامل متعددة منها، ما يتعلق ببيئة العمل المناسبة، ومنها ما يتعلق بالحوافز والإشراف وغيرها من الأساليب التي تجعل العامل راضياً عن عمله.⁵

ويعرفه كل من (فليه وعبد المجيد 2001) على أنه المشاعر التي يحس بها العامل اتجاه عمله وتتكون هذه الأخيرة من مجموعة العوامل الفرعية للرضا، كالرضا عن الأجر، والترقيات، والإشراف، والحوافز، والمكافآت، والإيصالات داخل المؤسسات، والرضا عن العمل.⁶

¹ - عصام عبد اللطيف عمر ك الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيولينيك للنشر والتدريب، القاهرة 2015، ص 10

² - المرجع نفسه، ، ص 10

³ - عادل عبد الرزاق: القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيف، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2010، ص. ص 85-86

⁴ - ناصر محمد لعديلي : الدوافع، والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية (بحث ميداني)، مجلة الإدارة العامة، العدد32، الرياض 1983، ص58

⁵ - عبد الباقي صلاح الدين: السلوك الفعال في المنظمات، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 173

⁶ - فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر، مصر، 2001،

سابعاً: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الجزء الأساسي والجوهري للباحث لمعرفة التراث النظري للباحثين في مجال الموضوع قصد إزاحة الغموض عن قضايا لم يتطرق إليها الباحث في الدراسة ولذلك سنتناول بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة

1- الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية :

- دراسة خليل إسماعيل إبراهيم ماضي:¹ والتي تهدف للتعرف إلى جودة حياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث قام الباحث بصياغة ثلاث فرضيات رئيسية ومجموعة من التساؤلات حيث تمحور السؤال الرئيسي كالتالي:

-هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين؟

-وماهي درجة هذه العلاقة؟

حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بهذا الغرض واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد بلغ حجم المجتمع 3254 وكانت العينة الطبقية 344، وباستخدام برنامج تحليل البيانات توصل الباحث إلى النتائج التي نذكر منها:

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعمال

- توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزي إلى المتغيرات الفئة العمرية، المؤهل العمري، السنوات الخدمة، ومدة العمل

- أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وإن أهمها تأثير على الأداء في فرض الترقية والتقدم الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان، المشاركة في اتخاذ القرارات، وبرامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية

توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول بعض مجالات الدراسة تعزي إلى العمر والرتبة ولا توجد فروق بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، سنواته الخدمة والمؤهل العلمي

¹ - خليل إسماعيل إبراهيم ماضي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة قناة السويس، جمهورية مصر العربية، 2014.

-دراسة المغربي 2004:

وتهدف هذه الدراسة للتعرف إلى مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة التابعة لجامعة المنصورة بجمهورية مصر العربية، حيث قام الباحث بوضع فرضيات ومجموعة من التساؤلات التي تمحور سؤالها الرئيسي كالتالي: ما أثر جودة حياة العمل وتنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين؟ ومنه استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، فوضع الاستبيان كأداة لجمع البيانات وقد بلغ حجم مجتمع البحث 3659 مفردة، وحجم العينة كانت 350 مفردة حيث كانت الردود الصحيحة بمعدل استجابة 79.50% ومنه توصلت الدراسة إلى الكثير من النتائج أهمها ما يلي:

- أن عوامل جودة حياة العمل مجتمعه يؤثر في الاستغراق الوظيفي، وان اهم هذه العوامل تتمثل في الأجور، والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- الانخفاض النسبي لجودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.
- عدم وجود اختلافات معنوية بين الفئات العاملة بتلك المراكز بالإداريين والأطباء والفنيين إلا في الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في الإشراف.¹

-دراسة حنان بن ضياف 2018:

وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع الدعم التنظيمي بالمؤسسة الجزائرية حيث اندرجت هذه الدراسة تحت التساؤل الرئيسي التالي: ما علاقة الدعم التنظيمي بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة محل الدراسة؟

حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي بالإضافة إلى عدة أدوات (تقنية الملاحظة، المقابلة، استمارة، وثائق وسجلات) ومنه توصل إلى النتائج التي نذكر منها:

- أن التحفيز من مقومات الدعم الإشرافي، سواء تعلق أساسا بتطوير محتوى العمل أو بالحوافز المادية أو المعنوية، فهي تعد من أهم الميكانزمات لتنمية التفكير الإبداعي
- لقد ترسخت العدالة التنظيمية من خلال إدراك العاملين بها والطريقة التي تم من خلالها التوصل إلى مضمون ونوعية قرار وتوزيع المخرجات.²

¹ - المغربي عبد الحميد عبد الفتاح : مرجع سبق ذكره، ص 251

² - حنان بن ضياف: الدعم التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.

- دراسة سارة سعدو آخرون (2008)

هدفت الدراسة لتبيان مدى إدراك وتصور الموظفين لجودة الحياة الوظيفية و الرضا المهني لديهم إضافة أن تؤثر على رضا الموظفين إلى معرفة مصادر الصراع والتوتر بين العاملين في بيئة التعليم العالي، والتي من شأنها تؤثر على رضا العاملين وجودة الحياة الوظيفية لهم، حيث ارتكزت منهجية الدراسة على تجميع البيانات في بعض الجامعات في ماليزيا، وشملت العينة على 640 موظف من كافة المستويات الإدارية، وكانت الردود 251 موظف بنسبة 54.6% وتوصلت النتائج التي نذكر الأهم منها كالتالي:

- هناك ارتباط إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة و الرضا المهني.
- لا توجد علاقة إيجابية بين تزامن دخول كافة أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة و الرضا المهني باستثناء تزامن ثلاث متغيرات وهي الكفاءة الذاتية، المغزى من العمل والتفاؤل الناجم من التغيير التنظيمي.
- أظهرت النتائج أن رعاية الأطفال والتميز بين العاملين من أهم مصادر الاستياء التي تؤثر على الرضا المهني¹.

الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

-دراسة يونسى مختار 2015²

قد أجريت هذه الدراسة سنة 2015 وهدفت الى تفصي دور الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، حيث اندرجت هذه الدراسة تحت السؤال الرئيسي التالي: ما دور الثقافة التنظيمية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟ وقد استخدم الباحث المنهج الكمي بهذه الدراسة أو المسح الشامل للعينة المبحوثة، حيث اعتمد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات وتحليلها ومنه توصل إلى النتائج التي سنذكر منه ما يلي :

1 - وجود علاقة قوية بين المتغيرين ومنه فإن الارتباط الخاص بالمتغيرين بأبعادهما بلغ قيمة 0.83 بمستوى دلالة 0.00 مما يعزز وجود علاقة قوية بين المتغيرين

¹ =Anita Sarah Saad & al 'employees' perception on quality work life and job satisfaction in a private (higher learning institution ،international review of business research papers Vol 4 N 3 ،2008 p23–p34

² - يونسى مختار: الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015

2- أن المؤسسة تعمل على تحقيق أهداف ومستخدميها وعمالها وتشاركهم في اتخاذ القرارات وأنه الكثير من عمال المؤسسة صرحوا بأنهم راضون على عملهم، مما يساهم في نقص غيابهم عن العمل.

دراسة إيناس فؤاد نواوي فلمبان 1429/1427¹

وهي دراسة تحليلية أجريت في سنة 2008 والتي تهدف إلى محاولة التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين والمشرفات التربويين، وكذلك التعرف على العلاقة بين الإلزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية؛ وتتمثل في (الجنس، المؤهل التعليمي، التخصص، الحالة الاجتماعية) وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، والمنهج الوصفي الارتباطي لتحديد نوع العلاقة، والاستبيان كأداة لجمع وتحليل البيانات على عينة ضمت (103) مشرفاً و(170) مشرفة تربوية حيث استخدمت كذلك الباحثة مقياس بورتير وزملائه للإلزام التنظيمي ويرمز له ب (COQ) وقد توصلت إلى النتائج التالية نذكر منها :

1 - وجود علاقة ارتباطية بين إيجابية متوسطة للرضا الوظيفي بأبعاد والالتزام التنظيمي بمقدار 0.571 %

2 - وجود فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة α (أكبر ويساوي 0.05) في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين والمشرفات التربويات تبعاً للتخصص، لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور .

3 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة α (أكبر ويساوي 0.05) في درجة الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات تبعاً للتخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور، والمؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه .

دراسة عبد الله سليم خالد المعاينة 2017:²

وقد هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على اثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة تناولت الجوانب التالية : الرواتب، الحوافز والمكافآت، العلاقة مع المشرف، بيئة العمل، زملاء العمل، وتأثير الخصائص الشخصية (الجنسي، العمر، الحالة الاجتماعية) سنوات الخبرة والمؤهل العلمي، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه

¹ - إيناس فؤاد نواوي فلمبان :الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي على المشرفين والمشرفات التربويات، رسالة ماجستير، جامعو أم القرى، السعودية 1429/1427هـ

² - عبد الله خالد سليم المعاينة: الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية في شركة الفوسفات الأردنية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الثاني، المجلد الأول الأردن، 2017، ص185

النظري والميداني واستخدم برنامج الحزم الإحصائية لمعالجة البيانات من أجل تحقيق أهداف الدراسة ثم الاعتماد على الاستبانة ومنه توصلت هذه الدراسة التي شملت 227 مفردة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها التالي:

1- ان درجة الرضا عند العاملين في مناجم الفوسفات الأردنية متوسط، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي لفرقات الدراسة (3.11) وتمثل درجة متوسط الرضا .

2- وجود علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في مناجم الفوسفات الأردنية

3- ان مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والأجور والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في الشركة محل الدراسة

دراسة الطعان وآخرون 2013:¹

التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية، تكون مجتمع الدراسة من (350) مديرو مدارس من العاملين في مدارس محافظة الدمام، وتم تطوير استبانة لقياس التمكين الإداري تكونت من (30) مفردة وأخرى لقياس الرضا الوظيفي تكونت من (30) مفردة، أظهرت نتائج الدراسة التالية نذكر منها :

-ان مستوى التمكين الإداري جاء بدرجة مرتفعة، وان مستوى الرضا الوظيفي جاء بدرجة متوسطة، كما تبين وجود فروق إحصائية عند مستوى دلالة (0.5) في مستوى التمكين الإداري ومستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس ولصالح الإناث. في حين لم تظهر النتائج وجود فروق إحصائية عند مستوى الدلالة (0.5) تعزى لمتغيري المؤهل العملي والخبرة. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطيه موجبة قوية بين درجة التمكين الإداري ودرجة الرضا الوظيفي. أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

ان يكون الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسة التي تحظى باهتمام وأولويات إدارة التربية والتعليم ومنحهم مزيداً من الحوافز المادية والمعنوية .

¹ - الطعاني، حسن احمد وعمر سلطان السويدي: التمكين الإداري وعلاقته وبالرضا الوظيفي لدى، مديري المدارس الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية، دراسات العلوم التربوية، المجلد 40، الملحق 1، السعودية، 2013 .

ثامنا: الاستفادة من الدراسات السابقة وأوجه الاختلاف والتشابه:

في ضوء ما قام به الباحث من استعراض للدراسات السابقة والتي تناولت جودة حياة العمل فقد وجد بأن هذا المفهوم يمثل مجالاً واسعاً والتي اهتمت به الدراسات والأبحاث التنظيمية والسلوكية في الآونة الأخيرة، حيث وجد بأنه لتطبيق جودة حياة العمل في المنظمات على اختلاف أنواعها وأشكالها وتبعيتها، فإنه يجب عليها توفير مجموعة من العناصر حتى ينجح تطبيق هذا المفهوم في هذه المنظمات، وقد ركزت في معظمها على دراسة عدد محدود من عناصر جودة حياة العمل وربطها بمتغيرات عديدة ومختلفة وان لمفهوم جودة حياة العمل مجالاً واسعاً، من المجالات التي اهتمت بها الدراسات التنظيمية والسلوكية في لسنوات الأخيرة، ويتفرع هذا المجال لمجموعة من الأبعاد والعوامل المتعددة التي يجب على المؤسسات لتوفيرها حتى يكمل هذا البرنامج بتطبيق هذا المفهوم.

إن الدراسات التي تناولت جودة حياة العمل اهتمت بتصنيف أبعاد جودة حياة العمل ودراسة علاقة أبعاد جودة حياة العمل ببعض الخصائص التنظيمية كالرضا الوظيفي والولاء الوظيفي وأسلوب المواطنة وكذا الغياب والشكاوى وحوادث العمل ونية ترك العمل تناولت الدراسات السابقة تأثير الخصائص الديمغرافية (العمر، الجنس، الجنسية، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة الحالة الاجتماعية، قيم العمل) على ولاء العاملين، وأدائهم وكذلك درست تأثير أبعاد المناخ التنظيمي والأجور والرواتب وخصائص العمل وعلاقات العمل على ولاء العاملين، وكذلك درست موضوعية تقويم الأداء ومدى رضا العاملين عن عميلة التقويم تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تقوم بدراسة تأثير ستة أبعاد لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفية، والأجور والمكافآت، جماعة العمل أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات والترقي والتقدم في العمل) بنفس الوقت على ولاء العاملين، في حين أنها لم يتناول تأثير أبعاد جودة حياة العمل في ولاء العاملين، وقد استفاد الطالب الباحث من الدراسات السابقة في موضوعي جودة حياة العمل والرضا الوظيفي في تكوين الخلفية النظرية.

الفصل الثاني:

جودة حياة العمل رؤية سوسيوتنظيمية

تمهيد

أولا : عناصر جودة حياة العمل

ثانيا: النظريات المفسرة لجودة حياة العمل

ثالثا: عوامل نجاح جودة حياة العمل

رابعا : أهداف جودة الحياة الوظيفية

خامسا: معوقات تطبيق جودة حياة العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

تختلف مكونات وأبعاد جودة حياة العمل من باحث إلى آخر، وتتعدد هذه الأبعاد باختلاف طبيعة وحجم العمل والعمالة لكل منظمة من منظمات الأعمال، إلا أن جميعها تتفق على الهدف المطلوب من تطبيقها وهو إشباع رغبات الفرد الاقتصادية والاجتماعية والتوجه نحو تحسين كل الظروف المتعلقة بالعمل سواء كانت مادية أو معنوية، وكل ماله علاقة بالجودة في الحياة العملية والوظيفية وسيحاول الباحث من خلال هذا الفصل طرح أبعاد وعناصر وعوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية والتعرج لأهم المقاربات النظرية التي تناولت موضوع جودة حياة العمل. لتعزيز مستويات الرضا والإبداع لدى العاملين وصولاً لأهداف المنظمة والسعي إلى تحقيقها بنجاح

أولاً : عناصر جودة حياة العمل

1/ ظروف العمل المادية:

تعتبر ظروف العمل المادية مصدر من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي تسليط الضوء عليها من طرف المؤسسات والإهتمام بها والتي تتمثل في الضوضاء والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات ومنه لا بد عليها ان توفر الظروف الملائمة والإمكانات المناسبة للعمل والتي تتمثل في مكان وظروف العمل الصحية والآلات والتجهيزات التي تهيب للعامل القدرة على ممارسة نشاطه ودفعه إلى بذل الجهد الكبير لتحسين ادائه لشعوره بالراحة النفسية بعيدا عن الأخطار التي تسبب ذلك،¹ والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وهو من الحاجة التي تقف وراء استمرار السلوك البشري فالإحساس بالرضا عن العمل، ولقد أصبحت المنظمات والمؤسسات تركز على كيفية العمل على بناء بنية عمل تحث على السلامة المهنية وضمان تقديم جميع الخدمات والتجهيزات والإنشاءات التي من شأنها حماية العنصر البشري من المخاطر وان أهمية هذا العنصر يتجسد في سلامة المناخ التنظيمي في مكان العمل، إذ ينبغي ان تسعى المنظمات جاهدة إلى إيجاد وتوفير بيئة عمل صحية لجعل العاملين فيها يعملون بثقة تامة دون تخوف بإصابتهم بأضرار أو أمراض معينة، فضلا عن سعيها لتقليل المخاطر الصحية داخل بيئة العمل.²

ومن التركيز على المفاهيم سابقة الذكر عن جودة حياة العمل سنلمس وجود اختلافات كثيرة في جهات النظر، فمنهم من ركز على العاملين فقط كعنصر أساسي في العمل، وينبغي السعي لإشباع متطلباتهم جميعها.

وبمعنى آخر عد العاملون هم العنصر الأساسي في المنظمة، والمنظمة بدورها هي العنصر الثانوي التابع، في حين ركز آخرون على المنظمة كعنصر أساسي من خلال استخدام المورد البشري العامل الثاني كوسيلة لزيادة الإنتاجية فيها. وعلى الرغم من تلك الاختلافات في جودة حياة العمل، إلا أن اغلب الباحثين اتفقوا نسبيا على عناصر أساسية حددت بالتعريف الذي ذكرناه، وكما موضح بالشكل (1) وهذه العناصر تمثلت بالاتي:

1- المشاركة في اتخاذ القرارات من قبل العاملين.

¹ - نهاد عبد الرحمن الشنيطي: واقع جودة حياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير إدارة أعمال، جامعة غزة، فلسطين، 2016، ص26

² - أحمد إبراهيم : قياس جودة حياة العمل لدى العاملين، مجلة العلوم الإدارية العراقية، م1، العدد1، جامعة تكريت 2017

2- خلق ظروف أكثر إنسانية في العمل .

3- تعزيز وتشجيع التعاون والمودة والتآلف .

4- تحقيق العدالة في المكافآت والأجور .

5- بناء مناخ أخلاقي وتنظيمي، يتمثل بتوفير السلامة والأمان للعاملين جميعهم .

وبعد أن يتم اخذ العناصر سابقة الذكر جميعها بصورة متكاملة فإن هذه العناصر، قد تزيد من

احتمالات رفع إنتاجية المنظمة، والتي ستكون بدورها كمحفز أساسي للعاملين في العمل.¹

2 - بيئة العمل المعنوية:

يمكن أن تتمثل تلك العلاقة من خلال إرساء علاقات سليمة وصحيحة فيما بين العاملين والإدارة في داخل العمل . فالعلاقات الإنسانية توفر حالة تعاون وتضمن إشاعة روح الفريق في داخل أعضاء المنظمة ويحفز نحو اعتبار أهداف المنظمة وأهدافهم واحد في العمل كما يخلق شعور لدى الأفراد بالانتماء للمنظمة.²

ولقد ساهمت العلاقات الاجتماعية والإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية مثل: [الاحترام المتبادل، الانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية] وان ما تصبو إليه هذه العلاقات داخل حياة العمل أمر لا بد أن تعكسه القيادة الإدارية الإشرافية في طريقة وأسلوب التعامل مع العاملين ويمكن تحديدها بعلاقة المسؤولين ببعضهم وعلاقتهم بالعاملين، على اتجاهات ومواقف ونفسية العاملين والتي بدورها يمكن أن تؤثر على قدراتهم الأدائية، وبرامج التحسين يمكن أن تشمل على ما يلي:

- العمل على توفير مكان نظيف للعمل ومرتب من خلال التهوية الجيدة والإضاءة والرطوبة.

- العمل من أجل معالجة ظروف وحالات الإرهاق والتعب والتي تأتي من خلال عمليات الإنتاج للعاملين، ومن ثم إعادة النظر في نظام فترات الراحة، وساعات العمل، والاهتمام في المعاملة الجيد والإنسانية للموظفين في المنظمة.

¹ - سعد العنزي، سما سعد خير الله الفضل: فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية مجلد 13، عدد 45، جامعة بغداد، 2002، ص 80.

² - هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد: اثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير إدارة أعمال جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2017، ص 19.

- تخفيض الضوضاء والتي تأتي من خلال الأعمال واستخدام المعدات والمكانن التي تحتوي على أصوات مزعجة تؤثر على أداء العاملين.¹

3- الإشراف ومشاركة العاملين:

ظهرت عدة اتجاهات في تعريف وتفسير النمط القيادي في إدارة المنظمات، حيث أن القيادة الإدارية بأنها قدرة القائد على التأثير في المرؤوسين للسعي وراء تحقيق أهداف المنظمة² فهي في جوهرها عملية تتأثر باستخدام وسائل متعددة يمارسها القائد داخل المنظمة من أجل التأثير على المرؤوسين بما يحقق أهداف المنظمة، بالإضافة إلى ضرورة الآخذ بمبدأ المشاركة في القرارات داخل المنظمة والعمل من أجل توسيع مجموعة العاملين المشاركين في صنع القرار وعدم التركيز على العامل الواحد في القرار. حيث إن العاملين المشاركين واحة الفرصة لهم المشاركة في اتخاذ القرارات، تعتبر من العوامل الهامة وتشكل مبرر مهم في رفع الروح المعنوية لديهم، وتعمل على تعميق انتمائهم في داخل المنظمة، عن طريق شعورهم بأنهم داخل المنظمة هم شركاء في صنع القرار المثالية، ذلك يؤدي إلى تطوير العمل ويجعل العاملين يبذلون جهودهم من أجل الارتقاء بالمنظمة نحو مستوى أفضل في الأداء، هذا البعد بأنه قدرة الرئيس على التعامل³ ومنه فأن مشاركة العاملين في القرارات وجود شروط نذكر منها:

3-1- توفير راحة عالية من الثقة المتبادلة بين المديرين والعاملين في المؤسسة وإضافة آلية الثقة بالنفس
3-2- توفير مستوى عال من الفعالية بمفهوم القيادة التشاركية وصناعة القرار على أساس تعاوني.

مع مرؤوسيه على وفق مبادئ الإشراف التي تتضمن بناء العلاقات الإنسانية معهم، والمحافظة على حقوقهم وإيجابية التفاعل التخطيطي والتنفيذي والتوجيهي لتحقيق الأهداف المشتركة، وهناك علاقة قوية بين نمط القيادة والإشراف ورضا العاملين عن أعمالهم المطلوبة منهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي قيادة مرؤوسيه، لا يكسب ولاءهم، ويؤدي إلى تعزيز مشاعر الاستياء اتجاهه، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد على الأسلوب الديمقراطي في الإشراف والقيادة ويجعل المرؤوسين موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها يؤدي إلى تطوير علاقات الدعم والولاء بينهم للعمل والمنظمة، وهذا له تأثيره على رضاهم عن العمل⁴

¹ - م.م. روى احمد إبراهيم: قياس جودة حياة العمل لدى العاملين، مجلة العلوم الإدارية العراقية، م 1، عدد1، جامعة تكريت العراق 2017، ص 395

² - هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد: مرجع سبق ذكره، ص22

³ - م.م. روى احمد إبراهيم: مرجع سبق ذكره، ص394

⁴ - الحريري، محمد سرور: إدارة الموارد البشرية. ط 1. دار البداية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2012، ص. 156

4 - التوازن بين الحياة الشخصية والعملية :

ترى الكثير من المؤسسات والمنظمات في تطبيق مبدأ مساعدة العاملين على التوفيق بين مستويات العمل والعائلة وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة وهذا ما يعرف بالتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية والعملية وهو مجموعة من النظم والقرارات المختلفة الهادفة إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتسم بمرونة أكثر، حيث تتمثل الأهداف المترتبة عنها في إيجاد التوازن الجيد بين الحياة العملية والحياة الشخصية مع زيادة كفاءة المؤسسة ويتم ذلك بطرق كثيرة تطبقها المؤسسة منها، السماح للعامل أو الموظف بالعمل الجزئي، وساعات عمل مرنة، وقضاء يعص ساعات عمل في المنزل، تخصيص بعض المبالغ المالية لرعاية العاملين، وتقديم الخدمات الاستشارية في شؤون العمل والعائلة.¹

5 - الأمن والسلامة الصحية المهنية:

تعد هذه البرامج من أولويات العاملين أو الأمور البشري الذي يدي لها أهمية استثنائية، مستهدفة من خلالها توفير برامج الصحة والسلامة لجميع العاملين والحفاظ عليهم من الآثار الناجمة عن المخاطر الناتجة عن العمل، والتقليل من الحوادث والإصابات.

إن الاهتمام بجانب السلامة الصحية والعملية في أي مؤسسة يعد من المؤشرات والإبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية لإشباع غريزة الأمان الإنساني لتحقيق جودة حياة العمل كما يعتبر مظهر من مظاهر التخطيط المؤسساتي والاقتصادي الناجح، حيث يعكس الوعي العام ودور الحكومات في الاهتمام بأحوال العمال.²

6/العدالة التنظيمية:

أن أهم صفات الإدارة الناجحة إعطاء كل ذي ح حقه، وتوفير صفة العدالة يضمن التعامل مع الموظفين على أساس المساواة، فينتفي التحيز وما قد يسببه من إحساس بالظلم، كما يضمن التوازن في توزيع الأعمال والأجور والمكافئة وسناد المناصب الإدارية فالالتزام العدالة في المؤسسات منهج إداري تنظيمي، وسبيل إلى تحقيق الأهداف والغايات.³

¹ - الطيب، عبدالله عبد الخالق : اثر جودة الحياة الوظيفية في ترقية الأداء الوظيفي، مجلة الأندلس، مج5، ع18، جامعة الشلف، الجزائر 2019 ص.ص 20/19

² - هشام عيسى، عبد الرحمن أبو احمد: اثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلي اتخاذ القرار، رسالة ماجستير، غزة فلسطين، 2017، ص34

³ ناشد، محمد : "الفكر الإداري في الإسلام، مركز جامعة الماجد للثقافة والتراث، جامعة دبي 1697، ص 257

6-1 - العدالة الإجرائية: لقد أدرك الباحثون في العلوم الاجتماعية والإنسانية الأهمية التي تلعبها قيم ومبادئ العدالة داخل المنظمة وتشير العدالة، ما يعرف بالعدالة الإجرائية إلى السلوك والعمليات التي تستخدمها المنظمة لتنفيذ الوظائف المختلفة، وتتركز حول الإجراءات والقوانين التي تتم من خلالها توزيع المخرجات التنظيمية. إن الاعتقاد بوجود عدالة الإجراءات يرتبط بمدى الوفاء أو الإخلال بمجموع القواعد الإجرائية¹، وجود فرص الاعتراض على القرارات وتعديلها إذا ظهر ما يبرر ذلك، وتوزيع المصادر وفقاً للمعايير الأخلاقية السائدة، واستيعاب وجهات نظر أصحاب العلاقة، وعدم تمكين المصلحة الشخصية التي تؤثر على مجريات عملية اتخاذ القرارات²، وبنائها على أساس قواعد يمكن للمنظمات أن تستخدمها لتحقيق العدالة الإجرائية، وهي قاعدة الطريقة الثابتة وتعني تطبيق نفس الإجراءات على جميع العاملين الذي خصهم قرار معين، دون إعطاء امتياز لأي منهم دون الآخرين. قاعدة طمس المحاباة وتعني الابتعاد عن الانحياز والميل إلى المصلحة الفردية في كل جوانب عملية العائدات والمخرجات والحوافز

6-2 - العدالة التوزيعية: وتشير إلى عدالة المخرجات أو العوائد التنظيمية التي يحصل عليها الفرد وتعتبر الرواتب والحوافز

6-3 - عدالة التعاملات: وتشير إلى مدى إحساس الأفراد بعدالة المعاملة التي يتعاملون بها عند تطبيق الإجراءات المتبعة داخل المؤسسة محل الدراسة وهل هي مبنية على الاحترام والتقدير من عدمه.

6-4 - عدالة المعلومات: وتتمثل في كافة المعلومات التي توضح أسباب الإجراءات المتبعة بطريقة معينة، أو كيف يتم تحديد هذه المخرجات؟ ولماذا؟ ما يخلق شرح وتفسير لهذه القرارات إدراكاً لعدالة هذه الإجراءات.

ويلاحظ من جميع البنود السابقة أن كل بند يركز على جانب محدد، حيث عدالة التوزيع تركز على النتائج والمخرجات، وعدالة الإجراءات تركز على الوسائل والإجراءات، وعدالة التعاملات تركز على المعاملة الشخصية، بينما عدالة المعلومات تركز على كفاية المعلومات المتاحة للعاملين والموظفين³

7/تمكين العاملين: أن التمكين من أهم ضمانات استمرار المنظمات. فهو يساعد على رضا العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم من خلال إتاحة الفرص لإظهار قدراتهم، والتقدير والثقة من قبل الإدارة فهو

¹ - العطوي، عامر حسين: أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 1، جامعة القادسية 2007، ص 35 36

² - محمد عبد الرحمن الشنيطي: أثر ممارسة أساليب القيادة التحولية في جودة الحياة الوظيفية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، م

12، العدد، الأردن، 2016

³ - سمر سعيد البياري، مرجع سابق، ص 18.

عامل أساسي وفعال لنجاح فضل التنافس المتصاعد. والتمكين يمثل العملية التي تسمح للعاملين بالمشاركة في العمل من خلال تفويض الصلاحيات والمشاركة في التدريب والتطوير والتخطيط ويؤدي ذلك إلى الرضا الوظيفي للعاملين،¹ وكذلك يشير للقوى التي يكتسب الفاعلين من خلالها القدرة في التصرف فتزيد ثقتهم بأنفسهم ويرتفع مستوى انتمائهم وولائهم لتحمل المسؤولية ويسمح التمكين في ظل هذا التصور بتنمية قدرات الفاعلين وفرق العمل لمواجهة التحديات واقتناص الفرص والاستمرار في التحسين المستمر من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية الكلية، فالاعتماد على الإدارة العليا والتفويض يعطي تغذية مرتدة ولكن التمكين يتطلب ثقافة خاصة في المنظمة ومناخ يعتمد ويسمح بأحداث جوهرية في النظر إلى الأمور، التي تغير الأنماط الجامدة من القيادات الراكدة وربما يتجلى هذا التغير في بعض المراكز والوظائف، وقد يتطلب الأمر أيضا إعادة تنظيم المؤسسة وإلغاء بعض المناصب أو بعض المستويات الإدارية ولذلك فمن الحكمة دراسة معدل التغير نحو التمكين.²

ثانيا /النظريات المفسرة لجودة حياة العمل :

1/ نظرية العدالة لادمز

تعود جذور هذه النظرية إلى ستيبي آدمزو التي ظهرت سنة 1963، وتتظر إلى أن العدالة والإنصاف في معاملة الفرد في عمله أو وظيفته هي الفكرة الأساسية في قيامها، فالأفراد يبحثون عن الحصول على معاملة عادلة مقارنة بالباقيين، تلك المعاملة المنصفة تعد المحدد الرئيسي لجهود الفرد وأدائه ورضاه على عمله،³ وبناء على ذلك، إذا أدرك العامل من خلال المقارنة أن العائد الذي يحصل عليه يساوي الجهد الذي يبذله يكون راضيا، أما إذا أدرك أن العائد الذي يحصل عليه لا يساوي لا يتناغم مع الجهد المبذول فإنه يحدث لديه الشعور بعدم تئمين جهده ويؤدي ذلك في النهاية إلى عدم الرضا، وتوضح نظرية العدالة في الرضا عندما يشعر الأفراد أن العوائد المقدمة من طرف المؤسسة كالراتب، الاعتراف والتقدير، موزعة توزيعا متساويا بينهم وفقا لما يستحقه كل واحد، وتعتمد هذه النظرية على المدخلات التي تعني جدارة الفرد مثل : العمر، المستوى التعليمي، المهارة، مقدار الجهد المبذول في العمل. العوائد تمثل الجزاء أو المكافآت التي يحصل عليها الفرد مقابل ما بذله من جهد، كالدخل مثلا،

¹ - أبوهنتة، خالد سعيد: أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك، رسالة

ماجستير غير منشورة، جامعة السعودية، 2008، ص 305

² - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 75-76.

³ - لعديلي ناصر محمد، مرجع سبق ذكره، ص 164

الاعتراف، الترقية... الخ ويتم تحديد عدالة العوائد التي تقدمها المؤسسة من عدمه، بواسطة مقارنة ما يحصل عليه الفرد من نواتج بما يحصل عليه زميله¹

- المدخلات التنظيمية: وتتمثل في (الجهد، المهارات، المعرفة، تاريخ العمل بالمنظمة، الأدوار المؤداة).

- المخرجات التنظيمية: (الأجر، الترقية، التقدير، المركز الوظيفي، الاعتراف بالإنجاز).²

إن محتوى نظرية "أدمز" هو المساواة والعدالة بين العمال واحترام ما يقدمه العمال وتحفيزهم ومكافأتهم طبقاً للعمل المنجز وما يقدمونه من جهد على حد سواء، فتحقيق الرضا العمالي من خلال نظام عادل للأجور والحوافز والمكافأة يحدد بشكل كبير التزامهم وولائهم لمنظمتهم .

2/ نظرية وليام أوشي:

لقد أجرى وليام أوشي بعدة بحوث ودراسات ميدانية خلال السبعينيات شملت كل من اليابان والولايات المتحدة الأمريكية، الهدف منها معرفة سر نجاح الإدارة اليابانية وكفاءة المؤسسات وتم شرح النظرية الاقتصادية، في كتابه الصادر عام 1981 ووصل في النهاية إلى نموذج جديد في الإدارة أسماه النظرية (Z) يقابل الأمريكيون التحديات اليابانية؟ و الأساس الذي تقوم عليه النظرية اهتمامها بالجانب الإنساني للعامل، حيث يرى وليام أوشي أن إنتاجية الفرد العامل لا تقتصر في بذل المال أو الاستثمار في البحث والتطوير، وإنما يستوجب الأمر تعلم كيفية إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم في نهاية المطاف راضين عن عملهم³

و لقد اقترح وليام أوشي عدة خطوات لتطبيق هذه النظرية نلخصها كما يلي

- فهم نوع المؤسسة التي يتعامل معها .
- معرفة غاية المؤسسة ورسالتها التي تقوم عليها .
- تطبيق مبدأ الإدارة بالأهداف .
- تطوير وتنمية مهارات المدير وقدراته الشخصية .
- اختبار المدير لنفسه بشأن قدرته على تفهم وتطبيق النظام الإداري الذي يعمل على أساسه
- أهمية توفير الأمن والاستقرار المهني.
- تطوير العلاقات الإنسانية غير الرسمية بين المدير والعاملين.

¹- حنان بن ضياف، مرجع سبق ذكره ، ص 48

²- مرجع نفسه، ص 49-50.

³- شهاب محمد علي، السلوك الإنساني في التنظيم، دراسات في الفكر العربي الحديث، دار الفكر العربي، القاهرة، 1990، ص 679

- تطوير وتنمية الولاء والانتماء بين العاملين في المؤسسة.¹

3- نظرية العلاقات الإنسانية :

حيث تظهر برامج العلاقات الإنسانية جاءت كرد فعل للنظريات الكلاسيكية التي نظرت للمؤسسات من زاوية الهيكل الرسمي وعوامل الرشد والعقلة واعتبار الفرد الموظف كآلة فقط تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها وهذا تقوم هذه المدرسة أساسا على أفكار "التون مايو" الذي قدم مساهمة كبيرة هذا المجال، بحيث جاءت هذه المساهمة على أنقاض المدرسة العلمية إذ قامت بسد الفراغ والثغرة التي أحدثتها نظرية الإدارة العلمية، كما أعطت مدرسة العلاقات الإنسانية الأولوية للجانب الإنساني للفرد العامل دخل المؤسسة وذلك أن "إلتون مايو" والكثير من علماء الاجتماع اكتشفوا أن الفرد كل متكامل تحكمه اعتبارات سيكولوجية معينة تفرق إلى حد كبير غيرها من الاعتبارات الأخرى، أي أن الفرد يتصرف بوحى من مشاعره وأحاسيسه. كما ظهرت داخل المؤسسة الحوافز المعنوية، المشاركة، التقدير والاهتمام، وجماعات العمل كأداة لتحقيق الرضا واستقرار العامل أو الموظف في عمله.²

ومنه يتجلى أساس مضمون ظروف العمل في برنامج أو نشاط العلاقات الإنسانية يتضمن إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات وإشباع الحاجات المعنوية والاعترافات بسلطة التنظيم غير رسمية ترسيخ النشاط الاتصالي بين المشرفين والعاملين وتوسيع نطاق الإشراف والعلاقات الإنسانية، وفي هذا الصدد فإن حركة العلاقات الإنسانية ركزت على المورد البشرى الذي تدفعه حاجاته الاجتماعية والنفسية والذي يستجيب لضغوط الجماعة أكثر مما يستجيب لرقابة الإدارة لهذا يتعين على الإدارة تهيئة الظروف المناسبة للموظفين من الناحية الاجتماعية والمادية وتشجيع روح الفريق في العمل قصد جعل الفرد العامل يستجيب لها خاصة وأن رجال الإدارة يدركون حقيقة أن كثيرا من الموظفين يقيدون إنتاجهم ويحدون من نشاطهم لا شيء إلا المحافظة على عضويتهم في المجتمع الداخلي بالمؤسسة وضمان استقرارهم فيها على ضوء ما تحدده قواعد وقوانين التنظيم الغير الرسمي في المؤسسة، ومن أهم ما أوصى به "إلتون مايو" وزملائه فيما يخص ضرورة توفير ظروف عمل مناسبة للعاملين وتنظيم العمل وفق أسس إنسانية، كما يجب المحافظة على

¹ - صالح مهدي محسن العامري، طاهر حسن منصور الغايي؛ إدارة وأعمال، ط4 ، دار وائل، عمان، الأردن، 2006ص70.

² - بونوة علي: العلاقات الإنسانية أثرها على الرضا الوظيفي، أطروحة دكتوراه علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر،

بسكرة، 2016، ص. 8.

العامل أو المورد البشريوا عطائه أهمية وور اكبير داخل المؤسسة للمشاركة في اتخاذ القرارات¹ ومنه توصل الكثير من المنظرين في مجال العلاقات الإنسانية إلى نتائج كثيرة نذكر منها ما يلي:

1/ أن الإنسان اجتماعي بطبعه ويجب النظر إليه على هذا الأساس .

2/ عند مناقشة مشاكل العمال لابد من إشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بهم وتحديد الحلول المناسبة.

3/ على كل من المؤولين توفير ظروف العمل المناسبة للعاملين نظير ما يبذلونه من جهد اتجاه عملهم ومؤسستهم ومنه فقد اكد عالم الاجتماع النون مايو في ميدان العلاقات الإنسانية على أن القوة الدافعة للإنسان هي (حاجته)إلى التفاعل معزملاء داخل التنظيم وانشاء علاقات تفاعلية بين زملاء بينهم من هنا قام بالتركيز على ما يلي :

- توفير المناخ الإداري المناسب للعمال .
- الاهتمام بشخصية العامل .
- رفع الروح المعنوية للعاملين.

من خلال ملاحظتنا لهذه النظرية ان التون مايو اهتم بالجانب الإنساني داخل التنظيم من حيث إعطاء اهتمام كبير بفرق العمل والعلاقات الغير الرسمية في مجملها فالإنسان يتأثر بالغير من حيث له أحاسيس ووجدان لابد من إشباع الحاجات النفسية والمعنوية له، لكن مالم يتفطن إليه وأغفل عنه وجود بعض المظاهر الأخرى التي تنشأ داخل التنظيم كالصراع.²

ثالثاً: عوامل نجاح جودة حياة العمل:

تتكاثف الجهود والأنشطة والبرامج المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة عملية ووظيفية أفضل للعاملين قصص تحقيق وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء قصد إنجاح الجودة المهنية في المنظمات ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي العناصر التالية:

-نظام الاتصالات: تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلفة الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي يعرفها (بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة والاتصالية

¹ موسى احمد إبراهيم، إسماعيل، عمار فتحي موسى: دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل، المجلة العلمية للبحوث

التجارية، ومج2، ع1.2 جامعة المنوفية ،مصر 2015 ص22

² بونوة علي : مرجع سبق ذكره،ص.ص،88.89

التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية والغير رسمية التي تحدث ضمن محيط المنظمة.¹

-نظم المقترحات: إن برامج جودة حياة العمل ومشاركة العاملين في أفكارهم وابتكاراتهم الجديدة مسؤولية إدارة المؤسسة وهي متابعة وتطبيق هذه الأفكار نظم المقترحات تعرض طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين. إن معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج عن بطريقة برنامج " صندوق المقترحات بدلا من ذلك، يقوم العاملين بعرض جميع المقترحات والأفكار للهيئة المسؤولة المشرفين، وبدوره رفعا إلى الإدارة هذا الالتزام يجب أن يكون واضح في ردود وتصريحات عامة ورسائل إلى العاملين ومقالات وأخبار الشركة، أما إذا رأى المشرف في اقتراحات العامل نقد ضمني فسوف لن تتلقى هذه الأفكار الجديدة أي تشجيع وفي النهاية، يجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة²

-مجهودات المنظمة:

إن المجهودات التي تقوم بها المنظمة في ميدان العمل يعتبر عامل هام وضروري لنجاح جودة العمل وذلك من خلال تطبيق استراتيجياتها وبرامجها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد وتحقيق سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما أشار اليه الكثير من الباحثين في الميدان أو المجال التنظيمي.

رابعا : أهداف جودة الحياة الوظيفية :

تعود أهمية جودة حياة العمل في أي منظمة تطبيق بعض البرامج التي من خلالها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير منها، ولك لما يدر عليها من زيادات إنتاجية، وفي نفس الوقت تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع رغباتهم واحتياجاتهم ومتطلباتهم.³

- استثمار امثل وأفضل للمورد البشري في المؤسسة
- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية داخل المؤسسة
- تحسين العلاقات الإنسانية ودعمها في المؤسسة

¹ - عبد الكريم بن خالد: فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد20، جامعة إدرار، 2015، ص122

² - مرجع نفسه، ص123

³ - العنزي وصالح : ادرة راس المال الفكري في منظمة الأعمال ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان، 2009، ص43

- تقليل صراعات العمل بين المشرفين والعاملين وخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية وحل جميع المعطلات وتهيئة مناخ جيد للعمل يساعد في القضاء على المشاكل والمشكلات
- زيادة الطمأنينة والولاء والانتماء لدى العاملين والموازنة بين أهدافهم الشخصية وأهداف المؤسسة
- مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في أعضاء العمل بالعديد من الأفكار الجيدة والبناءة التي تساعد في عملية تحسين الأبعاد الخاصة بظروف العمل¹

كما يرى البعض منهم ان أهمية جودة حياة العمل تكتسب أهميتها لأنها استراتيجية متكاملة يمكن ان تقود المؤسسة إلى التفوق الواضح للعاملين والموظفين في المؤسسة وان جودة حياة العمل لها أهمية لكل من المورد البشري والمؤسسة على حد سواء كما يتضح ما يلي:

أ - أهمية جودة حياة العمل للعامل أو الموظف:

وهو شعور العامل بالثقة في المؤسسة لما توفره هذه الأخيرة من ظروف آمنة وصحية وبيئة عمل مناسبة ومستقرة لتعزيز كرامته ورفع أدائه من خلال الرضا الوظيفي، وتوفير الأمان وتضع قواعد الأجور والمكافآت كما تساعد على إضفاء الطابع الإنساني في مجال العمل مما يسمح به إلى إتاحة الفرص لتنمية قدرات العاملين وضمان النمو الوظيفي وحرية التعبير الذاتي عن آراءهم.²

ب - أهمية جودة حياة العمل للمؤسسة :

تسعى الكثير من المؤسسات جاهدتها إلى خلق بيئة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية، وهو أمر مهم جدا وأساسي في تحديد القدرة التنافسية بين المؤسسات، حيث انه يوجد علاقة ارتباطية بين مقاييس جودة حياة العمل والرضا الوظيفي للعاملين من ناحية الجودة في أداء العاملين كما أدت إلى انخفاض معدل الغياب عن العمل، وانخفاض معدل دورانه، وكذلك تحسين ظروف العمل.³

وتهدف برامج جودة حياة العمل حسب الكثير من الدراسات والأبحاث إلى ما يلي:

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

¹ - الهبتي خالد: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2005، ص13

² - هاني السيد محمد: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الطفولة والتربية، مج10، ع333 الاسكندرية 2018، ص2

³ - هاني السيد محمد : مرجع سبق ذكره، ص.ص26/27

ويرى كل من LO و MAY ان برنامج جودة حياة العمل يهدف إلى:

- مشاركة اكبر في العائدات والثروة
- اتصال فعال بين الطرفين المورد البشري والمؤسسة
- رفاهية ومتعة في العمل¹

طرق قياس جودة حياة العمل:

لقد اهتم الكثير من الباحثين إلى كيفية قياس درجة جودة حياة العمل حيث اختلفت الكثير من الدراسات في تطبيق معايير قياس جودة حياة العمل في منظمات الأعمال العصرية حيث خلصت دراسة: (2012 Garg.C.P..et al) انه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية وأخرى وصفية، حيث ذكر منها ما يلي:²

- معدل الغياب
- معدل دوران العمل
- إنتاجية العاملين
- أما دراسة جاد الرب سيد محمد خلصت إلي ان قياس جودة حياة العمل إلى معايير منها مايلي:³
- معدلات حوادث العمل
- معدلات الشكاوي
- معدلات الإضرابات والتجمهر والامتناع عن العمل
- معدلات دوران العمل

ومنه فان من خلال ملاحظة الباحث لهذه الدراسات فن طرق قياس جودة حياة العمل تختلف من احث إلى آخر في المعايير والعوامل طبقا للأهداف المسطرة التي يسعى لها كل باحث للوصول اليه ولطبيعة كل منظمة للحصول عليه

¹ - جاد الرب سيد محمد: مرع سبق ذكره 1988، ص315

² - خليل إسماعيل ماضي: مرجع سبق ذكره، 1014، ص70

³ - جاد الرب سيد محمد : مرجع سبق ذكره، 2008، ص29

خامسا: معوقات تطبيق جودة حياة العمل

يرى الكثير من الباحثين منهم (السويطي وشلبي إسماعيل) بان المعوقات التي تقف أما تطبيق برنامج أو إبعاد جودة حياة العمل في المؤسسات كثيرة ومتنوعة حيث ان النقابات العمالية والإدارة والعاملين لهم وجهات نظر مختلفة حول تطبيق وتجسيد جودة حياة العمل ومن اهم هذه المعوقات ما يلي:¹

-تقدير الإدارة العليا للمستويات الإداري بان مشاركة العاملين في برنامج ومعايير جودة حياة العمل قد لا تعمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية والمستدامة، بل تعمل على تحقيق أهداف قصيرة المدى ونتيجة ذلك فان المستويات الدنيا تصاب بالإحباط مما يؤدي إلى آثار سلبية على المؤسسة

- اعتقاد بعض الإدارات بان حاجة لمزيد من التحسين في هذه المؤسسات من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة حياة العمل

- عدم الإدراك الصحيح من جانب العاملين والمؤسسات لأهداف وأهمية برنامج جودة حياة العمل والقيمة المتبادلة بينهما في تحقيق الأهداف المنوطة لكلاهما

- يرى البعض ان تطبيق جودة حياة العمل تستنزف الكثير من الأموال والتكاليف العالية التي يحتاجها لتطبيق جودة حياة العمل والتي لا يمكن للمؤسسة تحملها، خاصة بأنهم يرون انه لا توجد ضمانات بنتائج تطبيقها هذه البرامج

- فشل بعض الإداريقياس اثر تطبيق جودة حياة العمل على نفسية ورضا العاملين عن العمل وإهمال الجانب اقتراحات العاملين وعدم اخذ هذه الأخيرة محل اهتمام ومحمل جد لتقوم بدراستها بجدية

¹ السويطي، شلبي إسماعيل: اثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي، رسالة دكتوراه، جامعة السودان 2016 صص 35/36

خلاصة الفصل:

في نهاية هذا الفصل الحديث عن جودة حياة العمل يمكن القول أن جودة حياة العمل هي مجموعة من الممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية بهدف زيادة رضا العمال عن مؤسستهم، وذلك في سبيل تحسين أدائهم وإشباع رغباتهم وحاجاتهم ولأنهم التنظيمي داخل المؤسسة، من خلال إحداث تغييرات إيجابية بكل ما يتعلق بالموارد البشري في المؤسسة من ناحية توفير متطلبات العاملين، وسيتم في الفصل القادم إلقاء الضوء على مفهوم وأهمية وعوامل وطرق قياس الرضا الوظيفي وأهم الطرق المستخدمة والنظريات المفسرة له

الفصل الثالث:

الرضا الوظيفي رؤية سوسيو تنظيمية

تمهيد

أولاً: أهمية الرضا الوظيفي

ثانياً: محددات الرضا

ثالثاً: عوامل الرضا الوظيفي

رابعاً: طرق وأساليب قياس الرضا عن العمل

خامساً: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

تسعى المؤسسات إلى صياغة رؤيتها وتحقيق الرسالة التي قامت من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذا فإنها تعمل على إتباع الاستراتيجيات، السياسات والتكتيكات المختلفة في سبيل تحقيق ذلك، حيث يتطلب مجموعة من المدخلات، تتمثل في الموارد البشرية، الآلات الأموال، المواد والمعلومات، حيث تعتبر الموارد البشرية من أهم تلك المدخلات وأكثرها تأثيرا على المؤسسة، لذا فإن المؤسسات على اختلاف أنواعها وحجامها تحاول أن تسخر كل مجهوداتها ومختلف وسائلها من أجل تعزيز رضا العاملين بها وإن نجاح أي مؤسسة تقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى العاملين لتتجسد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء، والعمل على تطوير هذا العطاء للوصول إلى تحقيق درجة أداء فعلي مرتفع، وهو الهدف الذي تضعه المؤسسة من أولى اهتماماتها للسير في الطريق الصحيح للوصول إلى النتائج المسطرة و البحث عن سبل تحقيق رضا العاملين عن العمل والرفع من أدائهم، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل وتحقيق متطلباته وإشباع حاجاته، مما يؤدي إلى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة النجاح هو درجة رضاهم عن المهام والوظائف الموجهة إليهم، الأمر الذي أوجب التكيف والمحافظة على بقائها واستمرارها لأن التركيز على العامل في حد ذاته ينعكس مباشرة على تحقيق الأهداف المنوطة للعامل والمؤسسة.

أولاً: أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي احد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للإفراد العالمين في مختلف المستويات الإدارية وهذا بدوره المحافظة على المنظمة وبقائها،¹ هو العامل الأساسي الذي يضمن بقاء العامل جادا ومثابرا في عمله، ومن هنا فان أهمية الرضا عن العمل يظهر في جوانب كثيرة وعديدة لدى الأفراد العاملين منها الصحة العضوية والنفسية التي تتأثر بدرجة رضا الفرد أو عدم رضاه عن العمل، وهذا ما توصل إليه هيرزبيرج وزملائه سنة 1959 الأعراض العضوية كآلم الرأس وفقدان الشهية والهضم والغثيان تحت تكرار إراصا عن العمل نتيجة حتمية.² حيث يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من العامل والموظف في المؤسسة والمتمثل تتمثل في ما يلي:

أ/أهمية الرضا الوظيفي للعاملين:

ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

- 1 - القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها. الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- 2 - الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن...الخ وحاجات غير مادية من تقدير واحترام، وأمان وظيفي...الخ، مشبعة بشكل كاف، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريق مميزة.
- 3 - زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي ويعد عاملا مسببا في تحديد السلوك والأداء، فهناك من الباحثين من يرى ان الرضا عن العمل يميل إلى دوران العمل إلى الانخفاض يؤثر على معدل الغياب والإصابة في العمل ويعد تعبيرا جزئيا لعدم الرضا عن العمل.³

ب - أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة "

ينعكس زيادة شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في ما يلي:

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم
- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.

¹ - باجو حميد: دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة البويرة، 2014، ص 51

² - عبد النور ارزفي : محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين: رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 1997، ص83

³ - نور الدين شنوفي: تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة

الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005، ص ص 192، 19

- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي... الخ.

- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر الموظف بأن وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته.¹

ج- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الإيجابي للمجتمع في :

-ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية

-ارتفاع معدلات النمو والتكوين للمجتمع.

-ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل العاملين أكثر تركيز على عملهم

-ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للعالمين في الإنجاز وتحسين الأداء.

-فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والشكاوي

-ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فعندما يشعر الموظف بأن وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية

يزيد ولاءه وتعلقه بها² ارتفاع مستوى الطموح المستقبلي : فتوفر الرضا الوظيفي يزيد من طموح العالمين في

المنظمات ويرى العديد من الباحثين والكتاب عمى ان هناك الكثير من الثمار التي يمكن جنيها من الرضا

الوظيفي سواء كانت على مستوى الفرد أو المنظمة أو المجتمع وفي ما يلي بعض منها: هناك ارتباط إيجابي

بين الرضا عن الحياة والتي تعني مدى رضا الفرد عن حياته بصورة عامة والرضا الوظيفي بشكل متبادل

والتي تنعكس أثارها على الصحة البدنية والعقلية وارتفاع مستوى الطموح.³

ثانيا: محددات الرضا:

إن الرضا لا يعني قناعة الفرد عن جانب واحد من جوانب العمل وإنما إن يكون الرضا حالة

معبرة عن جميع الحالات والجوانب التي يمكن قياسها وتحليلها التي يمكن قياسها على مستوى الرضا

المطلوب، فإذا كانت درجة رضا العامل تتدرج من حيث القوة بتعدد الجوانب التي تسبب الرضا فإن لذلك

عوامل كثيرة تكون بتضافر الرضا العام لدى العاملين، ويمكن التعبير عنه مثلا عن الأجر والأشرف

¹ - باجة حميد : مرجع سبق ذكره، الجزائر، 2014، ص 51

² - زويش سامية : محددات الرضا الوظيفي واثرا على أداء الموظفين في المؤسسة دراسة حالة ثانوية أمزيل امحمد بحيزر، رسالة

ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة اقلي محند اولحاج، البويرة، 2014، ص 5

³ - الحنيطي، إيمان محمد عمي: دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات

الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الأردن، 2000، ص 17

وتتمحور هذه العوامل فيما يلي هي مجموعة المؤثرات الإيجابية أو السلبية التي تؤدي إلى قبول أو رفض الموظفين لطبيعة عملهم في شركة الجابر لخدمات التأجير.¹

1 - الأجر: وهو مبلغ مالي يتقاضاه الموظف مقابل العمل الذي يؤديه ويشارك به في العملية الإنتاجية للمؤسسة ويعبر الموظف عن الرضا عن الأجر بمدى تناسب الأجر مع الجهد الذي يبذله ومع ظروف العمل وتكاليف المعيشة وكذلك المشاركة في العوائد.²

2 - الترقّيات: هي إسناد وظيفة جديدة إلى العامل ذات مستوى وظيفي أعلى من وضعيته الحالية من حيث المسؤوليات والواجبات والصلاحيات، فالترقية هي تدرج العامل في سلم التقييم الإداري وشغله لمنصب ذو مستوى أعلى مصحوب الزيادة في المسؤولية التي تنتج عنها آثار مادية ومعنوية.³

3 - الإشراف: الإشراف هو عملية إدارية تهدف إلى توجيه نشاط العاملين بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة وهو الجهد الذي يبذله رئيس العمل نحو جماعة عمله من الناحيتين الإدارية والفنية لبلوغ أهداف المؤسسة ونمط الإشراف يعكس طريقة تعامل المشرف لمروؤسيه وكيفية تأثيرهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية، فهناك القيادة الاستبدادية، والفوضوية والديمقراطية والكثير من التجارب أثبتت ان الديمقراطية أكثر تحقيقاً للرضا لما تحمله من مبادئ إنسانية واجتماعية كتكافؤ الفرص و، حرية الرأي والتعاون في حدود الأهداف، والمساواة.⁴

4-العوائد تمثل كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها وفقاً لما قدموه من جهد في تأدية مهامهم⁵ تتجه عدداً من النظريات في الرضا إلى ان الفرد لا يريد الحصول على العائد دون أي قيد أو شرط وإنما يحاول الحصول عليها بالعدل والمساواة.⁶

5 - جماعة العمل: إن لجماعة العمل التركيز على رضا الفرد بالفرد الذي تمثله هذه الجماعة في مصدر منفعة للفرد أو توتر له، فإذا كانت الجماعة والزملاء داخل العمل أو المنظمة مصدر لارتياح فهذا سيزيد من درجة رضا العامل، أما إذا كان التفاعل مصدر توتر، فهذا يعتبر نوعاً من إعاقة إشباع العامل

¹ - موسى السعودي: أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين الأردنية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 04 ،

العدد 1، الأردن، 2013، ص 15

² - مزيان الوناس : محددات الرضا الوظيفي وأثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية، مجلة العلوم الإنسانية

والاجتماعية، العدد6، 2011 ص510

³ - أحمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، 1987، ص 332

⁴ - علي السلمي: إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مكتبة غريب للنشر، القاهرة 1981، ص 55

⁵ - سالم تيسير الشرايدة: الرضا الوظيفي: أطر نظرية و تطبيقات علمية، دار الصفلنشر ء. عمان، الأردن، 2010، ص11

⁶ - راوية حسين: السلوك التنظيمي، د ط، الدار الجماعية، مصر، 2003، ص 171

لحاجاته أو وصوله لأهدافه وهذا يسبب استياء كبير في عمله وبالتالي الإكرام أو الارتياح أو عدم الرضا أيضا ان اثر الجماعة على الرضا يتوقف على مدى قوة الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد فكلما زادت قوة الحاجة كان اثر التفاعل على جماعة العمل اعلي درجة الرضا، أما اذا كانت ضعيفة فإن اثر تفاعل أو تساوي التفاعل مع جماعة العمل، فيكون ضعيفا¹ فكلما كان التفاعل قائم بين الفرد والجماعة يحقق منفعة كانت جماعة العمل مصدر رضا الفرد، إما إذا كان تفاعله مع الجماعة يخلق توترا أو يعوق إشباع حاجة معينة، كانت هذه العلاقة مصدر عدم رضا الفرد ومنه ينعكس على أدائه

6 - الحوافز: هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من الإدارة والقادرة على إثارة القوة الفاعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداء،² ويتفق الجميع على ان الحوافز تشكل احد أهم المتغيرات المستقلة للرضا والدافعية ول الأداء كما تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام وليس على الرضا فحسب.

7 - ساعات العمل: ان لتوزيع ساعات العمل اثر كبير على رضا العمال عن عملهم، وان كانت مدة العمل منفق عليها عامة فلا بد من إدخال فترات الراحة كإجراء للحفاظ على النمط الجيد للأداء، وهذا لما لها من اثر إيجابي على الفرد جسديا ونفسيا، وان الوقت المفضل للعمل يختلف باختلاف طبيعة الفرد ومهما كان نوع الاختلاف فإن توزيع ساعات العمل العادلة واستخدام وقت الراحة يزيد الرضا عن العمل حيث كلما كانت منافع وقت الراحة للعامل عالية كانت اثر ساعات العمل على الرضا بالزيادة أو بالنقصان واذا كان العكس كان الأثر على الرضا محدودا.³

8 - الظروف المادية والفيزيائية: لظروف العمل المادية اثر كبير على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، وبالتالي رضاه عن العمل فلقد شكلت هذه الأخيرة محور اهتمام الباحثين في مجال العمل، وذلك لما للمحيط الفيزيقي من تأثير على العامل وسلوكه كالإضاءة والتهوية وقلّة الضجيج، والنظافة، والأمراض المهنية المتصلة بالعمل حيث تأثر كذلك على درجة ومدى تقبل العامل لبيئة عمله وبالتالي رضاه عنه.⁴

¹ - عاشور احمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983، ص ص 154.152

² - عبد الله بن عبد المحسن المدلج: قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم القانونية، السعودية 2003، ص 29

³ - زكي حوش: الحوافز والتنمية الشاملة، مجلة الإدارة العامة، العدد 47، سوريا 1985، ص 86

⁴ - عاشور احمد صقر: مرجع سبق ذكره، ص 15

9/ محتوى العمل: يعتبر هذا العنصر من المحددات التي تبعث السعادة للعامل دون بقية العناصر الأخرى حيث أصبح من العناصر الهامة التي تشغل اهتمام الباحثين في مجال الرضا والوظيفي ونعرض فيما يلي لأهم المتغيرات محتوى العمل وعلاقته بالرضا

أ- درجة تنوع مهام العمل : يمكن القول كلما كانت درجة تنوع المهام عالية كلما زاد الرضا عن العمل والعكس كذلك، وحتى لا يكون الملل السبب في تخفيض نسبة الذكاء عند العاملين¹

ب- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد : لا بد للعامل أو الموظف ان يتمتع بنوع الحرية في الأداء الذي يوصل إلى النتائج والأهداف المرضية، حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق وأداء العمل واختيار سرعة أداء العمل كلما زاد الرضا وهذا يتيح للعامل التكيف بأداء يتناسب مع قدرته ونمطه الخاص، أما النمط الموحد للأداء الأعمال فلا يأخذ محل اعتبار الاختلاف والفروق الفردية للعاملين حيث يخلق مشكلة التكيف ويزيد من احتمال الاستياء ومنه عدم الرضا وتشير الدراسات التي أجريت في مصانع السيارات الى وجود علاقة وطيدة بين درجة السيطرة على سرعة الأداء ودرجة العمل²

ج- استخدام الفرد لقدراته : لزيادة رضاء العاملين عن عملهم لا بد ان يستخدم العاملين قدراتهم ومهاراتهم وخبراتهم في العمل الذي يزيد من رضاهم و إشباع رغباتهم وحاجاتهم التي تحقق الذات كما أشار ماسلو (فالإنسان الذي لا يستخدم قدراته في مجال عمله يؤدي به إلى عدم التكيف ومنه سوء التوافق المهني وبالتالي عدم الرضا وهذا ما يعكس عدم الانضباط وكثرة الغياب والإهمال والتسيب واللامبالاة في العمل)

د - خبرات النجاح والفشل في العمل : لقد أشارت الدراسات إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل إلا انه مكن ان تكون لهما علاقة من خلال إدخال متغيرات مستوى الطموح وتقدير الفرد لذاته وقدراته بالعمل، فتحقيق الفرد لمستوى أدائه يقل عن مستوى طموحه حيث يثير لديه إحساس بالنجاح وتحريك المشاعر، أما لثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل يتوقف عن تقدير واعتزاز الفرد بذاته كما ذات خبرات النجاح والفشل على الرضا كلما كان تصور الفرد بان العمل يتطلب القدرات التي يتمتع بها التي تعطيه قيمة عالية.³

¹ - عصام عبد اللطيف عمر : مرجع سبق ذكره، 2015، ص 25

² - احمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص.ص، 143، 150.

³ - ناصر بن ضيف الله الحربي: الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة عالم السيارات المحدودة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد

العزیز، السعودية، 1427، ص 75

ثالثاً: عوامل الرضا الوظيفي:

تنقسم عوامل الرضا إلى عدة عوامل وهي كالتالي

✓ عوامل داخلية أو خاصة بالفرد

✓ عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة

✓ عوامل خاصة بالأداء

✓ عوامل خاصة بالإنجاز

✓ عوامل تنظيمية

أ- عوامل خاصة بالفرد:

- حاجة الفرد: ان لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها حيث كلما كان الإشباع متوفراً ومناسباً كلما كان الرضا

- اتفاق العمل مع قيم الفرد: هناك قيم عديدة للأفراد التي يمكن تحقيقها في العمل فكلما تحققت ارتفع الرضا ومنها القيادة وإتقان العمل، والإبداع

- الشعور باحترام الذات: يسعى دائماً الإنسان إلى تحقيقها في شتى المجالات ومعرفة الفرد لهذه القيمة وهذه المكانة في المجتمع من خلال المركز والوظيفة التي يشغلها مما يؤدي إلى الرضا¹

ب- محتوى الوظيفة والعمل: ان من العوامل التي تسعى إلى تحقيق الرضا هي نوعها ومهامها والنمط التي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى دقة وسرعة التنفيذ فيكون الرضا فيه ضعيف إما مقارنة مع الأعمال التي يكون فيها إثراء وظيفي وقدرته وخبراته وإبداعاته فكل هذا ينعكس على رضاه عن العمل

ج - عوامل خاصة بالأداء: ان تحقيق الرضا يتطلب نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية:

1 - ارتباط الأداء بالمكافآت والحوافز وشعور الفرد بقدرته في تحقيق الأداء مما يتواءم مع الأهداف المحددة.

2 - إدراك الفرد بأن الحوافز والمكافآت ذات قيمة وبالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد يتناسب مع ما يقدمه من جهد.²

د - عوامل تنظيمية: ويقصد بها سياسة المنظمة من حيث نظام الأجور والترقية والنقل والإجراءات الخاصة بالأمن الوظيفي وأساليب الاتصالات واتخاذ القرارات ونوع القيادة والإشراف والرقابة.

¹ - عصام عبد اللطيف: مرجع سبق ذكره، ص 16

² - نفس المرجع: ص 18/17

وعليه فإن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي كثيرة ومتنوعة، بعضها يتعلق بمستوى العمل ومتطلباته، وبعضها الآخر يتعلق بشخصية العامل ودوافعه، وبعضها يختص بالجوانب الاجتماعية للمهنة، كذلك نظام العلاقات بين الزملاء والمشرفين ومنها التي تتعلق ظروف أخرى مرتبطة بالعمل ومنه فان هذه العوامل تمكنا من أن نحسن فيها بما يرفع من رضاء العاملين عن عملهم.¹

رابعاً: طرق وأساليب قياس الرضا عن العمل:

لقد تعددت أساليب قياس الرضا لدى الكثير من الباحثين والدارسين رغم إن صعوبة معرفة اتجاهات العاملين نحو العمل بسبب صعوبة الملاحظة المباشرة للاتجاه وصعوبة استنتاجه بدقة من خلال سلوك الأفراد، إلا إن هناك بعض الطرق لقياس الرضا الوظيفي تعتبر سهلة التطبيق، وهي التي تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة الرضا العاملين اتجاه عملهم واتجاه المؤسسة، لذلك نجد أن عن طريق ملاحظة سلوك العمال أثناء أداء أعمالهم، أو عن طريق التقارير التي يسجلها المشرفون على العمل والعمال، أو عن طريق ملاحظة معدل الإنتاج أو التغيب أو تأكد أنه لا يلحق به ضرر من ضمن هذه الطرق ما يلي:

1 - طريقة هيرزبيرج (طريقة القصة):

من بين الطرق المستعملة لقياس الرضا عن العمل بحيث يتم تحديد المتغيرات المراد قياسها هذا كده هيرزبيرج في قياسه على مجموعتين من المهندسين والمحاسبين من فئة الإدارة حيث اعتمدت هذه الطريقة على مقابلة العينة المبحوثة وطرح بعض الأسئلة كالتشعور بالرضا وبالاستياء أي عدم الرضا وانعكاساتها على العمل بالإيجاب أو بالسلب ومن أهم ما توصل إليه عوامل لتؤدي وجودها إلى رضا العاملين والموظفين ، ولا يؤدي غيابها إلى الاستياء وعدم الرضا وأطلق عليها بالعوامل الدافعة أو المحفزة، وبالمثل فان العوامل التي يؤدي وجودها إلى عدم الرضا أطلق عليها بالعوامل الوقائية أو المحافظة.²

2-طريقة الاستبيانات ذات المقاييس المقتنة أو قوائم الاستقصاء:

وهي من أشهر الطرق لقياس الرضا عن العمل وتعتمد على استقصاء المفردات المستهدفة قياس رضا رضاهم من خلال استطلاع الرأي تصاغ محتوياتها وتصميم عناصرها على النحو التالي:

¹ - الرويلي نواف: لرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس لتعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود 1422 ،ص26

² - ناصف عبد الخالق : الرضا الوظيفي واثره على إنتاجية العمل، المجلة العربية للإدارة،مج6،ع1،جامعة الكويت،1982،ص 56

أ - مقياس مينيسوتا MSQ: ان هذا المقياس يعبر فيه الفرد العامل عن مدى رضاه عن الكثير من جوانب العمل مثل الجر وفرض الترقية والعلاقات الإنسانية من جانب رؤساء العمل وسياسات وإجراءات العمل وغيرها من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، بحيث يوضح فيه درجة رضاه عن العمل وتتراوح ما بين (غير راضي تماما، غير راضي، محايد، راضي، راضي تماما).¹

ب - مقياس PSQ (Pay Satisfaction Questionnaire): ويهتم هذا المقياس بالحالات النفسية اتجاه جوانب الأجور ويقصد به الرضا عن الأجر وعن الزيادات ولانتظام في الزيادة، ويتم تطبيقه هذا المقياس عن طريق المقابلة الشخصية، الملاحظة المباشرة.²

ج - مقياس وصف المهنة JDI Job Descriptive Inde: ويتناول هذا المقياس خمسة عوامل للعمل الأجر، فرص الترقية، الإشراف والعلاقة مع الزملاء، حيث يصف العامل شعوره اتجاه الأبعاد المذكورة بكلمة أو جملة قصيرة بالإجابة التالية: نعم أو لا.³

3 / معدلات القياس والرد على الأسئلة: هي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل وتستخدم معدلات القياس الكاملة يقوم فيها الأفراد بالإجابة على الأسئلة التي تسمح بتسجيل ردود أفعالهم عن العمل بكل حرية وأهم هذه المعدلات هي كالتالي:⁴

أ - الأجنحة الوصفية للعمل: أسئلة تتناول جوانب مختلفة من العمل مثل: بيئة العمل نفسه الأجور والمكافآت، الترقية الإشراف، العدالة في التوزيع، علاقة مع الآخرين.

ب - المقابلات الشخصية: تتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه وطرح أسئلة بنظام معين لتسجيل إجاباتهم ومنه معرفة درجة رضاهم أو عدم الرضا وتكون هذه المقابلة نوع من أنواع القياس الفردي ناجحة اذا كانت إجابة الأفراد بأمانة وبالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لأحاسيسهم ومشاعرهم اتجاه عملهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم وتحقيق مطالبهم واحتياجاتهم الخاصة.⁵

ج - الملاحظة المباشرة: يطبق هذا المقياس من خلال الملاحظة المباشر من طرف الباحث أو المشرف للتعرف على درجة رضا العاملين وكذلك من خلال سلوكهم أثناء تأدية عملهم، وان هذا المقياس يعتبر عشوائيا غير مخطط له ما يجعله دقيق ومعرض للخطأ، كما يمكن الاعتماد على مؤشرات موضوعية

¹ - المشعان، عويد: دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني. ط1، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1413، ص 15

² - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 55

³ - نور الدين عسلي: ادرة الصراع واثرها على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2008، ص 38

⁴ - سلطان محمد سعيد: السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2002 ص ص 198-199

⁵ - العيسوي محمد عبد الرحمن: دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار النهضة للنشر، لبنان، 1974، ص 396

مثل: (معدلات الغياب، ترك العمل، معدل الحوادث، مستوى الإنتاج، بالإضافة إلى معدل الشكاوي) وتبقى هذه الأساليب غير كافية لان الرضا الوظيفي لا يظهر أحيانا¹.

د - الاستقصاء: يعتبر الاستقصاء من الأساليب السائدة كذلك لقياس الرضا، نظرا لأنه يحافظ على سرية الإجابات وانه يسمح باستقصاء عينة كبيرة.²

خامسا: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

تمهيد: مع تطور الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي ظهرت العديد من النظريات التي تناولت هذا الموضوع، وأكدت على أهميته لدى الأفراد العاملين في المنظمات، فالأشخاص الذين يشعرون بالرضا الوظيفي يكون إقبالهم على العمل أكثر، ويشعرون بالسعادة والسرور، وهم أكثر إنتاجية، بعكس الذين لا يشعرون بالرضا الوظيفي فكلما كان الفرد راضيا عن عمله كان لديه اتجاه ايجابي نحو العمل.

1 - نظرية ماسلو ذات التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية: 1943 Maslow Hierarchical Needs

بتفسير سلوك الإنسان على أساس حاجاته قام عالم النفس أبراهام ماسلو الإنسانية وطبقاً لهذه النظرية فإن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلي والفسولوجية ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة. والحاجات المهمة في أي وقت من الأوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم، ثم الأقل أهمية وفقاً للتسلسل الهرمي فمثلاً عدم إشباع الحاجات الدنيا الفسيولوجية يجعلها الأهم من الحاجات العليا حتى يتم إشباعها ثم يرتقي الفرد على درجات سلم الحاجات ليشبعها تبعاً لتسلسلها.³

وقسم ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات ووزعها على النحو التالي: وتسمى أحيانا

الفسيولوجية أو الطبيعية: (physiology Needs)

1-1- الحاجات الأساسية العضوية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة، وهي أدنى تنظيم للحاجات

الإنسانية، وهي الحاجات التي تتعلق بحماية العاملين: (Safety Needs)

1-2- الحاجة إلى الأمن والضمان الفرد من الأذى الجسدي والنفسي أو ضمان الدخل والمحافظة على

مستوى معيشي لائق. ويرى البعض أن هناك دعامات ثلاث يقوم عليها شعور العاملين بالأمن هي:

¹ - احمد السيد مصطفى: إدارة البشر الأصول والمهارات، د ط، دن، مصر، 2002، ص ص88-89

² - احمد صقر عاشور: مرجع سبق ذكره، ص415

³ - المشعان، عويد: دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، ط1، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1993، ص58

-موقف الرؤساء من العاملين واتجاهاتهم النفسية نحوهم فالفرد لا يشعر بالأمن إن لم تقابل جهوده ونشاطه بالاستحسان من رؤسائه والمشرفين عليه.

-في عمله ودرجة قبول عمله ولذا فإن تنمية ذلك يتم عن طريق تحديد الاختصاصات والواجبات ليتعرف الفرد على ما يراد منه بدلاً من أن يترك عرضة للغموض والإبهام.

1-3- الاحتياجات الاجتماعية أو الحاجة إلى الانتماء ومشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية كالحاجة إلى الاحترام : (Esteem Needs)

1-4- الحاجة إلى الاحترام وتقدير الذات والتقدير من الآخرين والتميز عنهم، ويقول ماسلو بأن هذه الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة.

1-5- وتمثل الحاجة إلى : (Self _ Actualization Needs) الحاجة إلى تحقيق الذات تحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات.¹

وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات إلى افتراضين أساسيين هما: أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك، وعندما يتم إشباع الحاجة فإنها لن تعود دافعة للسلوك، ولهذا فإن الحاجات العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل إشباعاً بالمقارنة مع الحاجات الدنيا معرفة الفرد لما يراد منه في عمله ودرجة قبول عمله ، ولذا فإن تنمية ذلك يتم عن طريق تحديد الاختصاصات والواجبات ليتعرف الفرد على ما يراد منه بدلاً من أن يترك عرضة للغموض والإبهام.²

وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات إلى افتراضين أساسيين هما:³

-أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك. .

وعندما يتم إشباع الحاجة فإنها لن تعود دافعة للسلوك، ولهذا فإن الحاجات العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل إشباعاً بالمقارنة مع الحاجات الدنيا.

¹ - العديلي ناصر: مرجع سابق، 1981، ص 34

² - العميان محمود: السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، دار النشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 282 ص 285.

³ - باجو حميد: دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء، رسالة ماجستير، جامعة البويرة،

2014، ص 51.

الشكل رقم 01: هرم ماسلو للحاجات



2 - نظرية العلاقات الإنسانية

تعتبر نظرية العلاقات الإنسانية من النظريات التي وقفت مع المورد البشري باعتباره العامل الأساسي في المؤسسة، وتتشكك أفكارها في نتائج دراسات هورثرن والأبحاث اللاحق في جامعتي أوهايو ومتجيشن حيث تلخصت هذه النتائج فيما يلي:

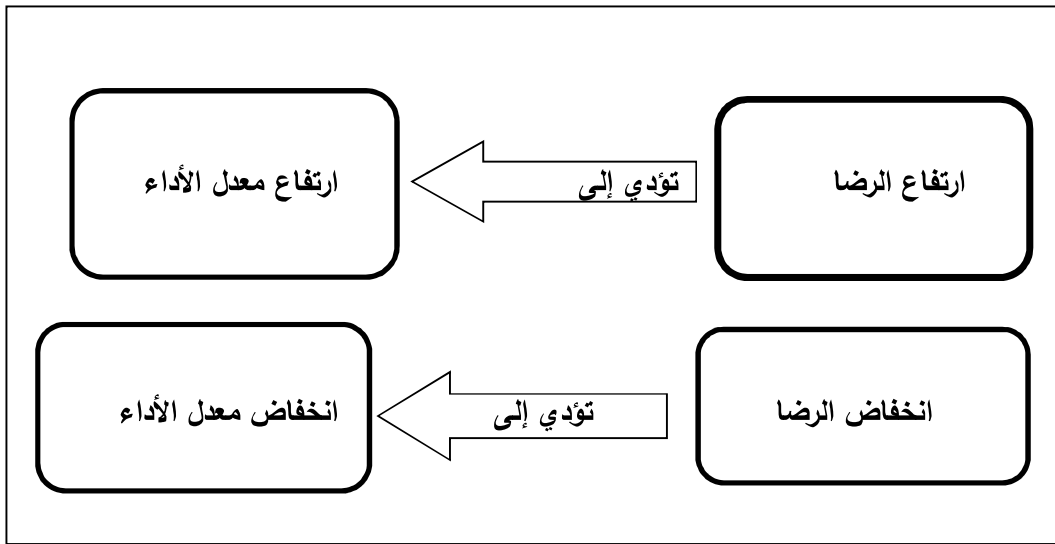
- ان الاتجاه الديمقراطي في المعاملة كفيلا بان يحقق لهم المناخ الملائم وإشباع حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير مما يرفع المعنويات ويشعر بالرضا الأمر الذي يستدعي زيادة الأداء.
- ان العنصر الإنساني في العمل هو في تركيبته وجوانبه النفسية والاجتماعية والجسمية يتطلب التعامل اللين والواعي للحصول على أداء جيد.
- دوافع العمل لا تنحصر في الأجور والمكافآت المادية فقط بل تتجلى في احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين.¹
- ان العاملين يكونون فيما بينهم جماعات يسمى تنظيما رسميا، ولهذه الجماعات أثرها الكبير على تفكير أعضائها واتجاهاتهم مما وقيمهم وبالتالي على دوافعهم وسلوكياتهم وعلاقاتهم مع الإدارة الذي ينعكس على أدائهم ومنه يستحسن للإدارة إن تتعامل معهم كجماعة لا أفراد منفصلين .

¹ - عبد الله بن عبد المحسن المدلج: سبق ذكره، جامعة نايف، السعودية، 2003، ص31

وعليه فإن مدرسة العلاقات الإنسانية قد سعت الى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال ميول الأفراد توفير وتحسين متطلباتهم الاجتماعية والنفسية لهم، بتطبيق المفاهيم الجديدة التي تمثل الاتجاه الإنساني في الفكر الإداري¹

وقد كانت الانتقادات الكثيرة التي واجهتها هذه المدرسة المبالغة في الاهتمام بالعاملين وأهملت جوانب كثيرة على حساب جوانب التنظيم الأخرى، فهي لم تقدم نظرية كاملة لتفسير التنظيم وسلوك التنظيمي بل ركزت على جانب واحد وهو الأمور البشري²

الشكل رقم 02: العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين والأداء في ظل مدرسة العلاقات الإنسانية³



3 - نظرية التكيف الوظيفي

ثمة نظريات أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها باستخدام مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي ومنها نظرية التكيف الوظيفي حيث قام كل من جرين، داوس وويز عام 1968 بعرض هذه النظرية حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي ومحصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل. ويعتقد هؤلاء على أنه بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية الموظف في عمله وبيئة العمل⁴ ويرى البعض ان

¹ - الشنواني، صلاح : إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الإسكندرية مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 1992، ص 489

² - عاشور، احمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1985، ص 29

³ - الشنواني، صلاح: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية الإسكندرية مؤسسة شباب الجامعة، مصر 1992، ص 489

⁴ - العديلي ناصر محمد: الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام بسلطنة عمان والعوامل، المؤثرة فيه، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، عمان، الأردن، 1990، ص 37.

التنظيم ان يعطي بعض المغريات المادية والمعنوية، لاستمرارهم وكسب ولائهم وتوجيه سلوكهم بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ومنه فتحقيق التوازن بين المغريات والمساهمات ليست عملية سهلة وإنما، تستغرق اهم مرحلة واطغر مهمة يواجهها التنظيم.

4 - نظرية Z

عام 1981 للاهتمام بالجانب (Ouchi) أسست هذه النظرية من قبل العالم أوشي الإنساني للعامل، حيث لاحظ أن قضية إنتاجية العامل لن تحل من خلال بذل المال أو بعملية التطوير، فهذه أمور لا تكفي دون تعلم إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح المسؤولية ثلاثة هي : (Z) الجماعة، والأسس التي تقوم عليها نظرية فالمؤسسات اليابانية تؤكد على جو الثقة بين العاملين بها الثقة أي الدقة وحدة الذهن والمهارة في التعامل . الحذق والمهارة وهي الاهتمام بالآخرين وتكوين علاقات اجتماعية متينة الألفة والمودة وصدقات بين الأفراد تشعرهم بالأمن والأمان.¹

ولقد اقترح وليام أوشي عدة خطوات لتطبيق هذه النظرية نلخصها كما يلي:

- فهم نوع المؤسسة التي يتعامل معها .
- معرفة غاية المؤسسة ورسالتها التي تقوم عليها وتطبيق مبدأ الإدارة بالأهداف .
- تطوير وتنمية مهارات المدير وقدراته الشخصية .
- اختبار المدير لنفسه بشان قدرته على تفهم وتطبيق النظام الإداري الذي يعمل على أساسه
- أهمية توفير الأمن والاستقرار المهني.
- تطوير العلاقات الإنسانية غير الرسمية بين المدير والعاملين .
- تطوير وتنمية الولاء والانتماء بين العاملين في المؤسسة.²

5 - نظرية (x) و(y):

لقد نشر مايكروبيجور الذي كان متأثراً كثيراً بما سلو كتابه عام 1960 وضمنه هاتين النظريتين:

على الافتراضات التالية: تقوم نظرية (x).³

- * إن معظم الناس لا يحبون العمل ويتجنبونه كلما استطاعوا ذلك .
- * إن معظم الناس لا يعملون إلا إذا أُجبروا على ذلك وتحت المراقبة والتهديد والعقاب .

¹ - السلمي، علي : السلوك الإنساني في الإدارة، دار المعارف للنشر والتوزيع ،القاهرة مصر 1972، ض 191

² - صالح مهدي محسن العامري، طاهر حسن منصور الغابي :إدارة وأعمال، ط4 ، دار وائل، عمان، الأردن، 2006ص70.

³ - ربابعة، علي محمد: إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن 2003 . ص 42

* إن معظم الناس يرغبون في أن يكونوا موجهين، ولا يتحملون المسؤولية وقليلي الطموح ويهتمون بالأمن إلى حد بعيد فتقوم على الافتراضات التالية أما نظرية (y).

* إن معظم الأفراد يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها وإن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.

* إن معظم الناس يمكن أن يتعلموا البحث عن تحمل المسؤولية وليس قبولها فقط.

* إن معظم الناس مبدعون في العمل ولكن طاقتهم الخلاقة في أغلب المؤسسات مستمرة جزئياً .

وتعتبر هذه النظرية العمل بالنسبة للأفراد أمراً طبيعياً وذاتياً وأنهم لا يعملون لتجنب العقاب ولكن لإنجاز شيء ذي قيمة ومعنى بالنسبة لهم . وهذه الافتراضات هي التي أكسبت هذه . النظرية الأهمية في البحوث السلوكية المتعلقة بالعمل.¹

وهكذا تعبر النظريات السابقة عن وجهات النظر المتعددة لأصحابها، وهي تحاول تفسير السلوك الإنساني ودافعيته ورضاه وطرق تحفيزه للوصول إلى أداء سليماً ونتائج مرضية.

ويمكن القول بشكل عام " :إنه لا توجد نظرية واحدة تفسر جميع حالات الرضا أو عدمه بل توجد عدة نظريات تمثل وجهات نظر متباينة.

6 - نظرية التوقع:-Victor Vroom-

ووضع فروم نظريته في تفسير الرضا العاملين حيث قال ان الرضا ينتج من خلال بحث الفرد عن هدف معين، وان الفرد يحدد السلوك الذي يقوده إلى النتائج المراد تحقيقها، فإذا كان الفرد يرغب في ببعض الأشياء بدرجة كبيرة من السهولة الحصول عليها أي انه لا يتوقع أي صعوبات ستواجهه حيث يستمر في سلوكه لتحقيق ذلك وترى هذه النظرية إن درجة التحفيز للعاملين يعتمد على عاملين أساسيين هما:

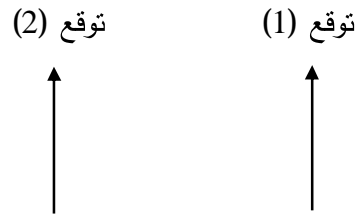
-قيمة الحوافز وأهميتها بالنسبة للعاملين

الحوافز هي ما يناله العامل جراء إنجاز مهمة او عمل ما وقد تكون هذه الحوافز ايجابية حيث تشبع حاجات العامل او الفرد، كزيادة في الراتب، قبول أوسع اجتماعياً فأهمية الحوافز تكون مختلفة من شخص لآخر، فقد يرى البعض ان المال حافزاً بينما يرى آخرون ان القبول والانجاز اهم التوقعات حول الجهد والحوافز : يتشكل هذا العامل من أمرين أساسيين هما:

¹ - عبد المحسن الحيدر : إبراهيم بن طالب : الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، بدون دار نشر، سعودية، 2005، ص 24

6-1- معتقدات الفرد حول مستوى الأداء الذي يبذله ويتعلق بقدرات الفرد العامل وثقته بنفسه
 6-2- توقعات الفرد حول الحوافز التي سينالها من المؤسسة وهل تعطيه ما يستحق بالفعل ام لا ووفقا
 لما جاءت به نظرية فروم فان الفرد يسلك سلوكا معيناً بناء على توقعه لنتائج هذا السلوك وان تصرف
 معين يؤدي إلى النتائج المحددة تدعى التوقع¹ وتقوم تلك النظرية على أساس الاهتمام بالجانب الإنساني
 للعامل بحيث أداء و إنتاجية العامل لن تحل من خلال بذل المال او الإستثمار في البحوث العلمية
 والتطوير هذه لا تكفي، دون تعلم كيفية الدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة، ومن
 أهم التوصيات التي اقراها صاحب النظرية هوشي هي الثقة والمهارة الألفة والمودة ويعتقد ان تطبيق نظرية
 Z في المنظمات سوف ينتج عنها تحقيق أهداف العاملين وأهداف المؤسسة على حد سواء التي تتمثل في
 المودة، وزيادة الثقة، والانهماك في العمل وزيادة، والرضا الوظيفي، وزيادة الأداء والفعالية، والحرية
 للعاملين²

الشكل رقم 03: شكل نموذج التوقع



الجهد المبذول ← الإنجاز المطلوب ← المكافأة المرغوبة ← الإشباع والرضا

هذا يعني ان الفرد لن يسلك سلوكا يتوقع فيه ان النتيجة ستكون منخفضة، وكذلك لن يختار
 سلوكا يحقق مكافأة لا تشبع حاجاته ولهذا فان الحواز المادية والمعنوية تساعد العاملين على القيام بعملهم
 ما يعتمد على الرغبة والتوقع وكما يظهر في المعادلة التالية:

$$\text{الدافعية} = \text{قوة رية العامل} * \text{التوقع}$$

ويوضح الشكل بصورة مبسطة جوهر نظرية التوقع عند فروم، ويشير إلى ان قوة الحفز لبذل جهد
 في عمل معين، يعتمد على توقعه في نجاح العمل، وهذا التوقع الأول وأضاف فروم انه اذا حقق الفرد
 إنجازا فهل سيكافئ عليه أم لا؟ وهذا هو التوقع الثاني فهناك نوعان من التوقع هما:

أ- التوقع الأول: يعود إلى قناعة الفرد واعتقاده بان القيام بسلوك معين سيؤدي النتيجة معينة

¹ سهيلة محمد عباس، علي حسين علي : ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان الاردن، بدون س نشر، ص 6

² العديلي: دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، سالة ماجستير، معهد الإدارة العامة، الرياض،

ب - التوقع الثاني: وهو حساب النتائج المتوقعة لذلك السلوك وهو ماذا سيحصل بعد عملية الإنجاز.¹

7 - نظرية العاملين لهرزبيرج 1959م :

لقد قام عالم النفس فريدريك بإجراء دراسة معمقة عن دوافع العمل ورضاهم عليه في مدينة بيسبيرج بولاية بنسلفانيا، وقد توصل إلى الكثير من النتائج التي أثبتت له إن مشاعر السعادة والرضا عند العينة المبحوثة التي قام عليها البحث والتي خضعت للدراسة مقترنة بعوامل كثيرة مثل الإنجاز، والترقي الوظيفي، الاعتراف بالتقدير الشخصي وقد القي عليها بالدافعية بينما اقترنت عدم الساعات وعدم الرضا، بعوامل ذات علاقة ببيئة العمل: بأنظمة وإجراءات المنظمة، الإشراف وطرقه والعلاقة مع الرؤساء والزملاء والرواتب والمكافآت وظروف العمل المادية، الحالة الاجتماعية، والأمن الوظيفي وأطلق عليها اسم العوامل الصحية وترى هذه النظرية أن الدافعية تحفز الفرد على العمل أما العوامل الصحية.²

وبعد التوسع في نظرية الموظفين لهرزبيرج 1966/1967 أوضح ان الرضا وعدم الرضا منفصلين وغير مترابطين فإن من الممكن ان يكون العاملين أو الموظفين راضون وغير راضون عن أعمالهم في نفس الوقت، فإذا كان إزالة عدم الرضا فلا بد من التركيز على الجانب الصحي أما إذا كان غير ذلك فالتركيز يكون العكس أي زيادة رضاء العاملين وجب التركيز على العوامل الدافعة لذلك

وفقا لنظرية العاملين فإن الدوافع التي تدفع الفرد وتقوده إلى العمل بينما العوامل الصحية تحمي وتصون العامل فقط ولا تقوده إلى العمل ويؤكد هرزبيرج ي نظريته على ان عدم توفر العوامل الصحية يؤدي إلى ظهور عوامل عدم الرضا عن العمل، مما يؤدي إلى نتائج سلبية تجاه العمل كالتغيب والتقاعد والإهمال والتخريب³

8 - نظرية ادوارد لولير :

لقد قام لولير بوضع نموذج لتحديد الرضا الوظيفي وذلك نتيجة لما قام به من أبحاث ودراسات متكررة ومتواصلة مع الكثير من زملائه حيث يرى ان الأبعاد التي تحدد الرضا بالنسبة للفرد تكمن في ثلاثة أبعاد، هي: الأجر أو الدخل، الإشراف الرضا عن العمل نفسه ويرى أن اختلاف الرضا هو عبارة عن الفرق بين:

¹ علاقي، مدني: الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية، ط1، دار نهامة للنشر، جدة الرياض، 1401/1981، ص.ص51/52

² - ناصر العديلي : الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية، مجلة الإدارة العامة، العدد63، السعودية، 1983ص47

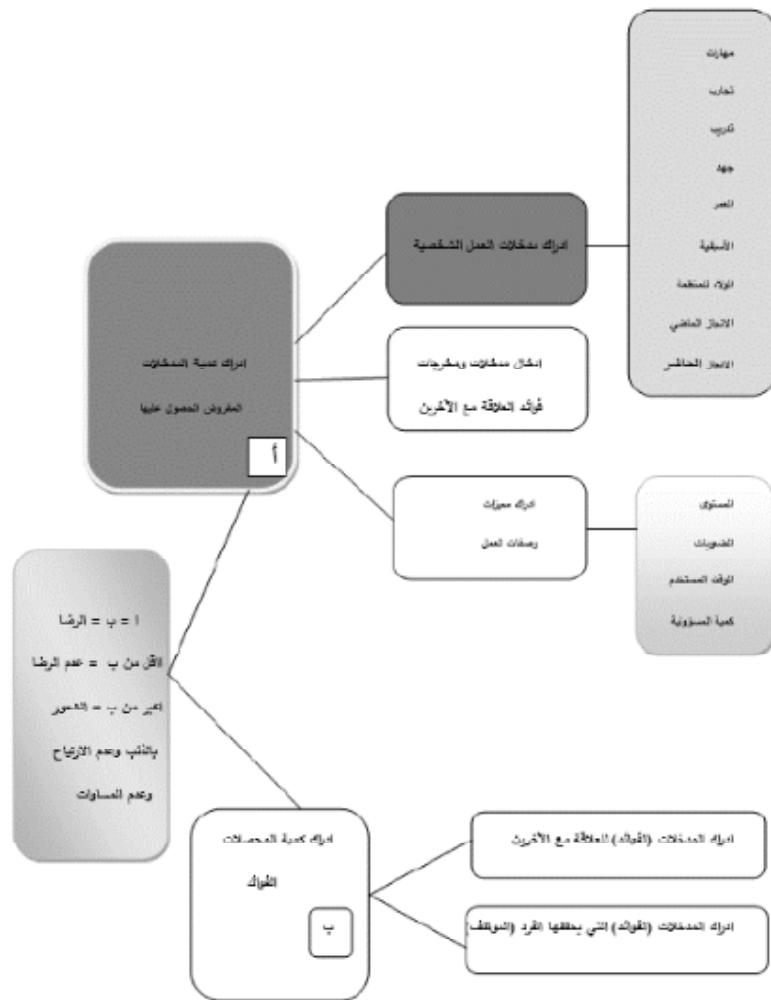
³ - الناجي محمد عبد الله: تطبيق نظرية هرزبيرج لقياس الرضا الوظيفي على العمل في التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، الرياض 2019، ص 69

أ-شعور الفرد إلى ما ينبغي ان يحصل عليه.

ب- ما يدرك الفرد انه حصل عليه بالفعل.

بمعنى إن هذا النموذج يتوقع أو يتنبأ بأنه حينما يفوق إدراك عدالة المكافآت كمية الجزاء الفعلي يكون (عدم الرضا) وهي النتيجة وعتما تتساوى عدالة إدراك المكافآت مع المكافآت الفعلية، يكون الرضا هو النتيجة، أما اذا كانت المكافآت الفعلية تفوق إدراك عدالة المكافآت فالنتيجة هي الشعور بالذنب والتوتر وعدم الارتياح.¹

الشكل رقم 04: نظرية ادوارد لولير



مصدر النموذج: علي محمد بن علي العثرياني العسيري:2005م، ص73

¹ - علي محمد بن علي العثرياني العسيري: العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف، السعودية، 2005، ص 72

9 - نظرية عدالة العائد:

وتتمحور في هذه النظرية إلى شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت حوافز جراء ما يبذله من جهد عملي وحيث تستند هذه النظرية التي جاء بها آدمز 1963 إلى ان الفرد يقيس عدالة ما يتقاضاه بمجهود ما يبذله في عمله (المدخلات) العوائد وتسمى (المخرجات) حيث اذا كانت المجهودات المبذولة في وظائف أو أعمال متشابهة في أماكن أخرى متساوية مع أمثاله وبنفس الظروف فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة ومتساوية كان شعور العامل بالرضا أما اذا كان العكس فهذا يدعو إلى الاستياء وعدم الرضا وذلك على النحو التالي:¹

الشكل رقم 05: توضيح نظرية العائد

عوائد الفرد	مقارنة	عوائد الآخرين
مدخلات الفرد	مقارنة	مدخلات الآخرين

اشتملت هذه النظرية إلى ثلاث نقاط أساسية: هي (التقييم والمقارنة والسلوك وينظم التقييم قياس المدخلات مستوى التعليم، الجهد المبذول، المهارة) أما المخرجات فتقاس على (العوائد المالية، الترقية، الاهتمام الذاتي التميز، والتقدير والاحترام) أما السلوك فهو عملية إدراكية بين التقييم والمقارنة ومن طرق التي اقترحتها هذه النظرية ما يلي:

9-1 - تقليل الجهد المبذول في العمل.

9-2 - المطالبة بزيادة الأجر.

9-3 - تغيير في عوائد الفرد الذي تمت المقارنة به.

9-4 - الانتقال إلى عمل آخر داخل المؤسسة.

9-5 - ترك العمل.²

¹ - العميان : مرجع سبق ذكره، ص 300

² ايناس فؤاد نواوي فلمبان: مرجع سبق ذكره 1429، ص9

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل توصل الباحث إلى أن الرضا الوظيفي هو نتيجة مباشرة لحسن اختيار الفرد لوظيفته وتحديد غايته وأهداف هو منه تطرقنا خلاله إلى تعاريف متباينة للرضا الوظيفي حسب وجهات نظر مختلفة للباحثين والعلماء، حيث بينت أن الرضا الوظيفي العام للموظف يتحقق بتحقيق الرضا الوظيفي الجزئي له، كما أن له خصائص متباينة قد يختلف من فرد لآخر، لذا يتطلب الأمر الاستمرار في دراسة حاجات الأفراد، والبحث عن الوسيلة الكفيلة بتلبيتها لضمان تحقق الرضا الوظيفي، وتطرقنا كذلك إلى أهميته بالنسبة للموظف، المؤسسة، وكذا أنواعه.

كما رأينا في هذا الفصل عدة نظريات فسرت الرضا الوظيفي، من بينها نظريات الحاجات الإنسانية، نظرية العاملين لهرزبرغ، نظرية القيمة وغيرها من النظريات، والفرد بمختلف خصائصه يتأثر بعوامل عدة لها دور في تحقيق رضاه منها: الأجر، الترقية،... الخ، فهذا ما لمسناه في عرضنا للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي. إضافة إلى ذلك قدمنا من خلال هذا الفصل طرق عديدة لقياس الرضا الوظيفي، والتي تهدف إلى تحديد أساليب دراسة وتقييم مستويات الرضا الوظيفي، لتحقيق فعالية المؤسسات وتحسين مستوى الأداء لدى الموظفين

الفصل الرابع:

المقارنة المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

أولا : مجالات الدراسة

ثانيا : منهج الدراسة

ثالثا : أدوات الدراسة

رابعا : أسلوب اختيار مجتمع البحث وخصائصه

تمهيد:

تمثل مجالات الدراسة من العناصر المهمة في البحوث العلمية التي تمكن الباحثين من تسليط الضوء على هذه الجوانب للسعي من أجل تحليل و تحقيق الفرضيات سواء الفرعية منها او الاستدلالية أي الاستدلال العلمي لها وبعد الإحاطة بالجانب النظري والمتعلق بالمفاهيم الأساسية لجودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، ومعرفة دراسات سابقة حول الموضوع، محاولين في ذلك الإجابة على الإشكالية المطروحة وبعض الأسئلة الفرعية في بداية بحثنا لذا وتدعيما للجانب النظري الذي تطرقنا إليه، قمنا بالتطرق إلى دراسة ميدانية تطبيقية في هذا الفصل تتعلق بمؤسسة عمومية اقتصادية بغية إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من خلال استعمال القوائم الدالية لشركة صيانة التجهيزات فرع سونغاز بالمسيلة مركب المسيلة .

أولاً : مجالات الدراسة ويمكن تناولها كالاتي

I. التعريف بميدان الدراسة والمجال المكاني:

يعكس هذا البعد في مدلولاته المفاهيمية، المكان أو المجال الجغرافي الذي يحوي على مجتمع البحث والذي اختاره الباحث تماشياً مع طبيعة الموضوع وخصائص المنهج ، ومنه استمدت طبيعة الموضوع والمعطيات البحثية إلى إجراء الدراسة الميدانية إنجاز الجانب التطبيقي على مؤسسة اقتصادية خدمتية حيث تتوفر فيها الخصائص والمتطلبات المتماشية مع أبعاد الدراسة ومؤشراتها وقد أجريت هذه الدراسة على (شركة صيانة التجهيزات الصناعية والتي يرمز لها ب **MEI/spa** فرع سونلغاز بالمسيلة) وهي شركة عمومية جزائرية وبناءاً على ذلك تناول هذا الفصل تحديد المنهج المستخدم، ومجتمع الدراسة وأداة الدراسة المستخدمة، وخطوات بنائها وتطويرها، ومدى الصدق والثبات، كما يتضمن هذا الفصل بيان إجراءات الدراسة ، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات، واستخلاص النتائج

II.المجال الجغرافي أو المكاني:

تقع شركة صيانة التجهيزات الصناعية ص.ت.ص/ش.ذ.أ. بمنطقة ذراع الحاجة بالمسيلة على بعد 260 كلم جنوب الجزائر العاصمة، وقد آلت إليها كل الضمانات القانونية لحقوق الاستغلال التي تعود للشركة الأم، عند إنشائها كفرع للشركة الأم مجمع سونلغاز، فهي تحتل مكانة مرموقة في القطاع الصناعي سمحت بأخذ حصة الأسد في سو صيانة التجهيزات الصناعية لمواكبة جميع التطورات الحاصلة في العالم ، ويعد اجتهاً بالمنظومة البيئية من أهم ما تسعى إليه 2000/9001 والمتعلقة بنظام الإدارة والنوعية ومن ثم نظام الجودة في حصلت الشركة على مصادقة الإيزو 2008/2000 المتعلقة بنظام الإدارة والنوعية تسعى الشركة جاهدة للحصول على المطابقة 14001/2004 المتعلقة بنظام الإدارة والبيئة.

III.المجال البشري:

ويقصد به المجتمع التي تجرى فيه الدراسة الميدانية، ومعرفة خصائصه وتنوعاته حسب المجالات الاجتماعية، كما يقصد به العينة أو مجتمع البحث التي تجرى عليه الدراسة أو المعاينة،¹ تشغل شركة صيانة التجهيزات الصناعية ما يقارب ستمائة وثمانية وأربعون (648) عاملاً في قطاعات مختلفة تعتمد فيها الشركة في الاستثمار على أساس تطوير موردها الأساسي وهو المورد البشري حيث تسعى الشركة إلى تقديم عدة إجراءات للتكوين والترقية في مختلف المجالات كالتكوين التقني الذي يركز

¹ - غريب محمد سيد أحمد، تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، الإسكندرية، 1983 ، ص 81

أساس على الإنتاج والصيانة النوعية ، الأمن التكوين في التركيبية الشخصية للعامل من أجل تحسين علاقات العمل بين العمال والتعود على روح المشاركة والعمل في مجموعات والاتصالات والتكوين اللغات الأجنبية وأدوات إعلام الآلي

IV. المجال الزمني:

في إطار إنجاز مذكرة التخرج قمنا بدراسة ميدانية في 20 جويلية لطلب الموافقة 2020 الى شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمكان المسمى ذراع الحاجة بولاية المسيلة ورغم الظروف التي تمر بها الجزائر والعالم من جراء فيروس كورونا قمنا بزيارة ثانية يوم 25 جويلية 2020 لتوزيع الاستمارة وقد تلقينا الكثير من الصعوبات في جمع البيانات وتوزيع الاستمارة بصعوبة كبيرة كإحدى الأدوات المنهجية لجمع البيانات كما تم إجراء مقابلة مع عينة من المبحوثين، وقد تم استرجاع الاستمارات بتاريخ 29 جويلية 2020

ثانيا :منهج الدراسة :

هو ذلك الأسلوب العلمي الذي يتبعه الباحثون في البحث والتقصي عن الحقائق فبعد أن كان تتبع الظاهرة بشكل عشوائي لتحقيق الهدف المراد الوصول إليه هذا ما ميز ضعف هذه الوسائل، في الوصول إلى تقصي الحقائق والأهداف المنشودة أو المراد تحقيقها الأمر الذي بات الكثير من الباحثين في التفكير والبحث عن وسائل أخرى جديدة تسهل عملية التقصي عن الحقائق، حيث تكون تعتمد على الدقة والموضوعية والتنسيق والترتيب وتحقيق النتائج الكمية والكيفية ومنه يمكن تعريف المنهج كما عرفه عبد الرحمن بدوي أنه الأسلوب أو الطريقة التي بواسطتها تؤدي إلى الكشف عن الحقيقة ، بواسطة مجموعة من القواعد تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة أو معلومة¹.

وفي ضوء الدراسة وطبيعة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها والتأكد من مدى صدق فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع حيث يهتم بوصفها وصفا دقيقا منظما ويعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها، وتعبيراً كمياً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجة ارتباطها ويتعدى ذلك إلى تحديد العلاقة والكشف عن الأسباب الكامنة وراء الظاهرة المدروسة والوصول إلى الاستنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره.² حيث اعتمدنا المنهج

¹ - نادية سعيد عاشور وآخرون: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دليل الطالب في إنجاز بحث سوسولوجي، ط1، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص ص 210-211.

² - محمد عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، د ط، عمان، الأردن، 1999، ص55.

الوصفي لأنه المنهج المناسب لمثل هذا البحث لقدرته على وصف جودة الحياة الوظيفية التي تتجسد في بيئة العمل وتمكين العاملين والعدالة الاجتماعية ومن جهة أخرى والقدرة كذلك على وصف الرضا الوظيفي بجميع أبعاده الثلاث.

ثالثاً: أدوات الدراسة:

حيث تم اعتماد الباحث على الوسائل التالية

1/ المقابلة:

يمكن تعريف المقابلة بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث و شخص أو أشخاص من اجل تحقيق أهداف الدراسة ومن الأهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريد الحصول عليها الباحث عن طريق 1 مجموعة من الأسئلة معدة مسبقاً من طرف الباحث، ويطرحها مباشرة على الشخص موضوع البحث ويقوم الباحث بتسجيل الإجابات مباشرة أو تتم عن طريق وسائل تسجيل سمعي¹.

وتعتبر المقابلة بمثابة استمارة شفوية يقوم المبحوث بالإجابة عن الأسئلة المطروحة شفويا لا

كتابيا حسب مهارة الباحث في الحصول على الإجابات الدقيقة والصحيحة

2 - خصائص المقابلة: المقابلة كوسيلة من وسائل جمع البيانات لها خصائص كثيرة منها

1 - المقابلة تشمل إجابات شفوية لأسئلة شفوية تطر على المبحوث

2 - حيث تنحصر هذه المقابلة

3 - المقابلة عملية تفاعلية بين المقابل والمستجيب²

4 - المقابل والمستجيب: وهما شخصان كريمان ومن هنا على المقابل أن يقدم نفسه للمستجيب بطريقة لائقة.

5 - لا تقتصر المقابلة على فرد واحد حيث يمكن ان تشمل مجموعة من الأشخاص.

2 - الاستمارة (الاستبيان):

تعرف بأنها نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع الدراسة أو مشكلة و تعرف أيضا أنها مجموعة من الأسئلة حول موضوع ترسل لأشخاص معينين عن طريق البريد وتسلمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة بواسطتها يتم التوصل إلى الحقائق الجيدة³.

¹ - عبود عبد الله العسكري: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط1، دار النمير، دمشق، سورية، 2002، ص 169.

² - منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط 4، دار المسيرة، الأردن، عمان، 2007، ص 99

³ - عمار بوحوش ومحمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعادة البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 56

وقد شملت استمارة الاستبيان على ثلاثة محاور أساسية و 35 سؤالاً تضمن المحور الأول البيانات العامة، وتضمن المحور الثاني جودة الحياة الوظيفية وتضمن بدوره على ثلاثة محاور، أما المحور الثالث والمتعلق بالرضا الوظيفي فقد احتوى كذلك على ثلاثة محاور. محاولتنا على الإجابة على الفرضيات المطروحة والتي تم صياغتها.

رابعاً: أسلوب اختيار مجتمع البحث وخصائصه:

تبلور المعاينة في سياقاتها المنهجية بمجموعة من العمليات التي يستعين بها الباحث كآلية لتكوين عينة مجتمع البحث، فهي عبارة عن جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على مجتمع الدراسة. وتتكون مؤسسة الصيانة والتجهيزات الصناعية من عدد عمال والبالغ عددهم (648) عامل موزعين على قطاعات مختلفة وهم: الإطارات السامية و يبلغ عددهم (2) إطار سامي، وإطارات (228)، وأعوان تحكم وعددهم (174) عون، وأعوان التنفيذ (110) عون، ومساعدو أعوان التنفيذ (75) عون، و (49) مساعد.

أما مجتمع الدراسة لهذه فيضمن فئة الموظفين فقط والتي يمكن أن تزود الباحث بمعلومات وبيانات نوعية وشاملة حول الموضوع محل الدراسة مقارنة بالفئات الأخرى، وتماشياً مع طبيعة الموضوع ومتغيراته تم اختيار عينة عشوائية ضمت (40) موظف، وقد تم اختيار هذه العينة للمعرفة المسبقة لبعض الإطارات وتماشياً مع أهداف الدراسة.

خصائص مجتمع البحث:

لتحديد خصائص مجتمع البحث تم الوقوف على البيانات العامة لمفردات البحث والتي تم تضمينها للأغراض المنهجية والمعرفية وتبسيط الباحث لكشف الملامح العامة لأبعاد الدراسة.

التحليل الإحصائي:

لمعالجة البيانات في هذه الدراسة تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، حيث تم ترميز الاستمارة ثم إدخالها إلى البرنامج، ثم إدخال البيانات التي تم جمعها من خلال الاستمارة، بعدها تم حساب معاملات الارتباط (ك2) و (كراماي) بين متغيرات المستقلة والتابعة ووفقاً للفرضيات التي تم صياغتها وذلك من أجل التحقق منها.

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة النتائج وتحليلها وتفسيرها

أولاً: بيانات عامة

1 - بيانات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية

2 - بيانات متعلقة الرضا الوظيفي

ثانياً: عرض وتحليل الفرضيات

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

رابعاً: نتائج الدراسة

أولاً: بيانات عامة متداولة:

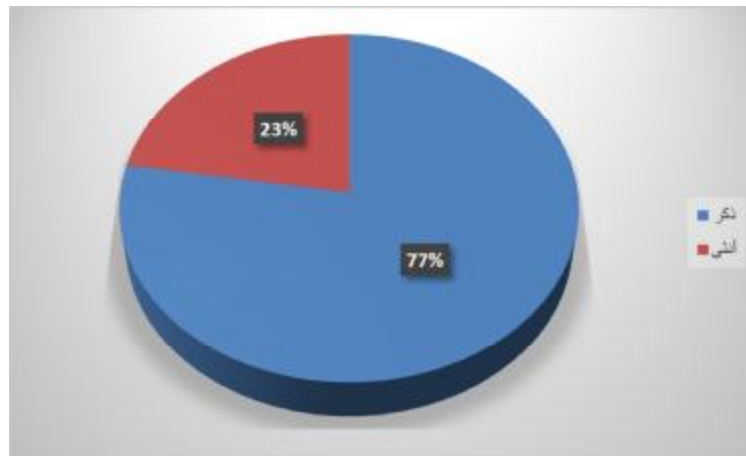
أ/ تحليل البيانات الوصفية:

1-الجنس:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	36	77,5%
أنثى	4	22,5%
الإجمالي	40	%100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن 36 فرداً يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 77.5%، أما حجم الإناث فقد بلغ 4 إناث بنسبة قدرت بـ 22.5%، حيث نلاحظ أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في مؤسسة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة وهذا بحكم طبيعة منطقة المسيلة المحافظة خاصة أن المكان الجغرافي بعيد عن المدينة ونسبة النساء اللاتي يشتغلن في المؤسسات الصناعية قليل جداً مقارنة مع مدن أخرى وكون أن العمل في المنشأة الصناعية وحسب طبيعة المهام فيها يحتاج إلى الذكور أكثر من الإناث، الذين يفضلون التعليم والصحة أكثر من العمل في المؤسسات الصناعية، لأنه يحتاج للبنية والقوة الجسدية والعمل لساعات متأخرة ليلاً . الأمر الذي يبرهن محدودية مساهمة العنصر النسوي في ميدان الأعمال الصناعية في المنطقة بالإضافة إلى القيم السائدة فيها وهذا ما أشار إليه تالكوت بارسونز وما أكدته عن النسق القيمي في التنظيم.



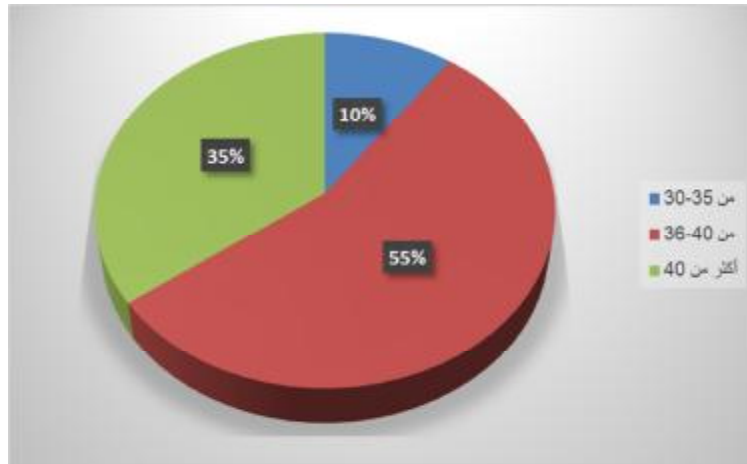
الشكل رقم (06) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

2- السن:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 30-35	4	10%
من 36-40	22	55%
أكثر من 40	14	35%
الإجمالي	40	% 100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن 04 أفراد يمثلون الأفراد الذين يتراوح سنهم ما بين (30-35) بنسبة بلغت 10%، أما الذين يتراوح سنهم ما بين (36-40) فقد بلغ عددهم 22 فرداً بنسبة قدرت بـ 55%، في حين أن البقية الذين يزيد سنهم عن 41 سنة والبالغ عددهم 14 أفراد بنسبة قدرت بـ 35%: وهذا ما نلاحظه في مؤسسة صيانة التجهيزات الصناعية بزراة الحاجة بالمسيلة حيث تعتمد على الكهول لتمتعهم بالكفاءة العالية على البذل والعطاء، فمن أجل بلوغ الأهداف المسطرة ومواكبة التطورات المختلفة في المجال التنظيمي الصناعي لا بد من تشغيل فئات الشباب الذين يتمتعون بالحيوية وفاعلية في الأداء، كونها قادرة على إحداث التغييرات والإبداع ومواجهة كل العراقيل التنظيمية داخل المنظمة واستطاعة التحكم في التكنولوجيا والتقنيات الجديدة أكثر من فئة الكهول، وهو الأمر الحاصل في كل المؤسسات ذات الطابع الصناعي . وهو ما أشارت إليه علماء الاجتماع" في اكتساب المصادر النشطة الشابة الكفؤة للاستفادة منها في تحقيق الأهداف المنشودة . وهذا ما هو موضح من خلال الشكل التالي:



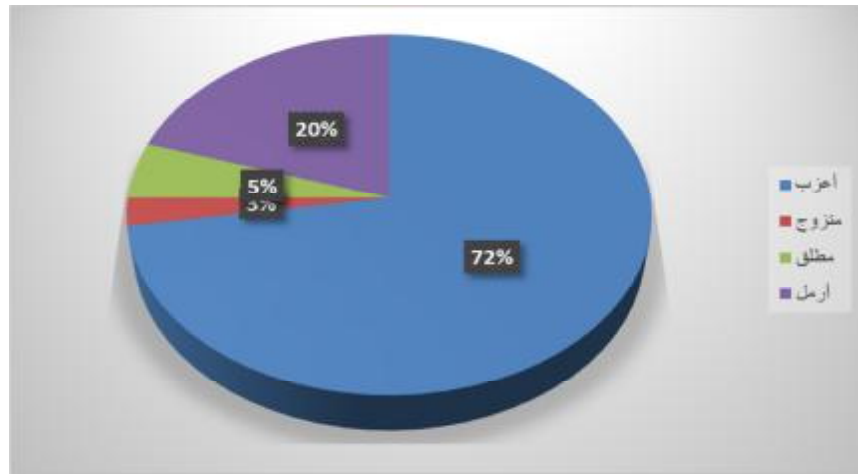
الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

3 - الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
2,5%	1	أعزب
72,5%	29	متزوج
5,0%	2	مطلق
20,0%	8	أرمل
% 100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن هناك (01) فرد واحد (أعزب) بنسبة بلغت 2.5%، أما المتزوجين فقد بلغ عددهم 29 فرداً بنسبة قدرت بـ 72.5%، في حين بلغ عدد المطلقين (02) بنسبة مئوية قدرت بـ 5%، أما الأرمال فقد بلغ عددهم 8 أفراد بنسبة قدرت بـ 20%، وهو الأمر الذي يعكس الاستقرار بالنسبة للإطارات في مؤسسة صناعة التجهيزات الصناعية وهو ما يدل أن الأجر مرتفع لدى العمال ويغطي متطلبات الحياة، فهو المحرك الأساسي للعمال وبالتالي باستطاعة أي إطار عامل في هذه المؤسسة الزواج طالما أن الحالة المادية لا إطار العامل جيد ويحقق نوع من الرفاهية والإشباع ويغطي المصاريف. ولهذا المؤسسة محل الدراسة تعطي للأجر أهمية بالغة مقارنة مع الامتيازات الأخرى. وهذا ما هو موضح من خلال الشكل التالي:



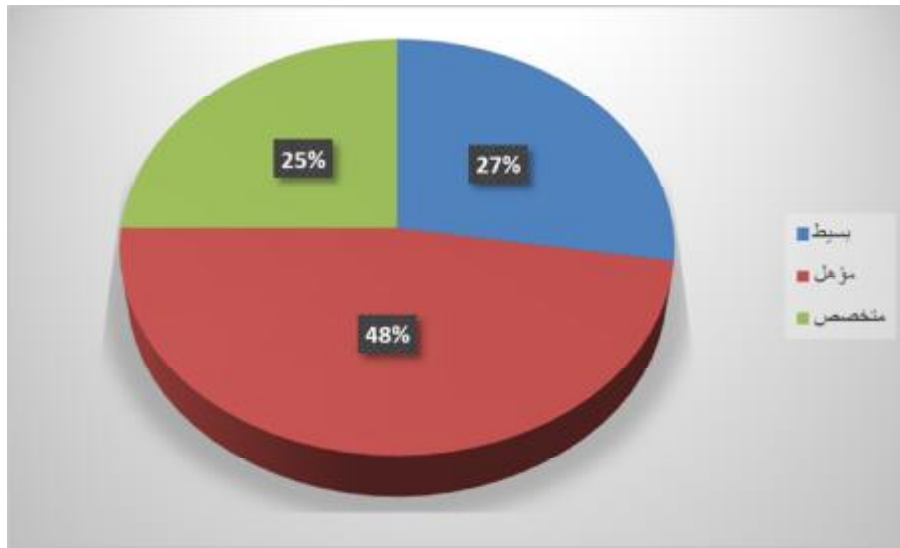
الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

4-الوضع المهني:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضع المهني

الوضع المهني	التكرارات	النسبة المئوية
بسيط	11	27,5%
مؤهل	19	47,5%
متخصص	10	25,0%
الإجمالي	40	% 100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن الذين هم بمستوى مهني بسيط فقد بلغ عددهم 11 أفراد بنسبة 27.5%، أما ذوي المستوى المهني المتوسط فقد كان عددهم 19 بنسبة قدرت بـ 47.5%، في حين أن من لديهم مستوى مهني متخصص فقد بلغ عددهم 10 بنسبة قدرت بـ 25%، نجد أن أعلى النسب هم من فئة المتخصصين والمؤهلين وهذا راجع لطبيعة المؤسسة محل الدراسة التي تعتمد تقنيات عالية وتكنولوجيا عصرية في العمل، لهذا تعتمد المؤسسة على ذوي المهارات القادرين على التحكم في متطلبات العمل والعمل بكل ثقة وبالرجوع لأهم النقاط التي ركز عليها "فريديريك تايلور" أن يكون الاختيار قائم على أسس علمية واختيار الأحسن والكفاء من أجل مواكبة كل التغيرات الحديثة. لهذا تسعى المؤسسة إلى تطوير العمل وبلوغ الأهداف بالاعتماد على المكتسبات من الموارد البشرية المتخصصة والمؤهلة في مجال العمل الصناعي ومتطلبات تكنولوجيا الأعمال الصناعية. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



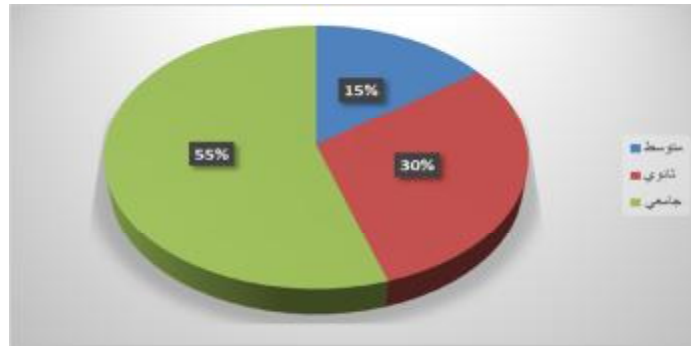
الشكل رقم (09) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضع المهني

5- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
15%	6	متوسط
30%	12	ثانوي
55%	22	جامعي
% 100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، نلاحظ أن الذين هم بمستوى تعليمي متوسط فقد بلغ عددهم 06 أفراد بنسبة 15%، أما ذوي مستوى المستوى التعليمي الثانوي فقد كان عددهم 12 بنسبة قدرت بـ 30%، في حين أن من لديهم مستوى تعليمي جامعي فقد كان عددهم 22 بنسبة قدرت بـ 55%، نلاحظ أن أعلى نسبة هي المستوى الجامعي في مؤسسة وهو ما يعكس اعتماد المؤسسة على ذوي الشهادات العليا والمؤهلات العلمية، فتماشياً مع الواقع التنظيمي الأمر يتطلب فئات لديهم شهادات ومؤهلات تسمح لهم بفهم وتشخيص كل المشكلات والعوائق للأعمال التي يشغلونها، من هنا أصبح المؤهل العلمي والشهادة العليا أمر ضروري في التوظيف، حيث تسعى كل المؤسسات ذات الطابع الصناعي لاستقطاب أصحاب المؤهلات والشهادات الجامعية للاستفادة من خبراتهم وكفاءتهم لتحقيق قفزات نوعية في ذات المجال ومواكبة سياسات التطور التقني والتكنولوجي في المجال الصناعي، الأمر الذي جعل من المؤهل العلمي العالي أمر ضروري في التوظيف. الأمر الذي أكدته "تايلور" حيث من بين المهام التي تولى بها الإدارة هو الاختيار العلمي للعاملين بمعنى ضرورة اختيار العامل الأحسن والكفؤ الذي تتوقع منه إنجاز عمله والالتزام مستمر لكفاءة عالية. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (10) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

1 - بيانات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

-بيانات متعلقة بالدعم الإشرافي العاملين:

6 - نص السؤال رقم (06) على: هل يشجعك رئيسك على المشاركة في اتخاذ القرارات؟ وبعد

المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 06	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	00	%00	20,0	-20,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (6) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (00) فرداً بنسبة مئوية بلغت 00%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. بمعنى أن كل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن رئيسهم يشجعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات. من خلال إجابة أفراد العينة المبحوثة على المشاركة في اتخاذ القرارات ، نجد ان كل العينة أقرت بأن رئيسهم يشجعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات وهذا ما تؤكد عدم مركزية السلطة واحتكارها من طرف المسؤول الوصية في المؤسسة وهذا بحكم الطابع الإداري المفتوح الذي يميز المؤسسة محل الدراسة ، فالخطأ في المشاركة في اتخاذ القرارات والتخوف منه يحول حول إعطاء فرصة التشجيع وبالمشاركة في القرارات ، حيث ان المؤسسة محل الدراسة تتوزع في هيكل تنظيمي تشاركي هذا ماكداه مسؤول الموارد البشرية بان المشاركة في اتخاذ القراراتا إعطاء جانب من الحرية في إبداء الراي في العمل من طرف العمال * وبالإضافة إلى مبدا المشاركة في القرارات داخل المنظمة والعمل من اجل توسيع مجموعة العاملين المشاركين في صنع القرار وعدم التركيز على العامل الواحد ، حيث

ان إتاحة الفرصة لهم في مشاركة القرارات تعتبر من العوامل الهامة وتشكل حيز مهم في رفع معنويات العاملين في المؤسسة محل الدراسة¹

7- نص السؤال رقم (7) على: اذا كانت إجابتك بنعم ما نوع هذه القرارات؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (7)

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 7
2	57,5%	23	قرارات حول أساليب العمل
1	82,5%	33	قرارات حول تطوير المنتج
3	35,0%	14	قرارات حول جودة الخدمة
/////	%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40) فرد نلاحظ ان استجاباتهم على السؤال رقم (7): حيث يؤكدون بأن رئيسيهم يشجعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات. ويأتي على رأس هذه القرارات في الرتبة الأولى البديل (قرارات حول تطوير المنتج) بـ 33 تكرار ونسبة مئوية قدرت بـ 82.5%، وفي الرتبة الثانية جاء البديل (قرارات حول أساليب العمل) بمجموع تكرار بلغ 23 ونسبة مئوية قدرت بـ (57.6%)، وفي المرتبة الثالثة جاء البديل (قرارات حول جودة الخدمة) بمجموع تكرار بلغ (14) ونسبة مئوية قدرت بـ 35%. من خلال إجابة أفراد العينة المبحوثة وكما اشرنا في الجدول رقم 06 على المشاركة في اتخاذ القرارات نجد ان إجابة المبحوثين كانت اغلب القرارات تركز حول تطوير للنتوج ثم يليها قرارات حول أساليب العمل فيما يأتي قرارات حول جودة الخدمة قرارات وهذا راجع إلى محاولة الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين معا .

¹ مقابلة رقم 1 : مسؤول الموارد البشرية يوم 2020/07/30 الساعة 11.30 الى 12.30

8- هل يسمح لك بإبداء رأيك في حل مشاكل العمل داخل المؤسسة؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (8)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 8	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	38	95,0%	20,0	18,0	1	32,400 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	2	5,0%	20,0	-18,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (8) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (38) فرداً بنسبة مئوية بلغت 95%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (2) بنسبة مئوية قدرت بـ 5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 32,400^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. بمعنى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنه يسمح لهم بإبداء آرائهم في حل مشاكل العمل داخل المؤسسة. من خلال إجابة العينة المبحوثة ان أغلبية الإجابات كانت تؤكد بأن العاملين يسمح لهم بإبداء آرائهم في حل مشاكل العمل وهذا يوضح نوعاً من التفاني والولاء عند العاملين وهذا الجانب ركزت عليه الكثير من المؤسسات في كيفية تحريك المورد البشري وجعله أكثر نشاطاً داخل العملية التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما شار إليه مسؤول الموارد البشرية ان من خلال تبني هذه الآلية والسماح للعاملين في إبداء الرأي حول مشاكل العمل وبان المؤسسة لا تجد صعوبة في حل مشاكلها مما يوضح العملية التشاركية بين الهرم السلطة والعاملين في العمل¹.

¹ مسؤول الموارد البشرية يوم 2020/07/30 الساعة 11.30 الى 12.30

09-هل يتمتع رئيسك بقدرة عالية على تحميسك لبذل جهد أكثر؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (9)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 9	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	34	85,0%	20,0	14,0	1	19,600 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	6	15,0%	20,0	-14,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (9) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (34) فرداً بنسبة مئوية بلغت 85%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (6) بنسبة مئوية قدرت بـ 15%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 19,600^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% من خلال الوقوف على استجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص تمتع الرئيس بقدرة عالية على تحميس العمال على بذل جهد أكبر حيث نجد أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن رئيسهم يتمتع بقدرة عالية على تحميسهم لبذل جهد أكثر وهذا راجع إلى للأسلوب المميز الذي يعتمده الرئيس والقائد في القدرة العالية لتحسيس العاملين في تضاعف الجهد لإنجاز المهام ، وبالرجوع إلى الإرث النظري ند أن الإشراف عدة اتجاهات وأساليب في النمط القيادي في المؤسسة محل الدراسة ، هذا ما نجده في الكثير من المؤسسات الجزائرية أن التحميس الرئيس للعامل يعتبر شكل من أشكال القيادة التشاركية إذ أستعمل إيجاباً يعود علي بالنفع علي القائد والمرؤوسين ولذلك وصولاً إلى السعي وراء تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف العاملين على حد سواء.¹

¹ هاشم عيسى عبد الرحمن : مرجع سبق ذكره ، ص 22

10- هل يوضح لك رئيسك أهداف العمل بشكل واضح ؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (10)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 10	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	33	82,5%	20,0	13,0	1	16,900 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	7	17,5%	20,0	-13,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (10) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (33) فرداً بنسبة مئوية بلغت 82.5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (7) بنسبة مئوية قدرت بـ 17.5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 16,900^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. حيث نجد من خلال استجابات أفراد العينة محل الدراسة ان حيث نجد من خلال استجابات أفراد العينة محل الدراسة، ان أغلبية العينة المبحوثة يؤكدون بأن رئيسهم يوضح لهم أهداف العمل بشكل واضح، وهذا راجع إلى الاستراتيجية التي يتبعها الرئيس في المؤسسة قصد توضيح معالم العمل للعاملين وهو ما يبعث على الاتصال المفتوح بين الرئيس والعاملين مما يساعد العامل على الأداء بشكل جيد خلي من الصعوبات وهذا الأسلوب تنتهجه قيادة المؤسسة لكي تكون للعامل خطة عمل واضحة ومنه تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة والعاملين¹.

¹ مقابلة رقم 2 مع مسؤول مصلحة التنفيذ، يوم 2020/07/29، الساعة 10:00-11:30

11- هل تعتمد مؤسستكم على ثقافة حرية الحوار حول تطوير محتوى العمل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (11)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 11
دال عند مستوى (α=0.01)	0,004	8,100 ^a	1	5,0	72.5%	29	نعم
				-5,0	27.5%	11	لا
				////	100%	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (11) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (29) فرداً بنسبة مئوية بلغت 72.5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (11) بنسبة مئوية قدرت بـ 27.5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 8,100^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. حيث نجد من خلال استجابات أفراد العينة محل الدراسة أن أغلبية استجابات العينة المبحوثة يؤكدون بأن مؤسستهم تعتمد على ثقافة حرية الحوار حول تطوير محتوى العمل، وهذا الجانب يركز على تطوير أسلوب العمل حيث لا بد أن يستخدم العاملين رأئهم وخبراتهم وقدراته في العمل مما يتنافى مع الكثير من المؤسسات الجزائرية التي تعتمد مركزية القرارات وإغلاق مبدأ الحوار حول تحسين محتوى العمل وتنوع المهام ومنه لا بد للعامل أو الموظف أن يتمتع بنوع الحرية في إبداء الرأي والحوار فيما يخص العمل الذي يوصل إلى النتائج والأهداف المرضية مما يتناسب مع النمط العام للمؤسسة محل الدراسة.¹

¹ احمد صقر عاشور: مرجع سبق ذكره، 1997، ص.ص 143.150

12 - ما رأيك حول المساعدة والدعم المقدم لك من طرف رئيسك في العمل؟

-بيانات متعلقة بالعدالة التنظيمية:

13 - هل تعتبر أن قواعد العمل عادلة بين جميع العاملين؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى

النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 13	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	30	75%	20,0	10,0	1	10,000 ^a	0,002	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	10	25%	20,0	-10,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (13) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (30) فرداً بنسبة مئوية بلغت 75%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ 25%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (ك²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 10,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. من خلال إجابات العينة المبحوثة نجد أن أغليبتها يؤكدون بان قواعد العامل عادلة بين جميع العاملين ولقواعد العمل دوراً إيجابياً في كل مؤسسة حيث توجه العمال وتضبط السلوكيات المنحرفة لذلك نجد أن لكل مؤسسة قانون وقواعد عمل خاصة بها تختلف باختلاف الثقافة التنظيمية لها وبدرجة تقبلها من طرف العمال نجد أن هناك نظرة إيجابية للعينة محل الدراسة اتجاه قواعد العمل، قد يكون الأمر إيجابياً فتحقيق الرضا يعتبر أمر سهل نوعاً ما حيث نجد أن أغلب العمال راضون عن قواعد العمل ويحسون بمساواتها، في حين نجد أن تعزيز علاقات العمل من الأمور التي تعتمد عليها المؤسسة محل الدراسة طبقاً لاستجابات العينة حيث نجد أن لعلاقات العمل دور كبير يزرع الثقة في نفوس العمال

ويعزز مبدأ التعاون طالما أن العامل يحتاج للتفاعل داخل التنظيم وهو ما أكدته «التون مايو» على أن القوة الدافعة للإنسان هي حاجته إلى التفاعل مع الزملاء داخل التنظيم وإنشاء علاقات معهم.¹

14- هل تعتبر ان فرص الترقية متساوية بين العمال؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 14	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	29	72,5%	20,0	9,0	1	8,100 ^a	0,004	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	11	27,5%	20,0	-9,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (14) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (29) فرداً بنسبة مئوية بلغت 72.5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (11) بنسبة مئوية قدرت بـ 27.5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 8,100^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. حيث ان البيانات المجدولة أعلاه ان اغلب العينات المبحوثة متساوون في فرص الترقية، الشيء الذي يعبر عن ثقافة إيجابية تنتهجها المؤسسة طالما أن الترقية تدفع بالعمال نحو المزيد من الجهد وتعبر عن ثقافة الاهتمام بشخصية العامل الأمر الذي أكدته "وليام أوشي" في مجمل نظريته عن ثقافة الاهتمام بالعامل وتكريس الترقية التي تعتبر كأحد جوانب تطوير العمل وقدرات العامل²، في حين نجد أن المؤسسة تشجع وتعزز علاقات العمل كأحد المداخل التي تزرع الثقة في نفوس العمال وتشجع على المشاركة والتعاون وتبادل الآراء والخبرات بينهم حيث نجد أهمية العلاقات وروح الفريق تتجلى في كل المؤسسات التي تولي أهمية كبيرة في هذا الشأن وهو ما أشار إليه "التون مايو" وأن العامل يتأثر

¹ بونوة علي، مرجع سابق، ص. 88

² صالح محسن مهدي العامري وآخرون، مرجع سابق، ص. 70

بالجماعة فيجب فتح قنوات اتصال بين العمال وبين العمل والمرؤوسين. وتهيئة كل الظروف لذلك. لأن طاقة العامل تتحد طبقا لطاقة الجماعة.¹

15- هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع المهام التي تؤديها؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (15)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 15	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	33	82,5%	20,0	13,0	1	16,900 ^a	0000,	دال عند
لا	7	17,5%	20,0	-13,0				مستوى
الإجمالي	40	%100	////					(α=0.01)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (4) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (15) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (33) فرداً بنسبة مئوية بلغت 82.5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (07) بنسبة مئوية قدرت بـ 17.5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 16,900^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. من خلال إجابات الباحثين نجد أن أغلبية أفراد العينة المبحوثة يؤكدون بأن الأجر الذي يتقاضونه يتناسب مع المهام التي يؤدونها الأجر يتناسب مع طبيعة المهام التي تؤدي من طرف العمال وهو الأمر السائد في كل المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الربح على حساب العامل فالمنطلقات الاقتصادية ذات النظرة التaylorية متفشية في المؤسسة محل الدراسة، والملاحظ لبعض المؤسسات الجزائرية أنها تعطي أهمية بالغة للأجر فالعامل يتحرك ويجتهد عند إشباع حاجاته المادية طالما أن الأجر له أهمية بالغة عند العامل وهو الذي يدفع بسلوكه للاجتهد وبذل المزيد من الجهد ومن الالتزام وما أكدته دراسة، وما تؤكدته نظرية العدالة "لأدمز" في أن الفرد كائن مدفوع لأن يحدث لديه حالة من

¹ سلاطينة بلقاسم: العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، عدد5، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2004، ص.25.

التوازن الداخلي بين ما يقدمه من مساهمات وما يحصل عليه من عوائد للمنظمة التي يعمل بها¹، ففي مقابل المهام التي يؤديها تمنحه المؤسسة أجر يتناسب مع المهام المؤداة، إلا أن هناك رضا من طرف العينة المبحوثة حيث أن الرضا قد يكون بمغريات أخرى غير الأجر، طالما أن المؤسسة تمنح مكافأة وحوافز مادية للعمال².

16 - هل توافق بأن حصولك على المكافأة يساهم في رضاك عن العمل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (16)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 16	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند مستوى
لا	00	%00	20,0	-20,0				مس
الإجمالي	40	%100	////					(α=0.01)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (16) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. من خلال استجابات العينة البحثية نجد أن كل المبحوثين يؤكدون بأن حصولهم على المكافآت يساهم في رضاهم عن العمل حيث نلاحظ أنه كلما كانت الحوافز مرتفعة كلما زاد أداء الفرد ومنها اعتماد المؤسسة محل الدراسة على منح حوافز ومكافآت لتنمية التفكير الإبداعي وطرح الأفكار التي تساهم في أداء جيد للعاملين وهذا ما أكدته دراسة **حنان بن ضياف** في أن التحفيز المعنوي أو المادي

¹ حنان بن ضياف، مرجع سابق، 49.

² مقابلة رقم 1 مع مسؤول الموارد البشرية يوم 2020/07/30، الساعة 11:30-12:00.

يعمل على تنمية التفكير الإبداعي الذي يتعلق أساسا بدافعية العاملين في الرغبة الجامحة لأداء¹ جيد وهذا ما أشار اليه إدوارد لولير في وضع نموذج لتحديد الرضا الوظيفي وذلك لما قام به من أبحاث ودراسات يرى ان من الأبعاد التي تحدد رضا العاملين هو الأجر, والمكافآت, والدخل بمعنى ان هذا النموذج يتوقع بأن النتيجة حتما تتساوى عدالة ادراك المكافآت مع المكافآت الفعلية يكون الرضا عن العمل, وان كانت المكافآت الفعلية تفوق إدراك عدالة المكافآت فالنتيجة هي الشعور بالاستياء والتوتر وعدم الرضا.²

17 - على أي أساس تمنح المكافآت في مؤسستكم؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (17)

النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 17
65,0%	26	على أساس الخبرة
52,5%	21	على أساس الأداء المتميز
57,5%	23	على أساس الجهد المبذول
%100	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40) فرد نلاحظ ان استجاباتهم على السؤال رقم (17): والذي نص على : -على أي أساس تمنح المكافآت في مؤسستكم؟ حيث جاء في الرتبة الأولى البديل (على أساس الخبرة) بـ 26 تكرار ونسبة مئوية قدرت بـ 65%، وفي الرتبة الثانية جاء البديل (على أساس الجهد المبذول) بمجموع تكرار بلغ 23 ونسبة مئوية قدرت بـ (57.5%)، وفي المرتبة الثالثة جاء البديل (على أساس الأداء المتميز) بمجموع تكرار بلغ (21) ونسبة مئوية قدرت بـ 52.5%. من خلال ما أقرت به العينة المبحوثة فيما يخص على أي أساس تمنح المكافآت في المؤسسة محل الدراسة ند ان هناك عدة أسس تمنح بها المكافآت حيث نجد ان الإجابات متقاربة النسب في منح المكافآت ومنه فإن منحها بالدرجة الأولى على أساس الخبرة و المسار المهني الطويل ثم تليها الجهود المبذولة والأداء الجيد والمتميز طالما ان المكافأة هي المحرك

¹ مقابلة رقم 2 مع مسؤول مصلحة التنفيذ، يوم 2020/07/29، الساعة 10:00 - 11:30

² علي محمد بن علي العترياني العسيري : مرجع سبق ذكره , ص72

الأساسي لسلوك العاملين وزيادة أدائهم في المؤسسة محل الدراسة حيث لا بد ان يكون نظام المكافآت كمحفز لاجتهاد في الأعمال المنجزة مما يحقق رضا العاملين وأهداف المؤسسة محل الدراسة¹

2-بيانات متعلقة ببيئة العمل المادية:

18- هل توفر المؤسسة الوسائل التكنولوجية للعمل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (18)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 18	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند
لا	00	%00	20,0	-20,0				مستوى
الإجمالي	40	%100	////					($\alpha=0.01$)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (18) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. بمعنى أن كل أفراد عينة الدراسة يؤكدون المؤسسة توفر الوسائل التكنولوجية للعمل. من خلال إجابة المبحوثين نجد ان كل العينة المبحوثة تؤكد ان المؤسسة تتوفر وسائل تكنولوجية حديثة للعمل لاسيما ان بعض المؤسسات الجزائرية تفتقد الكثير منها وهذا ما لاحظته الباحث أثناء القيام بالدراسة الميدانية في المؤسسة محل الدراسة ، ومنه فإن المؤسسة تعمل بوسائل حديثة الآت الصيانة الحديثة ووسائل الأعلام الآلي المتمثلة في برامج الرقمنة حيث تساهم كل منها في سرعة إنجاز المهام والأعمال ، والتقليل من الوقوع في التأخير في الأداء والحفاظ على امن وصحة العامل حيث توفر

¹ مقابلة رقم 2 مع مسؤول مصلحة التنفيذ، يوم 2020/07/29، الساعة 10:00 - 11:30

الظروف الملائمة والإمكانات المناسبة للعمل , والتي تتمثل في الآلات والوسائل والتجهيزات التي تسهل للعامل القدرة على ممارسة نشاطه ودفعه إلى التقليل من الجهد لتحسين أداء جيد وشعور بالراح الجسدية والنفسية في المؤسسة محل الدراسة¹

19 - هل توفر المؤسسة شروط السلامة المهنية للعاملين في مؤسستكم؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (19)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 19	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	38	95,0%	20,0	18,0	1	32,400 ^a	0000,	دال عند
لا	2	5,0%	20,0	-18,0				مستوى
الإجمالي	40	%100	////					(α=0.01)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (000) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (19) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (38) فرداً بنسبة مئوية بلغت 95%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (02) بنسبة مئوية قدرت بـ 5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (ك²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 32,400^a وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. نجد أن جل المؤسسات تبحث عن الظروف التي توفق بين قيمها وقيم العمال سواء مادية أو معنوية وبحسب استجابات أفراد العينة نجد أن هناك أغلبية استجابات العينة المبحوثة أكدت على بان المؤسسة توفر شروط الصحة والسلامة المهنية وهو الأمر الذي تعتمد عليه المنظمات التي تحرص على سلامة عمالها فسلامة العامل فوق كل اعتبار لأنه رأس المال بالنسبة لها، و قد يرجع هذا الأمر إلى ثقافة سلطة المؤسسة المتمثلة في المدير يسعى جاهداً إلى خلق بيئة فيزيقية ملائمة ومنه نجد ان مؤسسة صيانة التجهيزات بالمسيلة تركز على كيفية العمل على بناء بنية تحتية تحتوي على السلامة المهنية

¹ نهاد عبد الرحمن الشنيطي : مرجع سبق ذكره , ص26

و ضمان تقديم جميع الخدمات والتجهيزات التي من شأنها حماية العنصر البشري من المخاطر الناجمة عن العمل , حيث ان أهمية هذا العنصر البشري يتجسد في سلامة المناخ التنظيمي في مكان العمل , اذ ينبغي ان تسعى المؤسسات الجزائرية إلى توفير بيئة عمل تجعل العاملين فيها يعملون بثقة دون التخوف من الوقوع في حوادث عمل أو أمراض مهنية ومن خلال تهيئة الظروف المادية والمعنوية لايزال العامل الجزائري لا يتوافق مع المؤسسة فالكثير من المؤسسات هدفها مادي هو تحقيق الربح على حساب سلامة وصحة العامل.¹

20 - هل تتمتع بالحرية في أداء عملك ؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (20)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 20	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	36	90,0%	20,0	16,0	1	25,600 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	4	10,0%	20,0	-16,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (20) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (36) فرداً بنسبة مئوية بلغت 90%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (4) بنسبة مئوية قدرت بـ 10%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 25,600^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% من خلال إجابات أفراد العينة المبحوثة نجد ان أغلبية إجابات المبحوثين أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنهم يتمتعون بالحرية في أداء عملهم. وفي هذا ان المؤسسة محل الدراسة تنتهج أسلوب عدم تضيق الرقابة اللصيقة , وهذا ما يعطي أغلبية العاملين حرية الأداء دون استشارة المسؤول في الأعمال الموكلة إليه , أي ان نطاق العامل يتمتع باستقلالية وحرية طالما ان التنظيم يتسم بالليونة في

¹ المرجع نفسه: ص 26,

التعامل مع كل المستويات تنافيا مع الكثير من المؤسسات الجزائرية التي تسمح بمحدودية الاستقلالية في أداء بالمهام وتخضع إلى مجموعة من المبادئ والقوانين التي تسمح بنوع من الحرية في المؤسسة محل الدراسة نجد ان فئة قليلة ليمارسون مهامهم بكل حرية وهم قليلو الكفاءة والخبرة إذ لا بد من تقييد مسؤولياتهم في العمل¹

21- هل توفر مؤسستك "الإضاءة، الحرارة، التهوية" المناسبة أثناء أداء عملك؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (20) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (21)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 21	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند
لا	00	%00	20,0	-20,0				مستوى
الإجمالي	40	%100	////					($\alpha=0.01$)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (21) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% حيث نجد من خلال استجابات أفراد العينة محل الدراسة أن كل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن مؤسستهم توفر "الإضاءة، الحرارة، التهوية" المناسبة أثناء أداء العمل، أن المؤسسة تخلق ميكانيزمات للصحة والسلامة المهنية وهو ما يبعث على الديمومة بالعمل لصالح المؤسسة، فللسلامة والصحة المهنية دور كبير في الحياة الوظيفية حيث يؤثر على العامل بشكل كبير ويؤثر على مدى الالتزام والفعالية، فلقد شكلت هذه الأخيرة محور اهتمام وانطلاق الباحثين في مجال العمل وذلك لما للمحيط الفيزيقي من تأثير

¹ مقابلة رقم 1 مع مسؤول الموارد البشرية، يوم 2020/07/30، الساعة 10:00-11:30

على العامل وسلوكه كالإضاءة والتهوية وقلّة الضجيج، والنظافة والأمراض المهنية المتصلة بالعمل حيث تأثر كذلك على درجة ومدى تقبل العامل لبيئة عمله وبالتالي تسعى كل المنظمات لخلق بيئة عمل سليمة وأمنة وهو الأمر الغائب في الكثير من المؤسسات الجزائرية أين أصبح العامل لا يحس بأمان في بيئة العمل التي تخلو من وتتعدم فيها شروط العمل وبالتالي أثرت سلبا في فعاليته فلا بد أن يتوفر المناخ المناسب والشروط التي تجعل العامل مستقر مع الوظيفة.¹

22- إذا كانت إجابتك بنعم، فهل يساهم توفيرها في التقليل من تعبك عن العمل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (21) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (22)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 22	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	36	90,0%	20,0	16,0	1	25,600 ^a	0000,	دال عند
لا	4	10,0%	20,0	-16,0				مستوى
الإجمالي	40	%100	////					(α=0.01)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (40) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (22) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (36) فردا بنسبة مئوية بلغت 90%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (04) بنسبة مئوية قدرت بـ 10%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 25,600^a وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% تطبيقا للقواعد المنهجية المعتمدة في الدراسات البحثية لتحليل البيانات الكمية المجمعّة من الواقع الإمبريقي ، يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن توفير "الإضاءة، الحرارة، التهوية" المناسبة أثناء أداء العمل، يساهم في التقليل من التعب عن العمل. حيث يعدّ العنصر البشري محور الإنتاج في مواقع وأماكن العمل ، فان من المفروض على المؤسسة محل الدراسة توفير ظروف العمل

¹ عشور احمد صقر : مرجع سبق ذكره ، ص 15

الآمنة وكفيلة بتحقيق درجة مناسبة في أداء العامل , ولأن ظروف العمل المادية والفيزيائية تؤثر مباشرة على صحة العامل وحالتهم بصفة خاصة , وعلى أدائهم بصفة خاصة , وتحقيق الموائمة بين العامل وظروف العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ومنه فإن المؤسسة التي تبحث عن ولاء عمالها ويقائهم في عملهم تسعى جاهداً إلى توفير أحسن الظروف الفيزيائية للواقع التنظيمي , الذي يعمل فيه عمال المؤسسة محل الدراسة حيث يتوفر على ظروف ووسائل مناسبة للعمل كتوفير المكيفات الهوائية , والإضاءة الكافية والتهوية والحيدة للعاملين وهذا ما أدى إلى التزام العمال وعدم التغيب عن العمل عكس المؤسسات التي لاتوفر بيئة عمل سيئة¹

23 - هل توفر مؤسستك بيئة عمل آمنة أثناء أداء مهامك الوظيفية؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (22) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (23)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 23	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	00	%00	20,0	-20,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (23) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. نظراً للبيانات الإحصائية ذات الكمية المونة في الجدول أعلاه أن كل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن مؤسستهم توفر بيئة عمل آمنة أثناء أداء المهام ومنه فإن المؤسسة التي توفر الأمن

¹ مقابلة رقم 2 مع مسؤول مصلحة التنفيذ، يوم 2020/07/29، الساعة 10:00 - 11:3

أثناء تأدية المهام الوظيفية تؤدي إلى شعور العاملين بالانتماء لبيئة عملهم , فهو من الحاجات التي تقف وراء استقرارهم وتساهم في رفع الروح المعنوية وحسين مستوى الأداء وتوثيق الرضا الوظيفي¹ وهو ما أكدته التون مايو أن الفرد يتصرف بوعي ولا بد أن يقابل بالاهتمام والتقدير ووجب على المؤسسات وضع العامل في مكان عمل بما يتناسب مع ذاته، وميولاته ورغباته مما يزيد في أدائه طالما أن الشعور بالأمن والراحة يزيد في الثقة بما يضمن الفعالية والرغبة والرغبة في الاستمرارية وحب العمل. فذات العامل يجب أن تكون فوق كل اعتبار²

24- ما رأيك في بيئة العمل بمؤسستك؟.....

ثالثاً: بيانات متعلقة الرضا الوظيفي

بيانات متعلقة بالممارسات القيادية :

25 - هل يشجع رئيسك أسلوب العمل الجماعي؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (23) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (25)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 25	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	37	92,5%	20,0	17,0	1	28,900 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	3	7,5%	20,0	-17,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (25) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (37) فرداً بنسبة مئوية بلغت 92.5% أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (03) بنسبة مئوية قدرت بـ 7.5%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 28,900^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ

¹ مقابلة رقم 1 مع مسؤول الموارد البشرية يوم 2020/07/30، الساعة 11:30-12:00.

² الشنواني ، صلاح : مرجع سبق ذكره ، ص 489

بنسبة 1%. تكشف المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن رئيسهم يشجعهم على أسلوب العمل الجماعي ، حيث تعتمد نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها المرجوة على الاهتمام بالعمل الجماعي وتكوين فرق العمل للدور الذي تلعبه في تعويض جوانب الضعف الفردية بجوانب القوة لدى أعضاء الفريق في إنجاز مهامهم ، وإثارة الدافعية وسرعة الأداء وفي ظل التطورات الحالية لا بد للمؤسسات الجزائرية بتطبيق الأسلوب الملائم (الأسلوب الجماعي) في أداء الأعمال بطرق جماعية بواسطة المشاركة والتعاون ، ومن أسباب نجاح المؤسسات التي تعتمد أسلوب الجماعة في إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف المرجوة وهذا ما أدلى به رئيس مصلحة التنفيذ بالمؤسسة محل الدراسة أن في بعض الحالات يستوجب الحث على أداء المهام في شكل عمل جماعي نظرا لطبيعة العمل¹

26-يعامل رئيسك الآخرين بكل احترام وتقدير في العمل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (24) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (26)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 26	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	00	%00	20,0	-20,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (26) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. يتضح من خلال قرأتنا الإحصائية التالية للمعطيات المدونة في الجدول أعلاه بأن كل أفراد عينة

¹ مقابلة رقم 2 مع مسؤول مصلحة التنفيذ، يوم 2020/07/29، الساعة 10:00-11:30

الدراسة يؤكدون بأن رئيسهم يعامل الآخرين بكل احترام وتقدير في العمل وهذا ما يكشفه الواقع في المؤسسات الجزائرية وخاصة ذات الطابع الخاص، فالاحترام له أثر كبير في نفسية العامل وهو يعمل كمحفز معنوي يدفع به نحو المزيد من بذل الجهد ومن الفعالية التنظيمية، فالإحساس بعدم الاحترام والتهميش يزرع في نفس العامل حالة من اكتئاب وهو الأمر الذي أكدته "التون مايو" وزملائه أن الإنسان كائن له أحاسيسه ومشاعره يتصرف بوحى، لذا لا بد من الاحترام والتقدير، فلضمان الاستمرارية لا بد من خلق ثقافة الاحترام وتقدير الذات من طرف المسؤولين والاهتمام بالعمال وهو الأمر الذي أشارت إليه نظرية وليام أوشي في الثقافة التنظيمية ومجمل الاهتمام بشخصية العامل بشكل شامل. والمعتمد في مؤسسة صيانة الأجهزة الصناعية بذراع الحاجة بالمسيلة هو تكريس مبدأ الاحترام بين المسؤول والعامل.¹

27 - هل يمارس رئيسك نوع من القيادة التسلطية في العمل؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (25) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (27)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 27	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	11	27,5%	20,0	-9,0	1	8,100 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	29	72,5%	20,0	9,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (27) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (11) فرداً بنسبة مئوية بلغت 27.5% أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (29) بنسبة مئوية قدرت بـ 72.5%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 8,100^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الثانية (لا)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. من خلال إجابات العينة المبحوثة وما تقدم في الجدول الإحصائي أعلاه من بيانات ومعطيات كمية أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن رئيسهم لا يمارس نوع من القيادة التسلطية في العمل

¹ بونوة علي، مرجع سابق، ص. 88.

يتضح من الجدول ان الرئيس يتبع أسلوب أو نمط القيادة الديمقراطية حيث ان الرئيس يقوم بتشجيع العاملين وبالتالي ينال تقديرهم واحترامهم ومنه تقل المشكلات في العمل وتقوم على السنة بيئة العمل بين العمال ورئيسهم من بينها الاحترام وتقدير الرئيس للعمال من جهة واحترامهم وتقديرهم من جهة أخرى.

28 - هل أسلوب رئيسك يشجعك على العمل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (26) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (28)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 28	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	33	82,5%	20,0	13,0	1	16,900 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	7	17,5%	20,0	-13,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (28) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (33) فرداً بنسبة مئوية بلغت 82.5% أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (07) بنسبة مئوية قدرت بـ 17.5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (ك) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 16,900^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% تقر المعطيات في سياقاتها الجدولية أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن أسلوب رئيسهم يشجعهم على العمل، ان أسلوب الرئيس في العمل له اثر كبير على الجانب النفسي السيكولوجي للعاملين في القيام أعمالهم ووظائفهم إما بالإيجاب أو بالسلب وذلك يرجع إلى السياسة المتبعة في أسلوب الرئيس ومنه فإن الرئيس الديمقراطي في أسلوب عمله يقوم على تبني فكرة ثقافة القيادة التشاركية بين الرئيس والمرؤوسين، كما يمنح هذا الأسلوب للعاملين الشعور بالانتماء والالتزام والولاء للرئيس في العمل و للمؤسسة وهذا ما يتنافى مع السلطة التي تمارس القيادة التسلطية في الكثير من المؤسسات الجزائرية التي تركز على مركزية السلطة، وإصدار الأوامر والتعليمات ويتبع نمط القيادة

التسلطية التي تكبح الحرية في العمل لعدم الثقة بعمالها في إنجاز المهام مما يولد الشعور بالاستياء وعدم الرضا على الرئيس والمؤسسة.

29- إذا كانت إجابتك بنعم، ما نوع هذا الأسلوب؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (27) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (29)

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 29
1	65%	26	أسلوب تعاوني
3	47,5%	19	أسلوب تشاركي
2	52,5%	21	أسلوب أبوي
4	40%	16	أسلوب تشاوري

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40) فرد نلاحظ ان استجاباتهم على السؤال رقم (29): والذين أكدوا بأن أسلوب رئيسهم يشجعهم على العمل حيث جاء في المرتبة الأولى البديل (أسلوب تعاوني) بـ 26 تكرار ونسبة مئوية قدرت بـ 65%، وفي المرتبة الثانية جاء البديل (أسلوب أبوي) بمجموع تكرار بلغ 23 ونسبة مئوية قدرت بـ (57.5%)، وفي المرتبة الثالثة جاء البديل (أسلوب تشاركي) بمجموع تكرار بلغ (19) ونسبة مئوية قدرت بـ 47.5% . وفي المرتبة الرابعة جاء البديل (أسلوب تشاوري) بمجموع تكرار بلغ (16) ونسبة مئوية قدرت بـ 40% .

من خلال إجابات العينة المبحوثة نجد ان أغلبية أكدوا بأن أسلوب رئيسهم يشجعهم على الأسلوب التعاوني مما له أهمية بالغة في المؤسسة محل الدراسة ، وتدعيما للمعطيات الكمية واستعانة بتحليل الأسئلة تباين فيه آراء المبحوثين حول أسلوب القيادي بين وصفه بالمرن والمتساهل ، والكلاسيكي الإنساني وهذا ما رأيناه في الواقع الاميريقي للمؤسسة محل الدراسة حيث جاء في المرتبة الأولى الأسلوب التعاوني يليه الأسلوب الأبوي وفي الأخير الأسلوب التشاركي والتشاوري بنسب متفاوتة هذا يعكس أن المؤسسة محل الدراسة اختلفت فيها أساليب العمل وبدرجات متفاوتة على اختلاف الكثير من الأساليب التي تتبعها الكثير من المؤسسات الجزائرية الأخرى ، ومنه أن تشجيع الرئيس للعاملين يعتبر الحافز الرئيسي لنجاح القيادة الرشيدة للوصول إلى النتائج وتحقيق الأهداف المنشودة¹

¹ مقابلة رقم 1 مع مسؤول الموارد البشرية يوم 2020/07/30، الساعة 11:30-12:00.

30- هل تشعر بالرضا والراحة نحو الأسلوب القيادي في مؤسستكم؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (28) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (30)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 30	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	33	82,5%	20,0	13,0	1	16,900 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	7	17,5%	20,0	-13,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (30) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (33) فرداً بنسبة مئوية بلغت 82.5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (07) بنسبة مئوية قدرت بـ 17.5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 16,900^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. تماشياً مع المعطيات المجمع في الجدول أعلاه والمعطيات السابقة يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنهم يشعرون بالرضا والراحة نحو الأسلوب القيادي في مؤسستهم بنسبة كبيرة هذا مما يصور لنا المؤسسة محل الدراسة يغلب عليها أسلوب القيادي التعاوني الذي يبعث الشعور بالرضا نحوه لما له من نتائج فعلية في الواقع الميداني لمروؤسيه وهذا ما يعكس كيفية تأثيرهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية، فهناك القيادة الاستبدادية، والفوضوية والديمقراطية والكثير من التجارب أثبتت ان الديمقراطية اكثر تحقيقاً للرضا لما تحمله من مبادئ إنسانية واجتماعية كتكافؤ الفرص و، حرية الرأي و التعاون في حدود الأهداف، والمساواة¹ توفير مستوى عال من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية وصناعة القرار على أساس تعاوني مع مروؤسيه على وفق مبادئ الإشراف التي تتضمن بناء العلاقات الإنسانية معهم، والمحافظة على حقوقهم وإيجابية التفاعل التخطيطي والتنفيذي والتوجيهي لتحقيق الأهداف المشتركة، وهناك علاقة قوية بين نمط القيادة والإشرافي ورضا العاملين عن أعمالهم المطلوبة

¹ علي السلمي .: مرجع سبق ذكره 1981، ص 55

منهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي قيادة مرؤوسيه، لا يكسب ولاءهم، ويؤدي إلى تعزيز مشاعر الاستياء اتجاهه، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد على الأسلوب الديمقراطي في الإشراف والقيادة ويجعل المرؤوسين موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها يؤدي إلى تطوير علاقات الدعم والولاء بينهم للعمل والمنظمة، وهذا له تأثيره على رضاهم عن العمل.¹

31- ما رأيك بأسلوب رئيسك القيادي في العمل؟.....

بيانات متعلقة بأساليب العمل :

32- هل تفتح مؤسستكم دورات تأهيلية تدريبية للتقدم في العمل ؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (29) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (32)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 32	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	00	%00	20,0	-20,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (32) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. تطبيقاً للقواعد المنهجية المعتمدة في الدراسات البحثية لتحليل المعطيات والبيانات الكمية المجمعة من الواقع الإمبريقي يتضح من خلال إجابات العينة المبحوثة أن كل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنهم مؤسستهم تفتح دورات تأهيلية تدريبية للتقدم في العمل ان المؤسسة التي تنظم دورات تدريبية ذات طابع إيجابي والتي تساهم في تطوير المورد البشري لما له دور في المؤسسة فالتدريب أهمية بالغة

¹ الحريري، محمد سرور : مرجع سبق ذكره، ص. 156

المستويات في المؤسسة خاصة في العصر الحديث ومع التطور التكنولوجي والعلمي , فمواجهة متطلبات العمل والالتحاق بالركب الحضاري والتطورات الحاصلة في ميدان التنظيم , حيث إن التدريب لا يرتبط بالعلوم والمعارف لكن له أسباب أخرى أهمها تقوية نقاط الضعف لدي العاملين في المؤسسة الجزائرية وإكسابهم خبرات جديدة للارتقاء وتحسين أدائهم ومن النتائج والتي أسفر عنها التدريب حصول المورد البشري الفاعل مهما كان مستواه وطموحه للاستفادة من فرصة النمو والتطوير والتقدم عن طريق التأهيل المهني المناسب , هذا ما أكدته دراسة **خليل إسماعيل إبراهيم ماضي** إن تأثير أبعاد جودة حياة العمل وإن أهمها تأثير على الأداء في فرض الترقية والتقدم الوظيفي , والعلاقات الاجتماعية , الاستقرار والأمان , المشاركة في اتخاذ القرارات , وبرامج التدريب والتعلم , التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية¹ ومن فإن سياسة التدريب والتأهيل المستمر في المنظمة تشير إلى إن الواقع التنظيمي يحاول التوجه نحو التوازن بين المستجدات والمتطلبات الخارجية وأداء المؤسسة ومواكبة لمتطلبات العصرية في ميدان التنظيم ولقد أكد مدير الموارد البشرية ن ضرورة خلق دورات تدريبية للحصول على اعلي درجة من التأهيل المهني لتحسين مستوى الفاعلين وتدريبهم لأجل تطوير مهاراتهم الفكرية على كل المستجدات وتحضيرهم لأي تغيرات في ميدان العمل وبالذات في المؤسسة محل الدراسة².

33- هل تعمل مؤسستكم على تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم

التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (30) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (33)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 33	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند مستوى (α=0.01)
لا	00	%00	-20,0	20,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (33) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%،

¹ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي : مرجع سبق ذكره, 2014

² مقابلة رقم 2 مع مسؤول مصلحة التنفيذ، يوم 2020/07/29، الساعة 10:00-11:30

في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. تطبيقاً للقواعد المنهجية المعتمدة في الدراسات البحثية لتحليل المعطيات والبيانات الكمية المجمعة من الواقع الامبريقي يتضح من خلال إجابات العينة المبحوثة أن كل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن مؤسستهم تعمل على تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية ان اهتمام المؤسسة بقدرات المورد البشري له اثر كبير في استقرار العامل في اندماجه في العمل وتحقيق الكفاءة المهنية يمثل طاقة إيجابية في زيادة وتحسين أداء العاملين ، والعمل على تطوير قدرات العاملين بدعم روح التعاون وهذا راجع إلى المكانة التي يحظى بها الرئيس بينه وبين الفئات الفاعلة في المؤسسة محل الدراسة¹ حيث كانت من أولويات البرامج الاستراتيجية التي للرئيس والمؤسسة في تطوير قدراتهم المهنية والعلمية وتحفيزهم وهذا ما ضمنته منطلقات التaylorية بتركيزه على ضرورة تطوير قدرات العاملين المهنية والعلمية في إنجاز المهام قصد تحقيق أهدافها وهذا ما هو مبين في معطيات الجدول أعلاه .

34- هل تعمل مؤسستكم على ربط أساليب العمل بأهدافها المسطرة؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم

التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (31) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (34)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 34	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	36	90,0%	20,0	16,0	1	25,600 ^a	0000,	دال عند مستوى ($\alpha=0.01$)
لا	4	10,0%	20,0	-16,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (000) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (34) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (36) فرداً بنسبة مئوية بلغت 90%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (04) بنسبة مئوية قدرت بـ 10%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²)

¹ مقابلة رقم 1 مع مسؤول الموارد البشرية يوم 2020/07/30، الساعة 11:30-12:00.

حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ $25,600^a$ وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. تماشياً مع المعطيات المجمعّة في الجدول أعلاه اتضح أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنهم مؤسستهم تعمل على ربط أساليب العمل بأهدافها المسطرة بنسبة 90% على غرار % الذين اجابو بلا 0 أن توافق العامل وعمله ومدى تحقيق أهدافه يولد لديه الشعور بالرضا وان العاملين يسعون دائماً إلى تحقيق أهدافهم الشخصية ، حيث أن هناك فجوة تنظيمية بين العاملين والمؤسسة يولد الشعور بالإحباط في نفوس العاملين مما يؤثر على السلوك التنظيمي هذا مايتجلى من خلال عدم التركيز على أداء المهام المسطرة والسيطرة عليها وضعف الأداء ومنه نجد أن المؤسسة محل الدراسة تنتهج طرق عديدة لربط أساليب العمل بأهدافها المسطرة ومنه زيادة الأداء و تحقيق الأهداف المرجوة وهذا توافق مع دراسة عبد الله خالد سليم المعاينة أن مستوى الرضا يؤثر على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة¹

35- هل تستفيد من مكافآت وعوائد مادية على إنجازك لأساليب العمل في مؤسستكم؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (32) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (35)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 35	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	100%	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند مستوى ($\alpha=0.01$)
لا	00	00%	20,0	-20,0				
الإجمالي	40	100%	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (35) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ $40,000^a$ وهي قيمة دالة

¹ عبد الله خالد سليم المعاينة : مرجع سبق ذكره , 2017 , ص 185

إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. تكشف المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه أن كل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنهم يستفيدون من مكافآت وعوائد مادية على إنجازاتهم لأساليب العمل في مؤسستكم. حيث تعتبر المكافآت عن إنجاز العمل إحدى المقومات الأساسية والتي بواسطتها يتم تقييم قيمة العمل ومن خلال البيانات الإحصائية المذكورة أعلاه في الجدول ، نجد ان اغلب الفئات الفاعلة تستفيد من المكافآت وتحفزات في العمل وبالتالي يزداد ولاء العاملين للمؤسسة محل الدراسة ، وفي ضوء الإرهافات المبدئية وبالرجوع إلى المعطيات الكمية للبنية التنظيمية ان المؤسسة محل الدراسة تمنح المكافآت والعوائد على إنجاز المهام وهذا ما يعزز بذل جهد اكبر في العمل ، وهذا ماكدته نظرية (y) لماكريجور إن معظم الأفراد يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها، وإن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف. شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت حوافز جراء ما يبذله من جهد عملي¹ وحيث تستند هذه النظرية الت ما جاء بها نظرية عدالة العائد لآدمز أن الفرد يقيس عدالة ما يتقاضاه بمجهود ما يبذله في عمله² ومن خلال تصريح مسؤول الموارد البشرية ، انه من الضروري تحفيز العاملين ومنحهم مكافآت وامتيازات على إنجازاتهم هذا ما يعزز بالشعور بالقيمة ورفع معنوياتهم مما يساهم في زيادة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة .*

36 - هل تعتمد مؤسستكم العمل بتكنولوجيا المعلومات والرقمنة ؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم

التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (33) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (36)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 36	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	40	%100	20,0	20,0	1	40,000 ^a	0000,	دال عند مستوى ($\alpha=0.01$)
لا	00	%00	20,0	-20,0				
الإجمالي	40	%100	////					

¹ العميان : مرجع سبق ذكره ، ص 300

² عبد المحسن لحيدر : إبراهيم بن طالب مرجع سبق ذكره، ص 24

*. مقابلة رقم 1 مع مسؤول الموارد البشرية يوم 2020/07/30، الساعة 11:30- 12:00

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (36) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (40) فرداً بنسبة مئوية بلغت 100%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 40,000^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% من خلال إجابات العينة المبحوثة نجد أن كل أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن مؤسستهم تعتمد العمل بتكنولوجيا المعلومات والرقمنة. حيث من خلال نزولنا إلى الواقع الإمبريقي لميدان الدراسة وما أقره مسؤول مصلحة التنفيذ ان المؤسسة محل الدراسة تعتمد على القيام بأعمالها على تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في جميع الآلات والمعدات التي تستخدم في إنجاز العمل مواكبنا مع التطور التكنولوجي الحاصل في المؤسسات أخرى ، حيث السرعة في إنجاز الأعمال تتطلب مثل هذه استخدام التكنولوجيا في أدائها على خلاف بع المؤسسات الجزائرية التي مازالت ينقصها الاعتماد على لتطور التكنولوجي والرقمنة¹.

37- ما هو تقييمك لأساليب العمل المعتمدة في مؤسستك؟.....

-بيانات متعلقة بمحتوى العمل :

38- هل لك الحرية في توظيف خبراتك وإبداعك في العمل؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى

النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (34) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (38)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 38	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	38	95%	20,0	18,0	1	32,400 ^a	0000,	دال عند مستوى ($\alpha=0.01$)
لا	2	5%	20,0	-18,0				
الإجمالي	40	100%	////					

¹ مقابلة رقم 1 مع مسؤول مصلحة التنفيذ يوم 2020/07/29، الساعة 11:30-12:00

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (38) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (38) فرداً بنسبة مئوية بلغت 95%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (02) بنسبة مئوية قدرت بـ 05%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 32,400^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. من خلال إجابات المبحوثين يتضح أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن لهم الحرية في توظيف خبراتهم إبداعاً في العمل وهذا يرجع إلى ان الأفراد العاملين الأكثر عضوية بالواقع التنظيمي هم أكثر الفاعلين تبادلاً للأفكار والإبداعات والخبرات ، وهذا يعود إلى الخبرة التي أكسبتهم الحكمة التنظيمية وتقدير مدى تأثير سلوك تبادل الأفكار والحرية توظيف الخبرات والإبداعات في العمل وهذا يعود إلى ماتتبناه المؤسسة محل الدراسة المتمثلة في رئيسها بإعطاء الحرية للعاملين ، ومنه فإن من العوامل التي تسعى إلى تحقيقها، والنمط التي تسير عليه المؤسسة في إثراء وظيفي وتوظيف قدرات وخبرات وإبداعات العاملين فكل هذا ينعكس على رضاه عن العمل¹

39 - هل الأعمال الموكلة لك متنوعة تحتاج إلى سرعة التنفيذ ؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (35) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (39)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 39	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	33	82,5%	20,0	13,0	1	16,900 ^a	0000,	دال عند مستوى ($\alpha=0.01$)
لا	7	17,5%	20,0	-13,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (39) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (33) فرداً بنسبة مئوية بلغت 82.5% أما المجموعة الثانية فتمثل

¹ احمد صقر عاشور :مرجع سبق ذكره ص.ص,18.17

الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (00) بنسبة مئوية قدرت بـ 00%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 16,900^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. ومن خلال إجابة العينة المبحوثة المبينة في الجدول أعلاه واعتماداً على المعطيات الكمية نجد أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أقرّوا بأن الأعمال الموكلة لهم متنوعة تحتاج إلى سرعة التنفيذ أن طبيعة العمل يفرض على العاملين كيفية أداء أعمالهم وانجاز مهامهم في الوقت المحدد دون تأخير أي السرعة في التنفيذ ، وبنزولنا إلى الواقع الإمبريقي لميدان الدراسة لاحظنا بان المؤسسة محل الدراسة تعتمد الآليات والوسائل في العمل بتوظيف تكنولوجيا الحديثة في التسريع لإنجاز المهام والأعمال وهذا ما ادلى به السيد رئيس مصلحة التنفيذ¹.

40 - هل تشعر بالاستياء وعدم الرضا حول تنوع مهام العمل في مؤسستكم ؟ : وبعد المعالجة

الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (36) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (40)

بدائل الإجابة على نص السؤال	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	5	12,5%	20,0	-15,0	1	22,500 ^a	0000,	دال عند مستوى ($\alpha=0.01$)
لا	35	87,5%	20,0	15,0				
الإجمالي	40	100%	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (00) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (05) فرداً بنسبة مئوية بلغت 12.5% أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (35) بنسبة مئوية قدرت بـ 87.5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 22,500^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين

¹ مقابلة رقم 2 مع مسؤول مصلحة التنفيذ يوم 2020/07/30، الساعة 11:30-12:00.

لصالح المجموعة الثانية (لا) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. من خلال إجابات العينة المبحوثة والمعطيات المدونة في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنهم لا يشعرون بالاستياء وعدم الرضا حول تنوع مهام العمل في مؤسستهم، وهذا راجع إلى درجة الارتياح الذي يتمتع به العاملين إزاء عملهم وانتمائهم للمؤسسة محل الدراسة، حيث بحيث أن ممارستهم لمهامهم مهما كانت نوعها واختلافها بإخلاص دون الشعور بالملل أو الاستياء وعدم الرضا وهذا يمثل جانب قيمي اتجاه العمل، ومنه كلما كانت درجة تنوع المهام عالية كلما زاد الرضا عن العمل والعكس كذلك، وحتى لا يكون الملل السبب في تخفيض نسبة الذكاء عند العاملين.¹

41- هل تسيطر على كل المهام الوظيفية المسندة اليك؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (37) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (41)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 41	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	37	92,5%	20,0	17,0	1	28,900 ^a	0000,	دال عند مستوى ($\alpha=0.01$)
لا	3	7,5%	20,0	-17,0				
الإجمالي	40	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (41) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (37) فرداً بنسبة مئوية بلغت 92.5%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (03) بنسبة مئوية قدرت بـ 7.5%، في وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 28,900^a وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى (نعم) ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. من خلال إجابة العينة المبحوثة تكشف المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأنهم يسيطرون على كل المهام الوظيفية المسندة إليهم. وهذا راجع إلى الكفاءة والخبرة التي يتمتع بها العاملين في المؤسسة محل الدراسة ، نجد أن أغلب العمال

¹ عصام عبد اللطيف عمر : مرجع سبق ذكره , 2015,ص25

يسيطون على عملهم بشكل جيد في حين يفتقر اغلبهم للسيطرة عليها في إنجاز المهام وهذا يعكس الثقافة المرنة لإدارة المؤسسة والنظرة الإيجابية للعامل الجزائري منحه حرية في الإداء لكي ومنها السير الحسن في العمل و تحقيق الأهداف لذا نجد أن العامل في المؤسسة محل الدراسة أعمالهم ومضبوبة ومتحكم فيها بالإجراءات التي تحددها الإدارة بدقة¹

42- ما رأيك حول نوع المهام الوظيفية المعتمدة داخل مؤسستكم ؟

ثانيا: عرض وتحليل الفرضيات:

1.1: عرض وتحليل الفرضية الفرعية الأولى : للدعم الإشرافي علاقة بالرضا عن الممارسات القيادية

ولاختبار هذه الفرضية تم :

1-1- العلاقة بين السؤال (6) والذي نص على ((هل يشجعك رئيسيك على المشاركة في اتخاذ القرارات)) من محور الدعم الإشرافي مع السؤال (25) والذي نص على ((هل يشجع رئيسك أسلوب العمل الجماعي)) من محور الممارسات القيادية.

الجدول رقم (38) إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (6) حسب السؤال رقم (25)

القرار	مستوى الدلالة	Chi-Square	درجة الحرية	المجموع	السؤال رقم (6) تبعا للسؤال رقم (25)	
					نعم	لا
دال عند (0.01)	////	/////	1	40	3	37
				40	3	37
						الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06) والمتعلق بـ " هل يشجعك رئيسيك على المشاركة في اتخاذ القرارات؟" من خلال المعطيات المذكورة في الجدول أعلاه وتماشيا مع المعطيات الكمية ان العينة المبحوثة أقرت بأن رئيسهم يشجعهم على اتخاذ القرارات بنسبة تقدر بـ 100% حسب السؤال رقم (25) والمتعلق بـ: " هل يشجع رئيسك أسلوب العمل الجماعي؟" حيث من إجابات العينة المبحوثة أكدت بأن أغلبية المبحوثين يشجع رئيسهم أسلوب العمل الجماعي بنسبة تقدر بـ 92% حيث نلاحظ أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 6 تبعا للسؤال رقم (25) من الجداول أعلاه وتماشيا مع المعطيات نجد أنه توجد علاقة بين تشجيع الرئيس على المشاركة في اتخاذ القرارات وتشجيعه على أسلوب العمل الجماعي إن العملية التشاركية تساهم في تقليل مقاومة التغيير وإتاحة الفرصة للمشاركة في جميع مراحل العمل كحافز لإثارة دوافع الفاعلين , وشعورهم

¹ مقابلة رقم 2 مع مسؤول مصلحة التنفيذ، يوم 2020/07/29، الساعة 09:00-09:30

بأهميتهم من خلال العلاقات الاجتماعية مع الآخرين (العمل الجماعي /فرق العمل) وهذا ماينطبق على منطلقات الألسنة التي جاءت تؤكد على الاهتمام بالموارد البشري ودوافعه وأن المؤسسة التي تتبنى ثقافة تدعيم المشاركة في صناعة القرارات انطلاقاً من الاعتقاد بأن كل معامل في المؤسسة مهما كان موقعه عنصر فعال ينبغي الاستفادة من اقتراحاته وآرائه , ومنه فإن المؤسسة محل الدراسة تشجع روح التعاون والمبادر لدى العاملين وإشراكهم في ليس فقط في قرارات تحسين العمل كما أجاب المبحوثين إنما تتعدى بإشراكهم في اتخاذ القرارات و رسم الخطط وتشجيع أسلوب العمل الذي يزيد من تحقيق أهداف المؤسسة، إن المشاركة في اتخاذ القرارات وتشجيع العمل الجماعي يؤكد على الاستقلال الأمثل للمورد البشري بهدف مايمتلكه من قدرات فكرية وفنية ومعرفية تساهم في خلق الميزة التنافسية , فالتعبير عن الآراء والأفكار وتقديم المقترحات وتقبل الرأي الآخر يشعر العاملين بالرضا والحماس في زيادة الأداء.

1-2- العلاقة بين السؤال (09) والذي نص على ((هل يتمتع رئيسك بقدرة عالية على تحميسك لبذل جهد أكثر؟)) من محور الدعم الاشرافي مع السؤال (28) والذي نص على ((هل أسلوب رئيسك يشجعك على العمل؟)) من محور الممارسات القيادية:

الجدول رقم (39) إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (9) حسب السؤال رقم (28)

السؤال رقم (9) تبعا للسؤال رقم (28)	28- هل أسلوب رئيسك يشجعك على العمل؟		المجموع	درجة الحرية	Chi-Square	مستوى الدلالة	القرار
	نعم	لا					
نعم	28	6	34	1	,003 ^a	0,954	غير دال عند (0.05)
لا	5	1	6				
الإجمالي	33	7	40				

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 09 والمتعلق بـ " هل يتمتع رئيسك بقدرة عالية على تحميسك لبذل جهد أكثر؟" حسب السؤال رقم (28) والمتعلق بـ: " هل أسلوب رئيسك يشجعك على العمل؟ نلاحظ من خلال ما دلت عليه قيمة (كا²) والتي بلغت ^a003، أنها قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الفا (0.05)، وهذا معناه أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 09 تبعا للسؤال رقم (28)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%. من خلال الجدول أعلاه يتضح انه توجد علاقة بين تمتع الرئيس بقدرة عالية على تحميس العاملين لبذل مجهود أكثر أسلوب الرئيس في التشجيع على العمل، إن للرئيس دوراً فعالاً في المؤسسة في تحميس العاملين لبذل جهد أكبر حيث يمثل حافز المدح والثناء من طرف الرئيس في زيادة الأداء وهذا ما يدل على ان الفئة الفاعلة تسعى إلى بناء علاقات إنسانية جد مرضية

والتي ترفع معنوياتهم وتزيد من شعورهم بالحماس في بذل جهود أكثر لتأدية أعمالهم وإن تعامل الرئيس لمرؤوسيه وكيفية تأثيرهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية , يساهم في خلق اتصال مفتوح في جو عملي يتميز بالتعاون والالتزام والعمل كهريق واحد وكآلية لدحض معالم الصراع والنزاع الذي من شأنه يغيب مظاهر الألفة وكبح الحماس في تأدية العمل، ومن فإن الرئيس الذي له القدرة في تحميس مرؤوسيه وتشجيعهم على العمل يزيد من رضاهم في تحقيق وإشباع حاجياتهم المختلفة وبالتالي تحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي الذي يساهم في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة محل الدراسة.¹

عرض وتحليل الفرضية الثانية: للعدالة التنظيمية علاقة بالرضا عن أساليب العمل

2-1- العلاقة بين السؤال (13) والذي نص على ((هل تعتبر أن قواعد العمل عادلة بين جميع العاملين؟)) من محور العدالة التنظيمية مع السؤال (32) والذي نص على ((هل تفتح مؤسستكم دورات تأهيلية تدريبية للتقدم في العمل؟)) من محور الرضا عن اساليب العمل.

الجدول رقم (40) إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13) حسب السؤال رقم (32)

القرار	مستوى الدلالة	Chi-Square	درجة الحرية	المجموع	32 - هل تفتح مؤسستكم دورات تأهيلية تدريبية للتقدم في العمل؟		السؤال رقم (13) تبعا للسؤال رقم (32)
					لا	نعم	
دال عند (0.01)	//////	//////	1	30	00	30	نعم
				10	00	10	لا
				40	00	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 13 والمتعلق بـ " هل تعتبر أن قواعد العمل عادلة بين جميع العاملين؟" من خلال إجابة المبحوثين نجد أن أغلبية العينة اكدو بأن قواعد العمل عادلة بين جميع العاملين بنسبة تقدر بـ 75% احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% حسب السؤال رقم (32) والمتعلق بـ: ". هل تفتح مؤسستكم دورات تأهيلية تدريبية للتقدم في العمل ومن خلال المعطيات المذكورة أن كل العينة أقرت بأن مؤسستهم تفتح دورات تدريبية للتقدم في العمل بنسبة تقدر بـ 100% احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% حيث نلاحظ أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13) تبعا للسؤال رقم (32). تماشيا مع المعطيات المذكورة في الجدول أعلاه وإجابة المبحوثين نجد أنه توجد علاقة بين اعتبار أن قواعد العمل عادلة بين جميع العاملين وفتح المؤسسة دورات تأهيلية تدريبية للتقدم في العمل إن اعتماد سياسة التدريب والتأهيل في

¹ حنان بن ضياف : مرجع سبق ذكره 2018

الواقع التنظيمي أمر بالغ الأهمية والذي يرجع بالفائدة على العاملين من خلال تحسين قدراتهم الفكرية والمهنية مما يتيح لهم فرصة التطوير الذاتي ويفتح أمامهم مجال الحراك الوظيفي من مستوى أدنى إلى مستوى أعلى وهذا ما يضمن بقائهم في المؤسسة مما يعزز الثقة ويرفع الروح المعنوية للعاملين نتيجة اهتمام المؤسسة بهم ومن فإن المؤسسة التي تنتهج عدالة في تطبيق قواعد العمل وفتح دورات تدريبية لجميع العاملين دون تحيز وبموضوعية مطلقة تساهم في زيادة الأداء وشعور بالرضا الوظيفي للعاملين وهذا ما لا نجد في الكثير من المؤسسات الجزائرية التي تفتقر إلى العدالة في فرص الترقية والتأهيل والتقدم في العمل وبالتالي نجد إن المؤسسة محل الدراسة تتيح فرص الترقية بعدالة متساوية وهذا ما أجاب به العاملين من أجل تحقيق أهداف المورد البشري والمؤسسة معا باعتبار التدريب والتأهيل تحفيز للفاعلين بجدية وإنجاز المهام وهذا ما ذهبت إليه منطلقات نظرية (y). لما جريكول أن العامل يستمتع بعمله ويلتزم به ويفخر بإنجازاته وإن معظم الأفرابيوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها، وإن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.¹

2-2- العلاقة بين السؤال (14) والذي نص على ((هل تعتبر ان فرص الترقية متساوية بين العمال ؟)) من محور بيئة العمل المادية مع السؤال (33) والذي نص على ((تعمل مؤسستكم على تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية؟)) من محور محتوى العمل

الجدول رقم (41) إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14) حسب السؤال رقم (33)

القرار	مستوى الدلالة	Chi-Square	درجة الحرية	المجموع	33 - تعمل مؤسستكم على تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية؟		السؤال رقم (14) تبعاً للسؤال رقم (33)
					لا	نعم	
دال عند (0.01)	/////	/////	1	29	00	29	نعم
				11	00	11	لا
				40	00	40	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 14 والمتعلق بـ "هل تعتبر ان فرص الترقية متساوية بين العمال؟" حيث من خلال العينة المبحوثة نجد أدلو بأن أغلبية العينة المبحوثة اكدوا بأن فرص الترقية متساوية بين العاملين نسبة 72.5% احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%, حسب السؤال رقم (33) والمتعلق بـ: ". هل تعمل مؤسستكم على تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية؟ من خلال المعطيات الجدولية نجد أن كل العينة المبحوثة أقرت بأن مؤسستهم تعمل على

¹ عبد المحسن الحيدر : إبراهيم بن طالب : مرجع سبق ذكره، ص 24

تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% , حيث نلاحظ أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14) تبعا للسؤال رقم (33) من خلال البيانات الجداول أعلاه وإجابة العينة المبحوثة، نجد انه توجد علاقة بين التساوي في فرص الترقية بين العمال و عمل مؤسسة على تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية، وهو الشيء الذي يعبر عن الإستراتيجية التي تنتهجها المؤسسة في الترقية تدفع بالعمال نحو المزيد من الجهد وتعبر عن ثقافة الاهتمام بشخصية العامل الأمر الذي أكده "وليام أوشي" في نظريته عن ثقافة الاهتمام بالعامل وتكريس الترقية التي تعتبر كأحد جوانب تطوير العمل وقدرات العاملين العلمية والمهنية،¹ في حين نجد أن المؤسسة تشجع وتعزز العمل على تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية لزيادة كفاءة العاملين وتهيئة كل الظروف، لذلك لأن طاقة العامل تتحد طبقا للترقيات والتقدم الوظيفي والمكافآت ومنه الوصول إلى أداء أفضل وتحقيق أهداف المورد البشري و المؤسسة ومنه فإن المؤسسة محل الدراسة تعمل جاهدة على خلق برامج تدريبية تطويرية متساوية بين العاملين للتقدم في العمل.

عرض وتحليل الفرضية الثالثة: لبيئة العمل المادية علاقة بالرضا عن محتوى العمل

3-1- العلاقة بين السؤال (21) والذي نص على ((هل توفر مؤسستك "الإضاءة، الحرارة، التهوية" المناسبة أثناء أداء عملك؟)) من محور بيئة العمل المادية مع السؤال (40) والذي نص على ((هل تشعر بالاستياء وعدم الرضا حول تنوع مهام العمل في مؤسستكم؟)) من محور محتوى العمل.

الجدول رقم (42) إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (21) حسب السؤال رقم(40)

السؤال رقم (21) تبعا للسؤال رقم (40)	40 - هل تشعر بالاستياء وعدم الرضا حول تنوع مهام العمل في مؤسستكم ؟		درجة الحرية	Chi- Square	مستوى الدلالة	القرار
	لا	نعم				
نعم	5	35	1	//////	//////	دال عند (0.01)
لا	00	00				
الإجمالي	5	35				

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 21 والمتعلق بـ " هل توفر مؤسستك "الإضاءة، الحرارة، التهوية" المناسبة أثناء أداء عملك؟" حسب السؤال رقم (40) والمتعلق بـ: " هل تشعر بالاستياء وعدم الرضا حول تنوع مهام العمل في مؤسستكم؟ حيث نلاحظ أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 21 تبعا للسؤال رقم (40)، من خلال

¹ صالح محسن مهدي العامري وآخرون، مرجع سابق، ص. 70

المعطيات الجداول وإجابة العينة المبحوثة نجد انه توجد علاقة بين توفير المؤسسة "الإضاءة، الحرارة، التهوية" المناسبة أثناء أداء العمل والشعور بالاستياء وعدم الرضا حول تنوع مهام العمل في مؤسسة، إذن فالعوامل الفيزيائية هي الظروف تحسين البيئة التي يعمل في ظلها الفرد، وتؤثر عليه سلبا أو إيجابا، وينعكس ذلك على سلوكه، وعلى أدائه وعن رضاه أو عدم رضاه عن محيط عمله، وأهم ظروف مناخ العمل المادي بحاجة إلى مستوى جيد من الإضاءة والتهوية، وأن الأعمال تحتاج إلى مستويات مختلفة من الإضاءة، ويجب أن نعلم أن ثمة مهن تحتاج إلى وظائف بصرية قوية وإضاءة عالية، فتشير بعض الدراسات أن العمال الذين يشتغلون على آلات مزودة بمفاتيح ملونة، غالبا ما يقل مستوى الخطأ لديهم إذ كانت الإضاءة كافية، فالإضاءة الجيدة تحقق أداء متميزا من حيث الكم والكيف، وان توفير المؤسسة لمناخ تنظيمي جيد في كل المناصب والمهام فهذا لا يثير استيائهم في حال تغيير أماكن عملهم، الأمر الذي يعكس أداء العاملين بكل أريحية وعدم الاستياء من توع المهام في المؤسسة هذا ما أدلت به أغلبية العينة المبحوثة بنسبة تقدر 87,5% وهذا ما يعزز رضا العاملين عن عملهم.¹

3-2- العلاقة بين السؤال (23) والذي نص على ((هل توفر مؤسستك بيئة عمل آمنة أثناء أداء مهامك الوظيفية؟)) من محور بيئة العمل المادية مع السؤال (41) والذي نص على ((هل تسيطر على كل المهام الوظيفية المسندة إليك؟)) من محور محتوى العمل.

الجدول رقم (43) إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (23) حسب السؤال رقم (41)

السؤال رقم (23) تبعا للسؤال رقم (41)	41 - هل تسيطر على كل المهام الوظيفية المسندة إليك ؟		المجموع	درجة الحرية	Chi-Square	مستوى الدلالة	القرار
	نعم	لا					
نعم	37	3	40	1	//////	//////	دال عند (0.01)
لا	00	00	00				
الإجمالي	37	3	40				

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 23 والمتعلق بـ " هل توفر مؤسستك بيئة عمل آمنة أثناء أداء مهامك الوظيفية؟" حسب السؤال رقم (41) والمتعلق بـ: " هل تسيطر على كل المهام الوظيفية المسندة إليك؟ نلاحظ من خلال أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 23 تبعا للسؤال رقم (41) " من خلال البيانات والمعطيات الجداول وإجابة

¹ بوبون نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة الماجستير ،جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007، ص.ص 61/60

المبوحثين نجد انه توجد علاقة بين توفير مؤسسة بيئة عمل آمنة أثناء أداء المهام الوظيفية و سيطرة على كل المهام الوظيفية المسندة إليه إن توفير بيئة عمل آمنة أثناء تأدية المهام يزيد من حماس وقوة لعاملين بأن يسيطرون على المهام الوظيفية المسندة إليهم، وهذا راجع إلى توفير المؤسسة محل الدراسة إلى الظروف الملائمة كالأمن، والوقاية من المخاطر أثناء تأدية عملهم حيث يؤدي هذه الأخيرة إلى شعور العاملين بالانتماء لبيئة عمل، مما يقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره حيث يساهم في رفع الروح المعنوية وتحسين مستوى الأداء، لذا الإحساس بالأمان إثراء تأدية المهام الوظيفية من المخاطر يرفع من مستوى كفاءة وسائل الوقاية سيؤدي بلاشك إلى حماية الموظفين ومنه ما يفتقد إليه بعض المؤسسات الجزائرية في مثل هذه البرامج وعدم توفيرها مما ينعكس سلبا على الأداء وتحقيق أهداف المؤسسات .

ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

بعد صياغة فرضية عامة وفرضيات فرعية في بداية البحث كإجابات احتمالية لتساؤلات الدراسة المطروحة على مستوى الإشكالية وبعد الدراسة الميدانية والقيام بالتفريغ والتحليل وتفسير النتائج، كمرحلة أخيرة من مراحل البحث سيتم فيما يلي : عرض أهم النتائج التي توصلنا إليها .

1/مناقشة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية :

1.1:مناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

للدعم الإشرافي علاقة بالرضا عن الممارسات القيادية , إذ تبين أن للدعم الإشرافي كبعد من أبعاد جودة حياة العمل توجد علاقة بالممارسات القيادية كبعد من إبعاد الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05 وبذلك نقبل الفرضية , وهذا ماتوافق مع نتائج دراسة **حنان بن ضياف¹** 2018 فيمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة محل الدراسة تتبع سياسة الدعم الإشرافي وهذا مايعكس على العامل شعوره بالرضا من خلال المؤشرات التي تظهر في المؤسسة كالتغيب ودوران العمل ,والشكاوي , وعدم التمارض , و اللامبالاة وهذا ما يعزز من التزام العامل ، فالسائد في المؤسسة الجزائرية يعكس الثقافة الإيجابية التي تكتسي طابعا يستند الرضا اتجاه العمل كما أن للدعم في مختلف المؤسسات الجزائرية يعزز من الرضا الوظيفي وهذا راجع لشخصية العامل وما يتطلى به من قيم وفي الأخير نستنتج تحقق الفرضية الجزئية الأولى

¹ حنان بن ضياف : مرجع سبق ذكره 2018

2.1: مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تم صياغتها كالاتي للعدالة التنظيمية علاقة بالرضا عن أساليب العمل إذ تبين أم للعدالة التنظيمية كبعد من أبعاد جودة حياة العمل انه توجد علاقة بالرضا عن أساليب العمل كبعد من أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين عند النسب الإحصائية 72.5% و 100% حيث نجد أن نسب متقاربة وهذا ما يؤكد بأن هناك نسق علائقي بين متغيرين وهذا ما أكدته النسب المذكورة في الجداول الإحصائية عند نزولنا إلى الواقع الإمبريقي وهذا ماتوا فق مع دراسة **حنان بن ضياف¹** 2018 التي توصلت إلى نتائج متوافقة مع دراستي في ترسيخ العدالة التنظيمية من خلال إدراك العاملين طريقة المساواة في التعاملات والمخرجات مما عزز شعور العاملين بالرضا عن العمل وفي الأخير نستنتج تحقق الفرضية الجزئية الثانية.

1.2: مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:

لبيئة العمل المادية علاقة بالرضا ن محتوى العمل "إذ تبين أن لبيئة العمل المادية كبعد لجودة الحياة الوظيفية توجد علاقة بالرضا عن محتوى العمل كبعد الرضا الوظيفي للعامل عندا النسب المذكورة أعلاه في الجداول الإحصائية متقاربة وبذلك نقبل الفرضية البديلة حيث يمكن تفسير ذلك بأن لبيئة العمل المادية في مؤسسة صيانة التجهيزات الصناعية تعزز من الرضا عن محتوى العمل ولوجود عوامل الاستقرار والانتماء الوظيفي والاطمئنان لبيئة العمل هو من المرتكبات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري بالإحساس والشعور بالرضا الوظيفي للعاملين² , وفي خضم منطلقات العلاقات الإنسانية فيما يخص ضرورة توفير ظروف ملائمة ومناسبة لأداء العاملين وتنظيم العمل والحفاظ على المورد البشري وإعطائه أهمية بالغة داخل المؤسسة محل الدراسة وفي هذا الصدد فإن حركة العلاقات الإنسانية ركزت على المورد البشري في تحقيق متطلباته. وفي الأخير نستنتج تحقق الفرضية الجزئية الثالثة

2/ مناقشة الفرضية العامة:

تنص الفرضية الرئيسية على انه توجد علاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي في مؤسسة صيانة التجهيزات الصناعية في سونلغاز بذراع الحاجة بالمسيلة، وبعد الدراسة الميدانية وتحليل النتائج تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين في محل الدراسة وهذا ماتوا فق مع دراسة سارة سعدون وآخرون 2008 لجودة حياة العمل علاقة بالرضا الوظيفي للعاملين.

¹ حنان بن ضياف : مرجع سبق ذكره 2018

² سارة سعدون وآخرون: مرجع سبق ذكره 2008

رابعاً : نتائج الدراسة :

على ضوء هذه الدراسة، وبناءاً على الأدبيات والدراسات السابقة والتراث السوسولوجي كمحاولة رامية للبحث والتقصي في موضوع دراستنا الموسوم ب: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين للعامل" والذي يهدف إلى إرساء معالم الجودة حياة العمل، بيئة عمل المادية والمعنوية والعدالة تنظيمية، والإشراف كسياق علائقي بالرضا الوظيفي من خلال محددات الرضا كالأجر وجماعة العمل والظروف الفيزيائية ومحتوى العمل لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة ، ومن خلال تحليلنا لفرضيات جسدت الدراسة بوجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية الرضا الوظيفي للعامل بالمؤسسة خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

-الاهتمام بجماعات وفرق العمل والتأكيد على نشر ثقافة العمل الجماعي، مما يتطلب تبني تلك المراكز لمجموعة متكاملة من البرامج التدريبية والتنقيفية التي تهدف إلى دعم العلاقات القائمة على العمل الجماعي ، والتفاعل الإنساني ، والتكامل والتعاون لتحقيق الإنجاز الأفضل فهذا ما يميز بيئة العمل الجيدة ويؤدي بدوره لتحقيق الرضا الوظيفي.

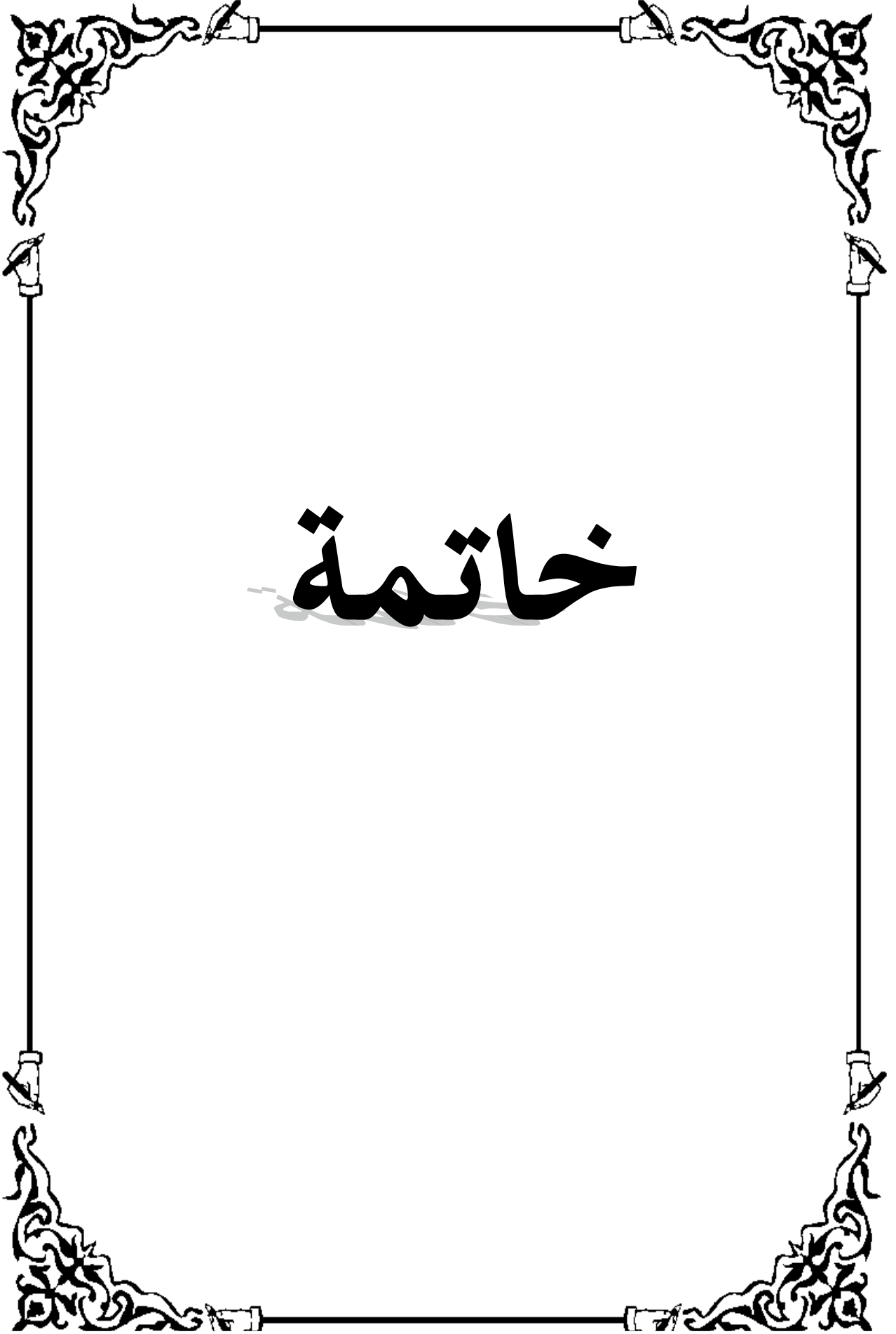
-كما أظهرت الدراسة ان جودة حياة العمل لهما تأثير فعلي على المتغير التابع.

-أثبتت نتائج ان وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف بيئة العمل الرضا الوظيفي.

- حيث أن العمل على توفير الأساليب الحديثة في التعامل مع العاملين وتوفير متطلباتهم واحتياجاتهم وإشراكهم في اتخاذ القرارات ، يساهم في تعزيز زيادة أداء العاملين ومنه رضاه عن العمل بشكل أكبر.

-أثبتت نتائج أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية نوعاً ما بين لبيئة العمل المادية علاقة عن محتوى العمل، يساهم إلى حد كبير في الرضا الوظيفي.

-ترسيخ معالم العدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة حيث أظهرت النتائج أن قواعد العمل وفرص الترقية تستند لأسس المساواة والعدالة متجلية بشكل كبير من خلال منح المؤسسة لمكافآت للعمال وهذا الأمر الذي يعكس الرضا.



خاتمة

خاتمة:

ترجع أهمية دراسة جودة حياة العمل و علاقتها الرضا الوظيفي إلى أن جودة حياة العمل من خلال هذه الدراسة التي تناولت موضوع العلاقة بين جودة الحياة العمل والرضا الوظيفي للعاملين حيث كان المطلب الرئيسي والركيزة القادرة على بلورة الواقع التنظيمي وهذا من خلال عرض مجموعة من الإجراءات المنهجية في ثنايا الدراسة حيث تعرضنا إلى تحديد المفاهيم والنقضي في مختلف الأبحاث الإمبريقية والمقاربات النظرية التي تناولت المتغيرين حيث ساعدتنا في توسيع الرؤية حول الموضوع وتحديد الجوانب المختلفة لجودة حياة العمل بأبعادها وتجسيد الالتزام التنظيمي بأبعاده، سعيا لكشف سياقهما العلائقي في مؤسسة صيانة الأجهزة الصناعية بذراع الحاجة بالمسيطة، حيث إن جودة الحياة الوظيفية بمختلف جوانبها المادية والمعنوية من خلال العدالة التنظيمية وبيئة العمل الاجتماعية التي تركز على العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعمال وتمكين العاملين كأحد عوامل رفع الروح المعنوية للعاملين ومن أحد أهم الطرق التي بواسطتها إدماج الفرد في عمله، بالإضافة إلى أنها تعتبر آليات فعالة في أي مؤسسة، فالاهتمام بهذه الأمور يلعب دورا مهما في شعور العاملين العاملين بالرضا عن عملهم، كما تساهم في بقاء المؤسسة في حالة القوة والفاعلية مما يؤدي إلى توجيه سلوك العاملين ودفعهم للمساهمة في تطوير المؤسسة، إذ أن انتهاج سياسة جيدة لآليات والبرامج التي تحقق إشباع حاجات العاملين مع مراعاة مبدأ العدالة والمساواة في توزيعها من أهم عوامل نجاح أي مؤسسة، مما يخلق اتجاهات إيجابية نحو العمل وبالتالي تحقيق الرضا لدى العمال .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1 - الكتب :

- 1) احمد السيد مصطفى: إدارة البشر الأصول والمهارات، د ط، دن، مصر، 2002.
- 2) احمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997.
- 3) جاد الرب سيد محمد : جودة الحياة الوظيفية في منظمة الأعمال العصرية، مطبعة العشري، جمهورية مصر العربية، المنصورة 2018.
- 4) الحريري، محمد سرور: إدارة الموارد البشرية. ط 1. دار البداية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2012.
- 5) راوية حسين: السلوك التنظيمي، د ط، الدار الجماعية، مصر، 2003.
- 6) ربابعة، علي محمد: إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
- 7) سالم تيسير الشرايدة: الرضا الوظيفي: أطر نظرية و تطبيقات علمية، دار الصفلنشر ء. عمان، الأردن، 2010.
- 8) سلطان محمد سعيد: السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
- 9) السلمى، علي: السلوك الإنساني في الإدارة، دار المعارف للنشر والتوزيع، القاهرة مصر 1972.
- 10) سهيلة محمد عباس ،علي حسين علي : ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان الاردن، بدون س نشر .
- 11) الشنوناني، صلاح : إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الإسكندرية مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 1992
- 12) شهيب محمد علي، السلوك الإنساني في التنظيم، دراسات في الفكر العربي الحديث، دار الفكر العربي، القاهرة، 1990.
- 13) صالح مهدي محسن العامري، طاهر حسن منصور الغابي :إدارة وأعمال، ط4 ، دار وائل، عمان، الأردن، 2006.
- 14) عادل عبد الرزاق: القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيف، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2010.
- 15) عاشور احمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983.
- 16) عاشور، احمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1985.
- 17) عبد الباقي صلاح الدين: السلوك الفعال في المنظمات، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014.

قائمة المراجع

- 18) عبد المحسن الحيدر : إبراهيم بن طالب : الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، بدون دار نشر، سعودية، 2005.
- 19) عبود عبد الله العسكري: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط1، دار النمير، دمشق، سورية، 2002.
- 20) العديلي: دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، سالة ماجستير، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1406هـ.
- 21) عصام عبد اللطيف عمر ك الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيولينيك للنشر و التدريب، القاهرة 2015.
- 22) علاقي، مدني: الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية، ط1، دار تهامة للنشر، جدة الرياض، 1401/1981.
- 23) علي السلمي: إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مكتبة غريب للنشر، القاهرة 1981، ص 55
- 24) عمار بوحوش ومحمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعادة البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- 25) العميان محمود: السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، دار النشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 26) العنزى وصالح : إدارة رأس المال الفكري في منظمة الأعمال ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 27) العنزى، سعد علي، صالح أحمد علي، إدارة رأس مال الفكري في منظمة الأعمال: دار البازوري، الأردن، عمان، 2009.
- 28) العيسوي محمد عبد الرحمن: دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار النهضة للنشر، لبنان 1974.
- 29) غريب محمد سيد أحمد، تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، الإسكندرية.
- 30) فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر، مصر، 2001.
- 31) محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 32) محمد عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، د ط، عمان، الأردن، 1999.

قائمة المراجع

- (33) المشعان، عويد: دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، ط1، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1993.
- (34) منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط 4، دار المسيرة، الأردن، عمان، 2007.
- (35) نادية سعيد عاشور وآخرون: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دليل الطالب في إنجاز بحث سوسيلوجي، ط1، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017.
- (36) ناشد، محمد: "الفكر الإداري في الإسلام، مركز جامعة الماجد للثقافة والتراث، جامعة دبي 1697.
- (37) نور الدين شنوفي: تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005.
- (38) الهيتي خالد إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2005.
- (39) يوسف حجم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، الوارث للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009.
- 2-المجلات العلمية:
- (40) أحمد إبراهيم : قياس جودة حياة العمل لدى العاملين، مجلة العلوم الإدارية العراقية، م1، العدد1، جامعة تكريت 2017
- (41) أيمن حسن ديوب : تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 30، عدد 1، سوريا، 2014..
- (42) تيسير زاهر: أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، عدد1، جامعة دمشق، 2016.
- (43) زكي حنوش: الحوافز والتنمية الشاملة، مجلة الإدارة العامة، العدد47، سوريا 1985.
- (44) سعد العنزوي، سما سعد خير الله الفضل: فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية مجلد 13، عدد 45، جامعة بغداد، 2002.
- (45) سلاطنية بلقاسم: العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، عدد5، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2004.
- (46) الطعاني، حسن احمد وعمر سلطان السويعي: التمكين الإداري وعلاقته وبالرضا الوظيفي لدى، مديري المدارس الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية، دراسات العلوم التربوية، المجلد 40، الملحق 1، السعودية، 2013 .

قائمة المراجع

- 47) الطيب، عبدالله عبد الخالق : اثر جودة الحياة الوظيفية في ترقية الأداء الوظيفي، مجلة الأندلس، مج5، ع18، جامعة الشلف، الجزائر 2019.
- 48) عبد الحميد، عبد الفتاح المغربي: جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية العدد 2، جامعة الزقازيق، كلية التجارة ج م العربية، 2004.
- 49) عبد الكريم بن خالد: فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد 20، جامعة إدرا، 2015.
- 50) عبد الله خالد سليم المعايطه: الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية في شركة الفوسفات الأردنية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الثاني، المجلد الأول الأردن، 2017، ص 185
- 51) العطوي، عامر حسين: أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي ،مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 1، جامعة القادسية، 2007.
- 52) عيطاني ومراد سليم، أبو سلمى، عبد الله جميل: أثر ممارسات أخلاقيات إدارة الموارد البشرية على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الخلوية في الأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمان، الأردن، 2014.
- 53) م.م روى احمد إبراهيم: قياس جودة حياة العمل لدى العاملين ،مجلة العلوم الإدارية العراقية، م1، عدد1، جامعة تكريت العراق 2017.
- 54) محمد عبد الرحمن الشنيطي : أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، م 12، العدد، الأردن، 2016
- 55) مزيان الوناس : محددات الرضا الوظيفي وأثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد6، 2011.
- 56) موسى احمد إبراهيم، إسماعيل، عمار فتحي موسى: دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل، المجلة العلمية للبحوث التجارية، ومج2، ع1.2 جامعة المنوفية ،مصر 2015.
- 57) موسى السعودي:.. أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين الأردنية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 04، العدد 1، الأردن، 2013.
- 58) ناصر العديلي : الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية ،مجلة الإدارة العامة، العدد63، السعودية، 1983.

قائمة المراجع

- 59) ناصر محمد لعديلي : الدوافع، والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية (بحث ميداني)، مجلة الإدارة العامة، العدد32، الرياض 1983.
- 60) ناصف عبد الخالق : الرضا الوظيفي واثره على إنتاجية العمل، المجلة العربية للإدارة، مج6، ع1، جامعة الكويت1982.
- 61) هاني السيد محمد: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ،مجلة الطفولة والتربية ،مج10، ع133 لاسكندرية 2018.

3- القواميس:

- 62) ابن منظور أبو الفضل: لسان العرب، ط4، دار صدر للطباعة، بيروت لبنان1986
- 63) أحمد زكي بدوي :معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، 1987.

4 - الأطروحات والمذكرات الجامعية:

- 64) أبوهنتلة، خالد سعيد: أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السعودية، 2008.
- 65) إيناس فؤاد نواوي فلمبان :الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي على المشرفين والمشرفات التربويات، رسالة ماجستير، جامعو أم القرى، السعودية 1429/1427هـ.
- 66) باجو حميد: دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، در اسة حالة شركة توزيع الكهرباء، رسالة ماجستير، جامعة البويرة، 2014.
- 67) باجو حميد :دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة البويرة، 2014.
- 68) الحنيطي، إيمان محمد عمي در اسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الأردن، 2000، ص17
- 69) الرويلي نواف: لرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس لتعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود 1422.
- 70) زويش سامية : محددات الرضا الوظيفي واثرها على أداء الموظفين في المؤسسة اسة حالة ثانوية أمزيل امحمد بحيزر، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة اكلي محند اولحاج، البويرة، 2014.

قائمة المراجع

- (71) السويطي، شلبي إسماعيل: اثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي، رسالة دكتوراه، جامعة السودان 2016.
- (72) عبد الله بن عبد المحسن المدلج: قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم القانونية، السعودية 2003.
- (73) عبد النور ارزقي : محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين: رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 1997.
- (74) العديلي ناصر محمد: الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام بسلطنة عمان والعوامل، المؤثرة فيه، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، عمان، الأردن، 1990.
- (75) علي محمد بن علي العثرياني العسيري: العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف، السعودية، 2005.
- (76) مريم شيخي: طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة بوبكر بلقايد، تلمسان، 2014.
- (77) الناجي محمد عبد الله: تطبيق نظرية هرزبرج لقياس الرضا الوظيفي على العمل في التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، الرياض 2019.
- (78) ناصر بن ضيف الله الحربي: الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة عالم السيارات المحدودة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 1427.
- (79) نهاد عبد الرحمن الشنيطي: واقع جودة حياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير إدارة أعمال، جامعة غزة، فلسطين، 2016، ص26
- (80) نور الدين عسلي: إدارة الصراع واثرها على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2008.
- (81) هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد: اثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير إدارة أعمال جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2017.
- (82) هشام عيسى، عبد الرحمن أبو أحمد: أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلي اتخاذ القرار، رسالة ماجستير، غزة فلسطين، 2017.
- (83) يونس مختار: الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015

قائمة المراجع

- 84) بنونة علي: العلاقات الإنسانية أثرها على الرضا الوظيفي، أطروحة دكتوراه علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
- 85) حنان بن صياف: لدعم التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.
- 86) خليل إسماعيل إبراهيم ماضي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة قناة السويس، جمهورية مصر العربية، 2014.
- 87) بوونن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة الماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007.

5 - المراجع الأجنبية:

- 88) Anita Sarah Saad & al ، employees' perception on quality work life and job satisfaction in a private .(higher learning institution ، international review of business research papers Vol 4 N 3 ، 2008



قائمة الملاحق

دليل المقابلة الحرة

دليل المقابلة الحرة خاص بمسؤول الوارد البشرية

1) مستوى التعليمي

2) ما هي أهم البرامج التي تضعها مؤسستكم لضمان السلامة والأمان في بيئة العمل؟

3. ما هي الأسس التي تعتمد عليها مؤسستكم في تفويض الصلاحيات؟

4) ما هي المعايير التي تعتمد عليها مؤسستكم في التدريب؟

5) ما هي الآليات التي تركز عليها عملية الترقية في مؤسستكم؟

6) ما هي الآليات التي تعتمد عليها المؤسسة في تنمية القدرات المهنية والعلمية و تحسين جودة حياة العمل؟

دليل المقابلة الحرة الخاص بمسؤول مصلحة التنفيذ

1) المستوى التعليمي؟

2) هل تشجعون العمل الجماعي والتواصل المفتوح بين العاملين؟

3) هل تقوم مؤسستكم بالتوزيع الجيد وعادل لساعات العمل للعاملين؟

4) هل تشجع المؤسسة حرية الإبداع وتنوع المهام للموظفين في العمل؟

5) على أي أساس يتم منح المكافآت في مؤسستكم؟

6) هل توفر مؤسستكم على الظروف الفيزيائية كالأضاءة الجيدة والتهوية والحرارة؟

7) هل تتبعون أسلوب تشجيع العاملين في مؤسستكم؟



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

استمارة استبيان

حول

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية في مؤسسة صيانة التجهيزات الصناعية فرع سونلغاز

بالمسيلة

مذكر مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص : تنظيم وعمل .

إعداد الطالب: حيمر الصغير

تحت اشراف: الاستاذ ناجح مخلوف

يضع الباحث بين أيديكم استمارة الاستبيان المتضمنة مجموعة من الفقرات،
يرجى منكم الإجابة عليها مع وضع العلامة في الخانة المناسبة لرأيكم،
المرجو منكم تحديد إجاباتكم بصدق، ولن توظف المعلومات إلا لغرض البحث العلمي.

شكراً على تعاونكم.

أولا : بيانات عامة متداولة:

1. الجنس : ذكر أنثى
2. السن : من 30-35 من 36-40 أكثر من 40
3. الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج مطلق أرمل
4. المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
5. الوضع المهني : بسيط مؤهل متخصص

ثانيا : بيانات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية :

I. بيانات متعلقة بالدعم الإشرافي العاملين :

6. هل يشجعك رئيسك على المشاركة في اتخاذ القرارات ؟ نعم لا
7. اذا كانت اجابتك بنعم ما نوع هذه القرارات ؟
- قرارات حول أساليب العمل
 - قرارات حول تطوير المنتج
 - قرارات حول جودة الخدمة
8. هل يسمح لك بإبداء رأيك في حل مشاكل العمل داخل المؤسسة؟ نعم لا
9. هل يتمتع رئيسك بقدرة عالية على تحميسك لبذل جهد أكثر؟ نعم لا
10. هل يوضح لك رئيسك أهداف العمل بشكل واضح ؟ نعم لا
11. هل تعتمد مؤسستكم على ثقافة حرية الحوار حول تطوير محتوى العمل؟ نعم لا
12. ما رأيك حول المساعدة والدعم المقدم لك من طرف رئيسك في العمل؟.....؟

II. بيانات متعلقة بالعدالة التنظيمية :

13. هل تعتبر أن قواعد العمل عادلة بين جميع العاملين ؟ نعم لا
14. هل تعتبر ان فرص الترقية متساوية بين العمال ؟ نعم لا
15. هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع المهام التي تؤديها ؟ نعم لا
16. هل توافق بأن حصولك على المكافئة يساهم في رضاك عن العمل ؟ نعم لا
17. على أي أساس تمنح المكافآت في مؤسستكم ؟
- على أساس الخبرة
 - على أساس الأداء المتميز
 - على أساس الجهد المبذول
- ما رأيك بموضوع العدالة داخل مؤسستكم من حيث التطبيق؟.....؟

III . بيانات متعلقة ببيئة العمل المادية :

18. هل توفر المؤسسة الوسائل التكنولوجية للعمل؟ نعم لا
19. هل توفر المؤسسة شروط السلامة المهنية للعاملين في مؤسساتكم؟ نعم لا
20. هل تتمتع بالحرية في أداء عملك؟ نعم لا
21. هل توفر مؤسساتك "الإضاءة، الحرارة، التهوية" المناسبة أثناء أداء عملك؟ نعم لا
22. اذا كانت إجابتك بنعم، فهل يساهم توفيرها في التقليل من تغييرك عن العمل؟ نعم لا
23. هل توفر مؤسساتك بيئة عمل آمنة أثناء أداء مهامك الوظيفية؟ نعم لا
24. ما رأيك في بيئة العمل بمؤسساتك؟.....

ثانيا : بيانات متعلقة الرضا الوظيفي

IV . بيانات متعلقة بالممارسات القيادية :

25. هل يشجع رئيسك أسلوب العمل الجماعي؟ نعم لا
26. يعامل رئيسك الآخرين بكل احترام وتقدير في العمل؟ نعم لا
27. هل يمارس رئيسك نوع من القيادة التسلطية في العمل؟ نعم لا
28. هل أسلوب رئيسك يشجعك على العمل؟ نعم لا
29. اذا كانت اجابتك بنعم، ما نوع هذا الأسلوب؟
- أسلوب تعاوني
 - أسلوب تشاركي
 - أسلوب أبوي
 - أسلوب تشاوري
30. هل تشعر بالرضا والراحة نحو الأسلوب القيادي في مؤسساتكم؟ نعم لا
31. ما رأيك بأسلوب رئيسك القيادي في العمل؟.....

V . بيانات متعلقة بأساليب العمل :

32. هل تفتح مؤسساتكم دورات تاهيلية تدريبية للتقدم في العمل؟ نعم لا
33. هل تعمل مؤسساتكم على تطوير قدرات العاملين العلمية والمهنية؟ نعم لا
34. هل تعمل مؤسساتكم على ربط أساليب العمل بأهدافها المسطرة؟ نعم لا
35. هل تستفيد من مكافآت وعوائد مادية على انجازك لأساليب العمل في مؤسساتكم؟ نعم لا
36. هل تعتمد مؤسساتكم العمل بتكنولوجيا المعلومات والرقمنة؟ نعم لا
37. ما هو تقييمك لأساليب العمل المعتمدة في مؤسساتكم؟.....

VI. بيانات متعلقة بمحتوى العمل :

38. هل لك الحرية في توظيف خبراتك وإبداعك في العمل ؟ نعم لا
39. هل الأعمال الموكلة لك متنوعة تحتاج إلى سرعة التنفيذ ؟ نعم لا
40. هل تشعر بالاستياء وعدم الرضا حول تنوع مهام العمل في مؤسستكم ؟ نعم لا
41. هل تسيطر على كل المهام الوظيفية المسندة اليك ؟ نعم لا
42. ما رأيك حول نوع المهام الوظيفية المعتمدة داخل

مؤسستكم؟.....

.....

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بمؤسسة صيانة الأجهزة الصناعية بالمسيلة من وجهة نظر العاملين فيها من خلال الأبعاد الآتي (ظروف العمل، العدالة التنظيمية، وأشرف العاملين، والأجور والمكافآت، جماعات العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات)، ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، فقد قام الباحث بتطوير استمارة استبانة معتمدا على بعض الدراسات السابقة ، حيث قد تمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة الصيانة والتجهيزات الصناعية من عدد عمال والبالغ عددهم (648) عامل موزعين على قطاعات مختلفة حيث تم اختيار عينة وعددهم (40) بطريقة العينة العشوائية ، وبعد توزيع استمارة الاستبانة تم استرجاع (40) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، ولتحليل بيانات الدراسة تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (SPSS) حيث تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- كشف الدراسة لجودة حياة العمل علاقة بالرضا الوظيفي لد العاملين بمؤسسة صيانة الأجهزة الصناعية بالمسيلة

- توجد علاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي للعاملين

مستوى جودة الحياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة جاءت مرتفعة.

-أن ترسيخ معالم العدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة حيث أظهرت النتائج أن قواعد العمل، وفرص الترقية تستند لأسس المساواة والعدالة متجلية بشكل كبير من خلال منح المؤسسة لمكافآت للعمال وهذا الأمر الذي يعكس الرضا.

-أثبتت نتائج أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية نوعا ما بين بيئة العمل المادية علاقة عن محتوى العمل، يساهم إلى حد كبير في الرضا الوظيفي.

Abstract:

The study aims at identifying the quality of work life and its relationship with the functional satisfaction of the Industrial Machinery Maintenance Corporation (MIC) from the perspective of its employees through the following dimensions (working conditions, organizational justice, supervision of employees, wages and rewards, working groups, the president's supervision, participation in decisions), and achieving the aims of the study. The study followed the analytical descriptive approach, the researcher developed a resolution form based on some previous studies, where the study community in the Maintenance and Industrial Equipment Corporation (MIC) may be one of 648 workers distributed across different sectors, where a sample of 40 were selected in random sample. After the distribution of the resolution form, 40 valid statistical analysis forms have been retrieved. The study data analysis was used by the computer and a statistical program of the software service in SPSS, where several results were reached, which can be summarized below:

-The study revealed the quality of the work life related to the functional satisfaction of the employees in the industrial machinery maintenance institution with the means

– there is a relationship between the quality of work life And the employment satisfaction of the workers

—the level of quality of life at work in the sample study was high.

–establishing regulatory justice in the institution in question, in which the results show that the rules of action and promotion opportunities are based on the foundations of equality and justice are largely manifested by the institution's award of worker bonuses, which reflects satisfaction.

—Results have shown that a statistically significant relationship between the physical work environment is a relationship to work content that contributes significantly to job satisfaction.