



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



الرقم التسلسلي:...../2023

رقم التسجيل: 21115082212

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرفاهية في العمل دراسة ميدانية بمقر الولاية المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في:

تخصص: تنظيم وعمل

شعبة: علم الاجتماع

إشراف الدكتورة:

شبيلي وهيبة

من إعداد:

نايلي نصيرة

لجنة أعضاء المناقشة

صفة	الجامعة	الاسم واللقب
رئيسا	المسيلة	أ/د بن يمينة سعيد
مشرفا ومقررا	المسيلة	أ/د شبيلي وهيبة
ممتحنا	المسيلة	أ/د أوصيف محمد

السنة الجامعية: 2023/2022.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي الذي لم ينخل عليا يوما بشيء.

إلى أمي التي زودتني بالحنان والمحبة.

أقول لهم أنتم وهبتموني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة

إلى قلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي (إخوتي وأخواتي)

إلى كل من علمني حرفا وأصبح سنا برقه يضيء الطرق إمامي.

نايلي نصيرة

شكر وعرفان

أولا وقبل كل شيء نحمد الله ونشكره على نعمه التي لا تعد ولا تحصى
وبفضله أعاننا على إنجاز هذا العمل إتمامه والذي أرجوا ان يكون في المستوى لقلوبه تعالى:

﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل ووهبنا القوة والتوفيق

كما أتوجه بالشكر الموصول إلى الأستاذة "شيلي وهيبة"

التي لم تبخل عليا بعلم أو خبرة في إنجاز هذا العمل

كما أتوجه بالشكر إلى:

كل من أعطاني من وقتها إلى كل من صبر وتحمل المعاناة من أجلي،

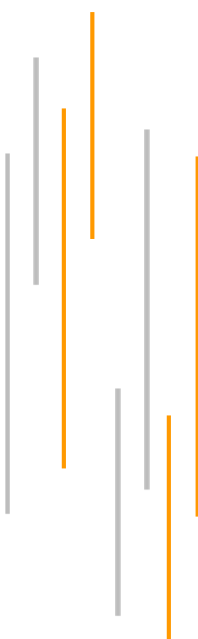
إلى كل من حاول وضع العراقيل أمامي.....فقد زادا من إصراري

إلى كل من ساعدني وساندني فقد سهل ذلك عليا إتمام مذكرتي.

وشكرا.



مقدمة



مقدمة:

في ظل التطورات المتزايدة والغير مسبوقه التي يشهدها العالم لمختلف مجالات الحياة سواء كانت السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو التكنولوجية، وغيرها تواجه المنظمات اليوم العديد من المخاطر التي تعرفها البيئة التي تنشط فيها سواء الداخلية أو الخارجية، وخاصة تلكم الضغوط المفروضة التي تؤثر في غالبيتها على العنصر البشري، الأمر الذي جعلها مجبرة على التكيف مع هذه التغيرات بالشكل الذي يضمن لها البقاء والاستمرار ويحقق لها أهدافها، وذلك من خلال البحث عن الطرق والسياسات والإجراءات التي من شأنها الحفاظ وتطوير مهارات هذا العنصر المهم الذي تمتلكه من جهة، أو جذب العمال الموهوبين الجدد من جهة أخرى، ومن هذا المنظور فقد ظهر الاتجاه نحو الاستثمار في مواردها البشرية من زوايا مختلفة، من بينها الحرص على توفير بيئة عمل بخصائص نوعية تتوافق مع اهتماماتهم وحاجاتهم ورغباتهم. ف ضمان تهيئة بيئة عمل بمواصفات ذات جودة من شأنها تحقيق عائدات قيمة ومؤثرة تأثيرا إيجابيا على الموظفين والمنظمة على حد سواء. الأمر الذي يأتي من تطبيق عدة مداخل إدارية معاصرة على غرار جودة الحياة الوظيفية. التي تشمل عدة برامج وعمليات تستهدف تحسين بيئة العمل بمختلف الأبعاد.

لذا فإن اتجاه المنظمات نحو تبني برامج نوعية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة يجسد أهم مميزات النجاح الوظيفي داخل منظمات الأعمال والتي تستهدف تحقيق الضبط الإيجابي للروابط المعنوية والسلوكية التي تجمع بين احتياجات الموظف وأهداف عمله ورضاه الوظيفي. فنظم الأجور والمكافآت الجيدة مع توفر الأمن والصحة المهنية للعمال وإعطاء هم مجال للمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة داخل مكان عمله الذي يتسم بالاستقرار والتحفيز للتقدم والتقدم للوظائف وفي ظل تتابع برامج للتدريب والتعلم، وبتزايد الاهتمام بالتوازن بين حياته الشخصية والوظيفية، هذا وفي وجود فريق عمل منسجم ومتكامل بعيدا عن كل النزاعات. ستسمح بالتأثير الإيجابي على الطاقات الكامنة للعمال للوصول في رغبتهم بالاستقرار في منظماتهم بالإضافة إلى تحقيق الرفاهية بالعمل، هذه الأخيرة تعتبر الهدف الأسمى الذي يسعى إليه الفرد في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية الراهنة. فان الرفاهية في مكان العمل ترتبط بمدى تحقيق الجودة في مختلف أبعاد المناخ التنظيمي، لاسيما أن قدرة المنظمة على التأثير على الفرد العامل ودفعه نحو تحقيق أهدافها يرتبط بمدى قدرتها على جعله سعيدا وراض بمهامه وبوجوده في المؤسسة، بالتالي يعتبر مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم المتداولة التي تهدف إلى تطوير المنظمة من خلال توفير للفرد الراحة والرفاه في منصب عمله، والذي يدفعنا نحو ربط بين الرفاهية وجودة حياة العمل هو أن كلاهما

يسعى لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي والفيزيولوجي للموظف من خلال إشباع حاجاته المختلفة والاهتمام بمتطلباته والصعوبات التي تواجهه في مكان العمل من أجل الوصول به إلى أعلى مستويات الرضا بل الولاء التام للمنظمة التي ينتمي إليها.

لذلك تعتبر جودة حياة العمل من بين الاستراتيجيات الفعالة في تحقيق الرفاه في مكان العمل بل يؤثر ذلك على حياة الفرد بالإيجاب في حياته الشخصية والاجتماعية حيث لا يمكن الفصل بين الحياة الشخصية والحياة المهنية بالتالي تحقيق الجودة في حياة العمل يؤدي إلى تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية التي بدورها تجعل الفرد متوازنا إذ يساهم في التطوير والتنمية ويخدم المحيطين به كما يسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة.

لهذا جاء موضوع دراستنا لدراسة علاقة جودة الحياة الوظيفية بالرفاهية في العمل، دراسة ميدانية بمقر ولاية المسيلة. حيث جاءت دراستنا مقسمة إلى جانبين نظري وتطبيقي، وقد تناولنا في الجانب النظري مايلي:

الفصل الأول وجاء تحت عنوان الإطار العام للدراسة وتناولنا فيه (إشكالية الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، تحديد مصطلحات الدراسة، بالإضافة إلى الدراسات السابقة وفرضيات الدراسة).

أما الفصل الثاني فجاء تحت عنوان المعالجة النظرية لمتغيرات الدراسة، حيث تناولنا من خلال هذا الفصل كل من متغير جودة الحياة الوظيفية، ومتغير الرفاهية بالعمل.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي، تناولنا فيه الفصل الثالث والذي جاء تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة، قصد التعريف بالمؤسسة (مقر الولاية بالمسيلة) محل الدراسة، بالإضافة إلى تحديد مجالات الدراسة وتحديد مجتمع البحث، إضافة إلى المنهج والأدوات المستعملة لجمع بيانات الجانب الامبريقي.

أما عن الفصل الرابع والذي جاء تحت عنوان تحليل البيانات، وتم من خلاله التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة والخرج بالنتائج على ضوء الفرضيات بالإضافة إلى الاستنتاجات العامة.

في الأخير تم وضع خلاصة عامة للدراسة والخروج بأهم الاقتراحات والتوصيات الممكنة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الإشكالية:

تعتبر الموارد البشرية هي أعلى الموارد للمنظمات ومصدرا مهما لتحقيق المزايا التنافسية لها، وأصبح الاستخدام الأمثل لهذه الموارد يعتمد على التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بدنيا ومعنويا. حيث يعيش العالم فترة غير مسبوقه من التغيرات المستمرة في كافة مجالات الحياة سواء كانت الاقتصادية أو الاجتماعية وغيرها، ولذلك فإن المنظمات الأعمال الناجحة هي التي تكون قادرة على فهم واستيعاب تلك المتغيرات، حيث اهتمت العديد من الدراسات البحثية في الآونة الأخيرة بمقياس جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة لتحفيز طاقات الأفراد الإبداعية والتسلح بثقافة الإبداع والتطوير والأداء الجماعي. ولقد بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية داخل الشركات والمنظمات عام 1970 حيث شرعت الإدارات في العديد من المنظمات الكبيرة في إعداد مشاريع شاملة ومتكاملة، لتحسين إنتاجية القوى العاملة وتطوير أدائها والتخلص من العقبات التي تحول دون تقدمها وتطورها¹.

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية الداعمة لإيجاد بيئة عمل ملائمة وأمنة وصحية تتوافر فيها أشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة وعدالة التنظيمية واتخاذ القرارات جميعها من جهة والاهتمام بالحياة الأسرية والعائلية من جهة أخرى يعمل على تحقيق التوازن بين بيئة العامل في العمل ومتطلباته العائلية، إضافة إلى ذلك فإن جودة الحياة الوظيفية تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا من أجل إرضاء العاملين لديها وإسعادهم وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية والعائلية، والذي بدوره يساعد العاملين على أن يكونوا أكثر مقدرة وسلطة في أداء أعمالهم مما يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج هذا من جهة ومن جهة أخرى يحقق ما يسمى بالرفاهية في العمل، هذه الأخيرة تعتبر الهدف الأسمى الذي يسعى إليه العامل في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية الراهنة.

يختلف هذا المفهوم باختلاف اتجاهاته والبيئة التي نشأ فيها وظروفها لكي يتفق الجميع على أن الرفاهية هي مصدرا للسعادة والرضا، لذلك فتحقيقها أصبح من بين المواضيع المهمة التي يجب البحث فيها وفي كيفية تحقيقها في الواقع المعاش، كنمط جديد للحياة فإذا تحدثنا عن الفرد كعامل فإن الرفاهية في مكان العمل ترتبط بمدى تحقيق الجودة في مختلف أبعاد المناخ التنظيمي، لاسيما قدرة المنظمة على التأثير على

¹العنزى، سعد وسعد خير الله الفضل سما، فلسفة نوعية جودة حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، 2007، ص 68.

الفرد العامل ودفعه نحو تحقيق أهدافها يرتبط بمدى قدرتها على جعله سعيدا أو راضي بمهامه وبوجوده في المؤسسة، وبالتالي تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم المتداولة التي تهدف إلى تطوير المؤسسة من خلال توفير العامل الراحة والرفاهية في منصب عمله، والذي يدفعنا نحو ربط بين الرفاهية وجودة الحياة الوظيفية هو أن كلاهما يسعى لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي والفيزيولوجي للعامل من خلال إشباع حاجاته المختلفة والاهتمام بمتطلباته والصعوبات التي تواجهه في مكان العمل من أجل الوصول به إلى أعلى مستويات الرضا بل الولاء التام للمؤسسة، التي ينتمي إليها فجودة الحياة تعتبر من بين الاستراتيجيات الفعالة في تحقيق الرفاهية في مكان العمل بل يؤثر ذلك على الفرد بالإيجاب في حياته الشخصية والمهنية لاسيما الفصل بينهما، التي بدورها تجعل الفرد متوازنا يساهم في تطوير تنمية ويخدم المحيطين به، كما يسعى للوصول إلى أهداف المؤسسة في ضوء ما سبق طرحه فإن المورد البشري في المؤسسات هو الثروة النادرة التي تسعى لتوفيرها كميا وكيفيا وبالشكل الذي يزيد من أدائها وفعاليتها، وارتئينا من خلال هذه الدراسة معرفة مدى تواجد أبعادها جودة الحياة الوظيفية ودورها الفعال في ارتقاء بمنظومة العمل فالتركيز والاهتمام بهذا المفهوم يقود إلى الطرق من شأنها أن تعمل على إحداث تحولات جوهرية في المؤسسة من أجل تحقيق النتائج والرفاهية بأبعادها المختلفة داخل العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية.

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول الكشف عن طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل.

وعليه يمكن أن نتساءل: ما طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل؟

ويمكن تجزئة هذا السؤال الرئيسي إلى التساؤلات فرعية التالية:

- ما طبيعة العلاقة بين التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية للعاملين؟
- ما طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والرفاهية الاقتصادية للعاملين؟
- ما طبيعة العلاقة بين صحة ظروف العمل المادية والمعنوية والرفاهية الاجتماعية للعاملين؟

ثانيا: أهمية الدراسة وأسباب اختيارها

تتماشى هذه الدراسة مع متغيرات العصر وما تتطلبه من عناية في تطوير بيئات العمل، وذلك من خلال الاهتمام بأهم ركائز البيئة التنظيمية وهي المورد البشري، وذلك برفع فاعلية جودة الحياة الوظيفية من خلال عدة مؤشرات من بينها صحة ظروف العمل المادية والمعنوية، الأمن والاستقرار، الرضا دعم الكفاءات وتشجيعها دعم المشرفين في المؤسسة، جودة الحياة.

لذا فإنه عندما تتعامل المؤسسة العاملين بها وفق هذه المؤشرات الإيجابية والعادلة، فإن ذلك سيعكس عليهم بشكل إيجابي من خلال العطاء والجهد المتفاني لخدمة أهداف المؤسسة، إضافة إلى ذلك أن الاهتمام برفاهية العاملين من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية يعتبر اليوم من المتطلبات الضرورية، لأنه سينعكس على رفاهيتهم وعلى توازن حياة العمل مع حياة العاملين خارج المؤسسة، أي حياة العامل العائلي في المجتمع من هناك جاءت أهمية هذه الدراسة لإلقاء الضوء على طبيعة العلاقة بين المتغيرين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل داخل المؤسسة الجزائرية.

محاولة معرفة أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الرفاهية.

إثراء المكتبة بمثل هذه الدراسات التي يمكن للطلبة الاستفادة منها.

يتوقع الطالب أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة لمناقشة موضوعين فاعلين في مجال السلوك التنظيمي الذي هو محور التركيز لدى الباحثين في مجال الإدارة ومجال التطوير التنظيمي بشكل خاص. وقد جاءت أهم أسباب اختيارنا لموضوع الدراسة مبنية على النقاط التالية:

- الدور الذي تلعبه الرفاهية في العمل من التحسين من جودة الحياة في العمل.
- الأهمية العلمية التي يكتسبها هذا الموضوع في حد ذاته باعتباره موضوع من المواضيع التي تتطلب دراسة معمقة وعلمية، ومحاولة توضيح مختلف جوانبه داخل المؤسسة.

ثالثا: أهداف الدراسة

لكل دراسة جملة من الأهداف نسعى لتحقيقها هذه من خلال فهم ومحاولة الإجابة على مشكلة الدراسة، ويمكن إيجاز أهم هذه أهداف في النقاط:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل داخل المؤسسة محل الدراسة.

- التعرف على أساليب التي تنتهجها المؤسسة محل الدراسة في التحسين من رفاهية العمل للعاملين بها.

- محاولة الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.
- معرفة طبيعة العلاقة بين التكامل الاجتماعي داخل المؤسسة بالرفاهية العاطفية للعاملين.
- معرفة طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية داخل المؤسسة بالرفاهية الاقتصادية للعاملين.
- معرفة طبيعة العلاقة بين صحة الظروف المادية والمعنوية داخل المؤسسة بالرفاهية الاجتماعية للعاملين.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفيد المؤسسة محل الدراسة من جهة والإثراء العلمي والمعرفي والمكتبي والباحثين في تطوير هذا الموضوع من جهة أخرى.
- الفضول الشخصي للتعرف على مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية كأسلوب عمل في المؤسسة الجزائرية.

رابعاً: تحديد المفاهيم والمصطلحات

1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

حظي مفهوم جودة الحياة الوظيفية باهتمام العديد من الباحثين، الذين اختلفوا حوله باختلاف زوايا دراسة الموضوع. ومن خلال هذا الجزء سنحاول إعطاء مفهوم شامل لجودة الحياة الوظيفية.

قبل التطرق إلى تعريف جودة الحياة الوظيفية ينبغي إعطاء تعريف للمصطلحات المكونة لهذا المفهوم.

1.1. الجودة: يلاحظ أن كل تعريفات مصطلح الجودة تهتم بجودة المنتجات أو العمليات في المنظمة. والجودة تعني القدرة على إتقان عمل الأشياء، فهي تختص بالحصول على منتج أو خدمة تحتوي مجموعة صفات تلبي حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين الظاهرة والضمنية عن طريق منتجات وعمليات خالية من العيوب أو بأقل قدر ممكن منها.¹

1.2. الحياة الوظيفية: عرفت على أنها سلسلة متعاقبة من التجارب والتغيرات الوظيفية التي يعيشها الفرد خلال عمره الوظيفي.²

¹ حيدر علي السعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً، الطبعة العربية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 26.
² إصلاح الدين محمد الهيتي، أثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 20، العدد 02، سوريا 2004، ص 34.

1.3. جودة الحياة الوظيفية: تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية نتيجة لتتوع أبعاد المفهوم وان كان مضمونها يصوب في تحسين البيئة الوظيفية حيث نورد منها ما يلي:

تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها توقعات الموظفين اتجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور والتعويضات ووجود بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل.¹

عرفها (Swany) وآخرون بأنها: "مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة".²

وعرفها (Afsar) بأنها: "ليست فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم ولكن أيضا توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية وكذا تصورهم لهذا الارتياح والظروف".³

كما عرفها (Goodman & Lewis, Fanict) بأنها: "مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بهدف تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابيا على إنتاجية وكفاءة وعمل المنظمة".⁴

ويعرفها سعد العنزي وأحمد صالح بأنها: "مجموعة البرامج والتقنيات والأساليب الإدارية، والعمليات المخطط لها والمستمرة، الهادفة إلى تحسين مختلف الجوانب المؤثرة في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، ومن ثم تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والأهداف الشخصية للعاملين".⁵

¹ فارس محمود أبو معمر، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة مكملة للمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية غزة، 2018، ص 11.

² نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل - دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة الحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص 17.

³ المرجع نفسه، ص 14.

⁴ تيسير زاهر، أثر جودة الحياة العمل في الالتزام التنظيمي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 38، العدد 01، سوريا، 2016 ص 109.

⁵ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 38.

وفي تعريف آخر لـ (G.S.Sandhyair) جودة حياة العمل ليست مفهوما وحدويا ولكن تم اعتبارها ضمن التسلسل الهرمي من وجهات النظر التي لا تشمل فقط العوامل القائمة على العمل مثل: الرضا الوظيفي والرضا بالأجر والعلاقات مع زملاء العمل، ولكن تشمل أيضا العوامل التي تعكس بشكل واسع الرضا عن الحياة المتمثلة في مشاعر الرفاه.¹

وكتعريف إجرائي يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة من العمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة العملية والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والعاملين إيجابيا، فتحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها وفي الوقت نفسه تلبي وتشبع رغبات موظفيها.

2. الرفاهية في العمل:

أ. معنى الرفاهية في اللغة. رفه: الرفاهة والرفاهية والرفهنية:

رَغْدُ الخصب ولبن العيش. رُفُه عيشه، فهو رُفِيهٌ ورافُوٌ وأرْفَههم ورفهُهُم. وأصل الرفاهية: الخصب والسعة في المعاش.²

ب. الرفاهية في العمل: تعبر الرفاهية عن حالة تعزيز الصحة النفسية والجسدية للفرد، نتيجة لحكم عام إيجابي لما يتعلق بجميع العوامل المتعلقة بالظروف التي يؤدي فيها عمله.³

كما يرى كليب Clilip "بأن هذا المفهوم يشير إلى حالة الفرد في عمله المتميزة بشعور إيجابي متعلق بالانتمية، الراحة والرضا وبصفة عامة تشمل الرفاهية الحالة الجسمية والنفسية للفرد في ظل توفر الظروف

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 207.

² ابن منظور، لسان العرب، تصحيح: أمين محمد عبد الوهاب محمد الصادق العبيدي، دار إحياء التراث العربي، ط 1018، بيروت لبنان، 1990، ص 15.

³ Soulez Guillot Chloé; Petit Lexique Gestion des ressources humaines, Gualino éditeur, Lexctenso éditions, Paris, France; 2017; p13.

والشروط المناسبة للقيام بمهام ونشاطات كل وظيفة مع غياب الأمراض المهنية، حوادث العمل، العنف في العمل...الخ¹.

ووفقاً للاشينجر وآخرون (Laschinger et al, 2011) أن رفاهية مكان العمل تتمثل بالرضا الوظيفي للعاملين وتكون أعلى عند وجود العلاقات الإيجابية مع المدراء والزملاء، كما أن الرفاهية في مكان العمل هي حصول العاملين على الصحة النفسية والجسدية، أي يجب أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد وتتوفر لهم السلامة المهنية، كما لا بد من أن تكون بيئة العمل مثيرة ومجزية ومحفزة وممتعة ويضيف أن أماكن العمل المليئة بالسعادة تساهم في تحسين الأداء المالي للمنظمة.²

كما يتم تعريف الرفاه في العمل على أنه جميع العوامل المتعلقة بالظروف التي يتم فيها تنفيذ العمل، يلتزم كل صاحب عمل قانونياً بضمان وتعزيز رفاهية موظفيه، حيث يمارس مهنته ويحرص على تحسين ظروف عمله وضمان سلامته والعناية بصحته ومكافحة مخاطر الحوادث.³

وكتعريف إجرائي يمكننا القول أن الرفاهية في العمل بأنها الصحة العقلية والجسدية والعاطفية والاقتصادية العامة لموظفيك. يتأثر بعوامل مختلفة مثل علاقاتهم بزملائهم وبأرباب العمل والقرارات التي يتخذونها والأدوات والموارد التي يمكنهم الوصول إليها. بالإضافة إلى ساعات العمل والأجور وسلامة مكان العمل لها أيضاً تأثير كبير على الرفاهية في العمل.

خامساً: الدراسات السابقة

¹ Medzo-M'engone Joseph. Usage des TIC, qualité de vie, bien-être et santé psychologique au travail, Thèse de doctorat en psychologie, Université de Lyon France ; 2016; p35.

² Laschinger, H. K. S., Finegan. J. & Wilk, P. Situational and dispositional influences on nurses' workplace well-being: The role of empowering unit leadership. Nursing research, 60.2011 ;p 124.

³ مشرور محمد الأمين وحسيني إسحاق، الرفاهية في العمل والوقاية من المخاطر السيكو اجتماعية، الملتقى الوطني حول الرفاهية والمستوى المعيشي في الجزائر، جامعة معسكر، الجزائر، 17 ديسمبر 2019، ص 19.

1. دراسة نهاد إسماعيل الشنطي بعنوان: "واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان"، 2016.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي الوزارة.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من (162) موظف في الوزارة وقد استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أنه تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان من خلال صرف الرواتب بانتظام. وإتاحة الفرصة للعاملين في الوزارة بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

2. دراسة علي حسين عبد الزهرة بعنوان: التأثير الوسيط للرفاهية في عمل التنظيمي في العلاقة بين القيادة والمخرجات التنظيمية "دراسة ميدانية في جامعة بابل"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الموارد البشرية، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين القيادة والمخرجات التنظيمية في جامعة بابل من خلال الدور الوسيط للرفاهية التنظيمية في العمل، إذ قام الباحث إلى قياس علاقات الارتباط والتأثير بين مختلف متغيرات البحث واختبارها، ولتحقيق ذلك استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، بالإضافة إلى مجموعة من المقاييس الأجنبية الرصينة التي تناولت متغيرات البحث، وقد اشتملت عينة البحث على (171) فرداً من القيادات الإدارية في جامعة بابل وكلياتها، في حين تمثلت الاستبانة

الأداة الرئيسية لقياس متغيرات الدراسة، ثم جرى تحليل البيانات من خلال مجموعة من الأدوات الإحصائية المتقدمة.

وقد أثبتت نتائج البحث صحة فرضيات البحث وعلى ضوءها صيغت مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها هناك علاقة سببية ما بين القيادة الرفاهية التنظيمية في مكان العمل والمخرجات التنظيمية بحيث أن أي تحسين بمستوى القيادة سينعكس في اغلب الأحيان على زيادة مستوى الرفاهية التنظيمية، وان هذا التأثير الايجابي للرفاهية التنظيمية في العمل ويمرور الزمن سيشجع العاملين ويحفزهم على تحسين مستوى أدائهم، وبالتالي زيادة المخرجات التنظيمية للجامعة المبحوثة.

3. دراسة وبولي حليلة بعنوان: " جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الاستغراق الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين" دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية، 2020.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد هدفت الدراسة إلى توضيح أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مما ساعد الباحث في إجراء الجانب التطبيقي وفق أدوات جمع البيانات، وتتلخص مشكلة البحث في عدة تساؤلات جوهرية منها:

- هل هناك دلالة إحصائية لمستوى جودة الحياة الوظيفية في درجة الاستغراق الوظيفي لدى الأساتذة؟

- هل مستوى جودة الحياة الوظيفية منخفض من وجهة نظر الأساتذة معنوياً؟

- هل درجة الاستغراق الوظيفي لدى الأساتذة مرتفعة معنوياً؟

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يرتكز مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الاهتمام والعناية بالموارد البشري وهو من المفاهيم الحديثة نسبياً. حيث يدرس الأساليب التي تستخدمها الإدارة في المنظمات قصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، ومن ثمة إشباع حاجاتهم ورغباتهم و تحقيق أهدافها؛

- لم يتفق الباحثون على مقاييس محددة لقياس جودة الحياة الوظيفية؛
- إن تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية يفرض ضرورة التعاون البناء بين المنظمة والعاملين بها، إذ لا بد للمنظمة أن توفر الإمكانيات اللازمة لتطبيق البرامج المختلفة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية، كما ينبغي على الأفراد إظهار الاهتمام والتفاعل اللازم لإنجاح هذه البرامج؛
- إن وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية يقلل من المعايير غير المرغوبة كالغيابات وحوادث العمل، ويعظم من المعايير المرغوب فيها كالرضا الوظيفي وتحسين الأداء؛
- هناك حالة متوسطة من الرضا لدى أفراد عينة الدراسة عن المزايا والخدمات الاجتماعية المقدمة على مستوى الجامعة مثل التأمين والرعاية الصحية وتوفير قاعات خاصة للاستراحة والقروض والسلفيات .. في حين كانت اتجاهاتهم سلبية نحو فكرة استفادتهم من رحلات ترفيهية منظمة من طرف الجامعة؛

سادسا: الفرضيات

1. الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل

2. الفرضيات الفرعية:

- هناك علاقة بين التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية.
- هناك علاقة بين العدالة التنظيمية والرفاهية الاقتصادية.
- هناك علاقة بين صحة ظروف العمل المادية والمعنوية والرفاهية الاجتماعية.

الفصل الثاني

المعالجة النظرية لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

في عام 1970 بدء الاهتمام بجودة حياة العمل. وبدأت الإدارات في العديد من الشركات الكبيرة مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية قوة العمل، والتأثيرات التنظيمية وجودة حياة العمل، بالرغم من أنه كان لدى القيادات الإدارية المختلفة في الإدارات والعمل والحكومة والجامعات... الخ العديد من الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل الأجور المحترمة - ساعات العمل - ظروف العمل - ومشاكل التعب والسأم والرقابة.

وقام أصحاب العديد من المشاريع بدراسة مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها، وعموماً فإن دراسات تحسين الإنتاجية تتفق مع جودة حياة العمل في المنظمات وبدء يظهر اهتمام واضح من قبل الشركات والمنظمات المعنية بدراسة الإنتاجية وجودة حياة العمل في المنظمات العامة والخاصة، هذا مما يولد ما يسمى بالرفاهية داخل العمل، هذه الأخيرة التي لها تأثير كبير وإيجابي على سلوكيات العمل وبناءه على أداء المنظمة، وهذا يعود على مدى قدرة المنظمة على توفير مجموعة من المؤشرات التي تشجع العاملين وتساعدهم على زيادة إنتاجيتهم.

أولاً: ماهية جودة الحياة الوظيفية

1. أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تعتبر جودة حياة العمل من بين التحديات التي تواجه المؤسسات خاصة تلك التي تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية والدخول إلى الأسواق العالمية فمفهوم الجودة لا يرتبط فقط بالمنتجات سواء كانت سلع أو خدمات أو أفكار وإنما ترتبط أيضاً بنمط حياة الفرد العامل في مكان العمل والذي يقضي فيه معظم يومه بالتالي فتوفير مؤشرات الجودة في الوسط المهني يفتح الكثير من الفرص للمنظمة وذلك من خلال استقطاب الكفاءات المهنية ورفع مستوى الإنتاج كما ونوعاً.

كما تساهم في تحسين مزاج العاملين والتقليل من الصراعات بينهم إضافة إلى الرفع من مستوى الأداء والرضا لدى العاملين مما يزيدهم من الدافعية للعمل ويجعلهم مرنين أمام التغيير وقبول الأهداف المسطرة، وهو ما تسعى إليه كل منظمة في ظل التغيرات الاجتماعية والتنظيمية الراهنة، فإرضاء العاملين أصبحت من أسمى أهداف المنظمات وذلك بعد إدراكهم لمدى أهمية الفرد باعتباره مورداً يجب استغلاله أحسن استغلال مع توفير له كل متطلبات الراحة والرفاه والذي يساهم بطبيعة الحال في الحفاظ على صحته.

حيث أن أهمية جودة حياة العمل لا تكمن في اعتمادها كأداة تنظيمية يتم اللجوء إليها وقت الحاجة وإنما تصبح جزءاً من ثقافة المنظمة بحيث يتم استخدامها بشكل مستمر حتى تصبح أسلوب حياة يجب أن تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات.¹

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات ليس أمراً اعتباطياً بل هو راجع إلى المزايا التي تتحقق من تطبيق برامجها، ومساهمتها المعتبرة في تحقيق أهداف المنظمة، يمكن أن نلخص مدى اهتمام المنظمات بتطبيق جودة الحياة الوظيفية إلى عدد كبير من الأسباب منها:²

- الحرص على خلق موظف مستقر وزبون دائم في المنظمة؛

¹ الدمراش، أحمد محمد، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018، ص 16.

² عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39 العدد 02، المنظمة العربية للتنمية، السعودية، جوان 2019، ص 216.

- شدة المنافسة، وارتفاع معدل نمو الجودة؛
- مشاكل ترك الموظفين للوظيفة، سواء كان جسما أم نفسيا؛
- التركيز على الإنتاجية، والعوامل الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل؛
- توجه حاجات الموظفين للتحرر من الهياكل التقليدية الجامدة للوظائف؛
- تطور احتياجات وطموح الموظفين، حيث أصبح الموظف أكثر تعليما ووعيا، ما أدى به للتطلع نحو تحقيق ذاته، والحصول على أقصى المكتسبات في وظيفته، وليس فقط كسب قوته من أجل المعيشة. ويؤدي نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق عدد من المزايا للمنظمة، حيث تساهم في:¹

- تحفيز العاملين وتحسين الإنتاجية، وتشجيع عمليات خلق وإنتاج وتبادل المعرفة؛
- التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين؛
- زيادة المرونة والرضا الوظيفي، وجذب العاملين المتميزين؛
- استدامة الميزة التنافسية؛
- توفير المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
- تحسين جودة المنتجات والخدمات وكفاءة أداء العاملين؛
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر متعة؛
- زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

¹ Achte I. Delaflore J-L. Fabre C, France M, Christel S. (2010), **Comment Concilier La Performance Et Le Bien-Etre Au Travail ? Organisation, Management And Discision Science**, Dauphin Université De Paris. P69.

2. أهداف جودة الحياة الوظيفية

ومن أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة بيئة العمل ما يأتي:¹

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتمائهم إلى المنظمة، وعدم الهجرة إلى المنظمات الأخرى؛
- زيادة انتماء العاملين وولائهم، وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم، وتقليل عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن؛
- المساهمة في تعزيز الجودة، والتعلم، والإبداع.

بالإضافة إلى²:

- زيادة ثقة العاملين والمشاركة في حل المشكلات؛
- زيادة الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية، والإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة.
- تحسين الظروف المادية في مكان العمل مما يساهم ذلك في الحفاظ على صحة العمال البدنية والنفسية.
- التقليل من حوادث العمل من خلال وضع خطط مدروسة فيما يخص الوقاية والسلامة المهنية.
- تحسين المناخ العام للمنظمة من خلال التقليل من الصراعات التنظيمية من خلال توفير متطلبات العمل وحاجات الفرد العامل الضرورية.

¹ مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 351.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 268.

أما أهداف الموظفين من تطبيق جودة حياة العمل فتتمثل في ما يلي¹:

- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية خبراتهم وقدراتهم؛
 - تحسين من حياة الفرد العامل في مكان العمل بما يرفع من مستوى رضاه ويحسن من علاقاته.
 - الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلوات والترقيات؛
 - إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات.
 - التقليل من العبء الوظيفي الذي يشعر به الفرد العامل وذلك من خلال وضع استراتيجيات فعالة لكل من عملية التنسيق والتنظيم وطبيعة الاتصال ونمط القيادة وغيرها.
- وإجمالاً يمكن القول بأن فاعلية جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل، والعكس صحيح. كما أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل، وزيادة الثقة والانتماء لدى العاملين، وتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة، من خلال توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية للعمل.

3. أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

اختلف العلماء والباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب الأهداف التي أنشئت من أجلها دراسة كل منهم، ويتناول الباحث آراء بعض العلماء والباحثين حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث يرى Skinner & Ivancevich بأن جودة الحياة الوظيفية تتحقق حين تتوفر مجموعة من العوامل، مثل: (تعويضات عادلة وكافية، وظروف عمل صحية وآمنة، وفرص تطوير القدرات البشرية، الأمن

¹ هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة الأقصى، غزة، 2017، ص 14-15.

الوظيفي، مرونة المهام الوظيفية وجداول العمل، الانتباه لعملية التصميم الوظيفي ومخطط السير، التعاون بين اتحادات العمال والإدارة، وتطوير فر عمل فعالة¹.

وأضاف Cohan، وآخرون بأن جودة الحياة الوظيفية تتواجد في مكان العمل حين تتوفر عناصر كالمشاركة في اتخاذ القرارات، والإثراء الوظيفي، وتخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية، والمشاركة في المكاسب².

وحدد (Straw & Heckscher) عناصر جودة الحياة الوظيفية بأنها: (الأمان الوظيفي، النظام الأفضل للمكافآت والأجور العادلة والمرتفعة، وفرص الترقية والتقدم الوظيفي)³.

أما Andy et al فحدد عناصر جودة الحياة الوظيفية بأنها (مشاركة العاملين، والأمن الوظيفي، والأجور والمكافآت، والسلوك الإشرافي)⁴.

وأضاف Walton بأن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: "عدالة الأجور والتعويضات، ظروف عمل صحية وآمنة، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين بالمنظمة، التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعامل، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمة"⁵.

¹ Dhaka, D., Jahan, K., Rahman, T., & Tabassum, "A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh", World Journal of Social Sciences, Vol.1, No.3, (2011), p.20.

² جاد الرب سيد، "جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية"، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008، ص 05.

³ Ahmadi, F., & Salavati, M. "A Survey relationship between quality of work life and organizational commitment in public organization in Kurdistan province", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4, No.1, (2012), p 246.

⁴ Danford, Andy, et al. "Partnership, high performance work systems and quality of working life", New Technology, Work and Employment, Vol.23 No.3, (2008), p.151.

⁵ Ayesha, T, "Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and. Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of. Bangladesh European", Journal of Business and Management, Vol. 4, No.2, (2012), P.79.

ومن خلال ما سبق، سيتناول الباحث أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي استخدمها كمتغيرات مستقلة للدراسة، حيث يرى الباحث أن هذه الأبعاد أكثر الأبعاد التي تمس بيئة العمل في الشبكة والأكثر شيوعاً في الدراسات السابقة وهي كالتالي:

أ. **الأمن والصحة المهنية:** يؤثر الأمن والصحة المهنية في العمل تأثيراً مباشراً على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفة عامة، وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين بيئة العمل، إلا أن تعاون الإدارات الأخرى في صيانة وتحسين بيئة العمل لا يمكن تجاهله. وبالتالي، هي مسؤولة شاملة لأقسام المنظمة جميعها، وذلك لانعكاساتها على سلامة وصحة الموارد البشرية وفاعلية الأداء¹.

كما ويُعد العنصر البشري الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات والآلات الضخمة، مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى غير مفيدة، ولا تعمل إذا لم يتوافر العقل البشري الذي يحركها، ويوظفها، ويصونها. وبما أن العقل البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية، فإنه من العدل والإنصاف أن تتوافر له ظروف العمل الآمنة أو الكفيلة بتحقيق الدرجة المناسبة في أدائه للعمل².

كما عرفها عباس بأنها: "تلك النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزاولونها، ومن أماكن العمل التي تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث".

وتكمن أهمية الأمن والصحة المهنية في التالي³:

- تقليل تكاليف العمل.
- توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر.
- توفير نظام العمل المناسب.

¹ السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية المعاصرة مدخل استراتيجي تكاملي، دار إثراء للنشر، عمان، 2009، ص 350.

² الهابيل، وسيم إسماعيل وعائش، علاء محمد، "تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في - قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية للدراسات، الجامعة الإسلامية، المجلد رقم (20)، العدد 2، 2012، ص 9.

³ الهابيل، وسيم إسماعيل وعائش، علاء محمد، "تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في - قطاع غزة"، المرجع السابق، ص 19.

• تدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين.

ب. العلاقات الاجتماعية: تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية، مثل: (الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية،... الخ)، وهي التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعاً، حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء. فقد أجريت العديد من الدراسات، منها دراسة أجراها معهد "مستقبل العمل" في مدينة بون الألمانية عام (2009)، وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معاً بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجاً أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على العاملين في إحدى الشركات البريطانية، خلصت إلى أن التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي إلى آثار إيجابية على المؤسسات، حيث إن الحوافز المعنوية لا تقل في الأهمية عن الحوافز المادية. كما إن جوهر العلاقات الإنسانية داخل الوظيفة العامة أمر مهم، لا بد أن تعكسه القيادة الإدارية، ويصبح أسلوب القائد في التعامل مع موظفيه، والتأكيد عليه في تعامل الموظفين مع المراجعين، ولا بد من توفير الركائز المهمة لنجاح العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة، يتم فيها احترام الموظف، ويعطي قدره من الرعاية، ويتعهده بالتطوير حتى يصبح مكان العمل أمراً مرغوباً، ولا بد أيضاً أن يكون القائد القدوة في التعامل مع الموظفين كافة بسواسية، وعدالة، وإنصاف، وإيجاد متابعة للتأكد من نمط وأسلوب تعامل الموظف مع المراجعين.

كما أن أثر العلاقات الإنسانية على جو العمل سلاح ذو حدين، فإذا كانت إيجابية فإن روح العائلة والمحبة تسود مكان العمل، ويصبح هناك مستوى عال من التعاون والمشاركة، واستمتاع بالعمل، وانجازه بالشكل المطلوب. أما إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل، فإنها تُولد المشاكل والنزاعات، وتعرقل سير العمل، وتسبب كثرة الغياب والاستئذان، أو التأخر على العمل، وغالباً ما تؤدي إلى ترك العمل في هذه المنظمة.

وبالتالي، نجد أن الاهتمام بالجانب الإنساني في التعامل مع الأفراد في المنظمة يعد عاملاً مهماً في توفير المناخ الإيجابي الداعم للإنتاجية والإبداع، وإن مسؤولية توفير هذا المناخ تقع بالدرجة الأولى على القائد الذي يعمل من خلال قراراته الموضوعية، وطريقة تعامله الإيجابي في تعزيز العلاقات بين الأفراد

لدفعهم لبذل المزيد من الجهود، ورفع مستويات الأداء. لذا، فإن طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين في مكان العمل يمكن تحديدها بالمستويات الآتية¹:

- العلاقات بين المرؤوسين.
- العلاقات بين الرؤساء.
- العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.

وبالتالي، فإن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينها؛ لذلك، فإن المنظمة التي تُنتج للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين، فإن الرضا الوظيفي للعاملين، والأداء الوظيفي لهم سيكون مرتفعاً والعكس هو الصحيح.

ولقد أوردت دراسة Ledianana & hakollari, 2013 أن العلاقات الاجتماعية في مكان العمل لا تؤدي إلى زيادة الإنتاجية فحسب؛ بل تقود إلى أداء أفضل، ومتعة، والتزام، ورضا من قبل العاملين.

ت. الأجور والرواتب: تتعدد التسميات المستخدمة في الدول بالنسبة لما يدفع للأفراد إزاء عملهم في مؤسسات وشركات الدولة، فكثير من الدول تفر بين مصطلحين أساسيين هما: مصطلح الأجور (Wages)، ومصطلح الرواتب. (Salary) فمصطلح الأجور (Wages) هو عبارة عن "المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بأعمال الإنتاج المباشر، ويطلق عليهم اسم العمال"، أما الراتب (Salary) فهو عبارة عن "المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بالأعمال المكتبية، ويطلق عليهم موظفين". فنلاحظ أن الاختلاف في المصطلحات من حيث الشكل وليس المضمون، فكل المصطلحات تعبر عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد إزاء الأعمال التي يقومون بها².

وتمثل الأجور والرواتب أهمية كبرى في تحديد أداء الموظفين والعاملين وتوجيه هذا الأداء؛ وبالتالي، توجه دافعية العاملين في اتجاه معين، حيث إن العلاقة بين اتجاه الدافعية والأجور علاقة قوية، تؤدي إلى نتائج تؤثر على مستوى الإنتاج والنتائج المتوقعة تحقيقها على مستوى المنظمة، وكذلك على مستوى الخدمة

¹ ماضي، خليل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المستوى الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر، 2014، ص 93.

² ناصر، سومر أديب، "أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير -، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، سوريا، 2004، ص 16.

التي تقدمها المنظمة، فقصور هذه الأجر عن تلبية الاحتياجات الأساسية للعاملين، يدفع هؤلاء العاملين نحو اتجاه السلوك السلبي للأداء، مما يترتب عليه نتائج خطيرة وسلبية على المنظمة¹.

كما تشكل الأجر المصدر الرئيس لحياة الأفراد ولأسرهم، خاصة في بلدان العالم الثالث، حيث ترتفع نسبة الإعالة، مما يجعل هذا الأجر المحدد الرئيس لمستوى المعيشة لهذه الأسرة وأفرادها².

لذا فتعتبر الأجر من أهم الحوافز المادية التي تحت الأشخاص لبذل الجهد والعمل، إذ أنه كلما زاد الأجر، زاد حافز العامل على بذل الجهد وتحسين مستوى الأداء³.

ومن جهة أخرى، أكدت معظم النظريات والدراسات الميدانية على تأثير الأجر والمكافآت على إنتاجية الفرد، ويرجع ذلك لكونها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، كالحاجات الفسيولوجية، الشعور بالأمن، المكانة الاجتماعية. كما يرى تايلور، أن معظم نواحي سلوك الفرد يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية. وفي السياق نفسه أكدت دراسات هيرزبرج أن الحوافز المادية عامل أولي يمنع مشاعر الاستياء من العمل لكنها في الوقت ذاته لا تحقق الرضا عن العمل⁴.

وتأسيساً على هذه الأهمية، لا بد أن يعكس أجر الفرد توازناً بين ما يساهم به من جهد وبين ما يحصل عليه في شكل أجر ومكافآت نقدية، واختلال هذا التوازن، سيعكس حالة من الإحباط وانخفاض للروح المعنوية، والشعور بعدم العدالة، وبالتالي، انخفاض مستوى أداء الفرد⁵.

كما أنه حينما يعتقد الناس أنهم يحصلون على أجر ومكافآت غير عادلة، فإن ذلك من شأنه أن يخل لديهم إحساساً بعدم الرضا؛ لذلك لا بد أن تحرص المنظمة على بناء نظام للأجر والمزايا الإضافية، يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة.

¹ المرجع نفسه، ص 13.

² ناصر، سومر أديب، "أنظمة الأجر وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية دراسة ميدانية"، المرجع السابق، ص 17.

³ السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية المعاصرة مدخل استراتيجي تكاملي، المرجع السابق، ص 10.

⁴ ناصر، سومر أديب، المرجع السابق، ص 27.

⁵ السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية المعاصرة مدخل استراتيجي تكاملي، المرجع السابق، ص 53.

ويضيف (ناصر) أن الأجور تلعب دوراً مهماً في قرار الفرد في البقاء في المنظمة الحالية التي يعمل بها، أو الانتقال منها، حيث تحتل الأجور أهمية خاصة بالنسبة للأفراد وذلك لأسباب عدة، أهمها¹:

- يشكل الأجر المصدر الأساس للأفراد ولأسرهم، وخاصة في بلدان العالم الثالث حيث ترتفع نسبة الإعالة، مما يجعل الأجر المحدد الرئيس للمستوى المعيشي للأفراد وأسره.
- يعكس الأجر المركز الاجتماعي للفرد ضمن المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال ما يؤمنه الأجر للفرد من حاجات.
- يلعب الأجر دوراً مهماً في تحديد الحالة المعنوية والنفسية للأفراد؛ وبالتالي يجب أن يشعر الفرد بأن الأجر الذي يتقاضاه يؤمن له الاستقرار النفسي والمعنوي.
- يمثل الأجر مقياساً لقيمة الفرد وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها، فبقدر ما يحصل الفرد على أجر مرتفع فإنه يشعر بتقدير المنظمة له بشكل أكبر، والعكس صحيح.

ث. الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة: وجدت الإدارة في المنظمات الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعمي انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع، لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها².

فعملية مشاركة العاملين في الإدارة عرفها كيث وجيرلينغ بأنها: "ذلك النمط الإداري، الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المؤسسة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسات المنظمة، ومهامها، ومشكلاتها". ويتطلب النمط التشاركي توافر شرطين ضروريين، هما³:

¹ ناصر، سومر أديب، "أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية دراسة ميدانية"، المرجع السابق، ص 23.

² بحر يوسف، وأبو سويح أيمن، "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، مذكرة ماجستير الجامعة الإسلامية بغزة، 2010، ص 15.

³ الرفاعي محمد، "الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين والإدارة"، رسالة ماجستير، جامعة سانت كليمانس العالمية، كلية الإدارة، بريطانيا، 2009، ص 14.

✓ توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المؤسسة، إضافة إلى الثقة بالنفس لدى المديرين أو العاملين.

✓ توفر مستوى عالٍ من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية، وصناعة القرار على أساس تعاوني.

فإن المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات تضمن الاتفاق على الأهداف المشتركة والسعي لتحقيقها، كما تحفظ الموظف من أي قرارات عشوائية قد تطال مستقبله وأمنه الوظيفي، عن طريق ضمان المشاركة في صنعها والتصويت عليها، فعدم إشراك الموظف في اتخاذ القرارات يؤدي به إلى الشعور بالاغتراب والصراع الداخلي لعدم الاقتناع التام ببعضها، أو عدم مبالته بتنفيذها كونه لم يشارك في صنعها، فمشاركة الموظف الفاعلة في اتخاذ القرار يبعد شعور الموظف بأنه مجرد آلة تحرك من قبل الإدارة كيفما ومتى شاءت، ويشعره بدوره الفعال داخل المنظمة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على طاقته وإبداعه داخل المؤسسة¹.

ويرى جاد الرب أنه كلما زادت مشاركة العاملين تزداد فرص تطبيق جودة الحياة الوظيفية، فالمشاركة لها آثار ونتائج إيجابية، حيث تعتبر عنصراً أساسياً لنجاح مبادرات وبرامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل التشغيلية والإدارية والإشرافية، ومن أهم هذه النتائج²:

✓ الثقة التنظيمية بين العاملين وأصحاب العمل والنقابات العمالية.

✓ الأمان الوظيفي، وعدم الخوف من الطرد، أو الاستغناء عن الموظفين.

✓ الأمان الوظيفي في بيئة العمل، مما يجعل هذه البيئة صحية وآمنة، وخالية من الأمراض

والحوادث والأخطار المهنية.

✓ حصول العاملين على حقوقهم المالية والوظيفية.

✓ إثراء المناقشات التي تتم من خلال مختلف لجان المشاركة يتولد عنها أفكار إبداعية وحلول

ابتكاريه، وهذا يؤدي إلى ما يسمى بمنظمات التعلّم.

لذلك فإن الأهمية التي توليها المنظمات المختلفة لمسئولية اتخاذ القرار في أن النشاطات التي تمارسها المنظمات في ظل السباق العلمي والتكنولوجي والحضاري المعاصر يتطلب اعتماد الرؤية العلمية الواضحة في اتخاذ القرار وإسهام كافة العاملين في المنظمة للمشاركة باتخاذها وفقاً لطبيعة الأداء المناط

¹ لطفی، طلعت إبراهيم، "علم اجتماع التنظيم"، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 2007، ص 161.

² جاد الرب سيد، "جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية"، المرجع السابق، ص 92.

بأي منهم في العمل، إذ أن هذا الإسهام والمشاركة من قبل الأفراد بالقرارات تجعل سُبُل الالتزام بالتنفيذ واجب مُنْاط بأي منهم، ويُمثل أعلى صور البناءات التنظيمية الناجحة في الوقت الحاضر¹.

ان مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية، والمشاركة في تحديد كل من المكافآت والمعدلات الوظيفية، إنما يساهم ويساعد بشكل كبير في تحسين إنتاجية المنظمة.

ج. الأمان والاستقرار الوظيفي: يعتبر الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهمية هذا البند بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دوراً محورياً في المنظمة. فالإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة.

لذا؛ فإن الأمان الوظيفي هو بقاء الفرد موظف في المنظمة نفسها بدون انتقاص من الأقدمية، أو الأجر، أو حق المعاش، مما له أثر إيجابي على الإنتاجية، فهو محدد مهم لصحة العاملين، ورفاهيتهم الجسدية والنفسية، والاحتفاظ بالموظفين، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي².

كما يعد الأمان والاستقرار الوظيفي بتوفير مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون، مثل: الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي، ورفع الروح المعنوية، وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء³.

فقد اجتهد العديد من علماء الإدارة لوضع الخطوات الأولى لتفسير موضوع الاستقرار الوظيفي في مكان العمل، وإدراك الدور الذي تلعبه المنظمة في تحسين الظروف المادية والمعنوية التي تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاستقرار في العمل والتكيف مع الظروف جميعها والتعامل معها.

ح. الترقية والتقدم الوظيفي: الترقية من أهم القرارات التي تُتخذ في المؤسسات لما تحدثه من تأثير كبير على مراكز الموظفين، ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة، لارتباطها بمصير حياتهم بشكل

¹ بحر يوسف، وأبو سويرح أيمن، "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، المرجع السابق، ص 17.

² ماضي، خليل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المستوى الوظيفي للعاملين: المرجع السابق، ص 92.

³ قاسمي محمود، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة، رسالة ماجستير، بسكرة، الجزائر، 2006، ص 26.

كلى، وان كان لا بد من دعوات ومعايير يستند إليها في عملية الترقية. وبالتالي لا بد للترقية أن تجمع بين مصالح الموظفين كافة في المؤسسة، وكذلك مصلحة المؤسسة ذاتها، والعمل قدر الإمكان على تجنب رد الفعل السلبية للموظفين الذين يتساوون على خط واحد بين المرشحين لهذه الترقية، والذين لم تشملهم هذه الترقية¹.

فالترقية هي إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات مرتب أعلى من وظيفته الحالية، وتبعاً لذلك، سيتم إعادة تحديد واجبات ومسئوليات الفرد. وتعتبر الترقية من الحوافز المعنوية، كذلك يمكن اعتبارها من الحوافز المادية؛ لأن الموظف الذي يتم ترقيته غالباً ما يزداد راتبه بسبب شغله الوظيفة الجديدة. ويمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية، أو حسب الكفاءة، أو كليهما².

ويرى (العتيبي) أنه يمكن إجمال أهداف الترقية فيما يلي³:

- توفير الظروف التي من شأنها تحفيز العاملين لمزيد من العمل، وذلك لعلمهم بأن هناك علاقة بين معدل أو مستوى الأداء، وبين الأجر أو الحافز الذي يتلقونه.
- الاحتفاظ بالموظفين المتميزين، وعدم إعطائهم مبرراً لترك العمل إلى جهات أخرى منافسة بفعل شروط عمل أفضل تقدمها لهم تلك الجهات.
- تساعد عملية الترقية المنظمة الإدارية على اجتذاب قوى العمل من خارجها للعمل فيها، مما يضمن لها الاستمرارية، ويجنبها أزمات بفقدان العاملين فيها.
- تعتبر وسيلة تثقيفية يمكن من خلالها أن تصبح الوظيفة أو العمل مدرسة يتعلم فيها العامل العمل الجديد كل يوم، ولا يشعر بالملل، أو النهاية لطموحاته أو لقدراته.

¹ حلاوة، عماد منصور، "غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، المرجع السابق، ص 39.

² قاسمي محمود، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة، المرجع السابق، ص 49.

³ العتيبي، عطاء الله بن مطني، "الترقيات الوظيفية وعلاقتها بالرضى الوظيفي للعاملين في جوازات مدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 16.

لذا؛ فإن الترقّيات عامل مهم من عوامل الرضا الوظيفي، فأى موظف عندما ينتمي إلى المنظمة فإنه يتطلع دائماً إلى المراكز العليا، رغبة منه في التقدم والنمو، وكلما كانت فرص الترقية أقل من طموح الفرد قل رضاه الوظيفي، والعكس صحيح.

ويرى الباحث من خلال ما سبق أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا عملية تشاركية وشاملة، تهدف إلى تحقي التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية، ومتطلبات الحياة الشخصية والأسرية للموظفين، وتحقيق الأمن الوظيفي والعدالة في نظم الأجور والحوافز، والترقيات المبنية على أساس الكفاءة المهنية، والتكامل الاجتماعي، والتعاطي بشكل أكبر مع قضايا الموظفين، وتأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة لهم، من أجل رفع مستوى معيشتهم، وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة لنقل الشبكة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها ولموظفيها بالمزيد من التطور والنجاح، والعمل بطريقة تؤمن قدرتها على تحقيق إستراتيجيتها، وكذلك تقدم أدائها التنافسي.

4. النظريات المفسرة لجودة الحياة الوظيفية:

يرتكز مفهوم جودة الحياة في العمل على نظريتين أو مدرستين كل منها تحاول التركيز على جوانب معينة أثناء تناولها لهذا الموضوع، الأولى تدرسها على أساس مقارنة مدرسة الموارد البشرية التي تؤكد على إرضاء حاجات الأفراد، أما الثانية فتقوم على أساس المقاربة التقنية الاجتماعية، وسنحاول التطرق إلى كل منها على حدة، وان كان تعريف جودة الحياة الوظيفية يختلف من دولة إلى أخرى - حسب مورثها الثقافي والتاريخي.

4.1. اتجاه مدرسة الموارد البشرية:

يركز هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد، ويؤكد على دور الفرد في المنظمة المشاركة في اتخاذ القرار الاستقلالية...الخ) على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحاً وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء إلى الجماعة والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات، وحرية التعبير لدى العمال، والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل الجهود لذلك،

والتأكيد على الجانب الاجتماعي والنفسي من أجل تثمين التمثلات الذهنية والمفيدة للشعور بالانتماء لدى الأفراد¹.

وبضيف (George sanderson 1978) أن الفلسفة الأساسية وراء جودة الحياة في العمل هي الاعتراف بالمجهود، وان القيم الإنسانية متركزة في الوسط المهني أيضا، والتي هي غاية الجميع، حيث أن العمال يمضون جل أوقات حياتهم في العمل من أجل النجاح في حياتهم الشخصية خارج العمل، وان العمال ينتظرون أكثر من التعويض المادي ويتطلعون إلى التعبير عن آراءهم وأحكامهم والاعتراف بهم وإشباع الحاجات وتقدير الذات وتنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في اتخاذ القرار، مما يضيف مجموعة من المسؤوليات الفردية والجماعية داخل المنظمة، وفي تسير المنصب الموكل إليه وهذا ما يمنحنا تصرفا واسعا في منصب العمل من خلال الاقتراحات والأحكام الفردية التي تفضي إلى إثراء المهنة والتطور المعرفي.

4.2. المقاربة التقنية الاجتماعية:

طور هذا الاتجاه من طرف (Fred Emery Eric Trist 1982) وزملائهم في لندن وقد نشر من طرف (Louis ,David1977)، ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية لمنظمات العمل، وكذلك أيضا الجانب الإنساني إن كان مهماً والذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي، كما هناك من يرى أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج وطرق العمل التكيف التكنولوجي، تعديل النسق التنظيمي، وحسب رأيهم فان جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح صيرورة التعلم الديناميكية لتحقيق التطور، وهذا يتفق مع المفهوم الذي أتى به (Srinivas1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطلتي (Gestalt)، الذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية والتكنولوجية التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها².

وعلى حسب هذا النموذج فان فعالية الأداء تتحقق باتحاد الجانب الاجتماعي والتقني لكل منظمة، فالجانب الاجتماعي والذي يتمثل في العامل البشري، الأدوار العلاقات، نظام الاتصالات، السلطة،

¹ Lyne J, Vaillancourt L. (2003), **Satisfaction Et Motivation Au Travail, Pharmactuel** Vol. 36 No 4. pp. 215.

² Viateur L Johanne T. (1983). **La Qualité De Vie Au Travail Et Horaire Variable** ,Relation Industriel, Vol 38 No 03, pp 568.

المسؤوليات، أنظمة التقويم والتقييم، ميكانزمات التكيف، اندماج الفرد داخل التنظيم والخدمات داخل المؤسسة (التوظيف والانتقاء والتكوين) أما الجانب التقني لاسيما الإجراءات، التجهيزات، البرامج، الحواسيب... الخ، وان جودة الحياة في العمل تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين.

إضافة إلى إعادة تنظيم العمل والمنظمة لهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة، حيث أن الفعالية تقتضي استعمال وتجريب عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متعددة الأبعاد، والتي تؤدي إلى العدالة والديمقراطية في الوسط المهني والتشجيع على التشاور وتسيير وإدارة المشاكل في العمل وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية كما يشير إلى ذلك¹، حيث يعتبر الوسط المهني فضاء للاندماج وتنشئة الفرد حيث يسمح للفرد بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقات اجتماعية.

وما يلاحظ حول هذين الاتجاهين أنهما مكملين لبعضهما البعض إذا كانا مندمجين، هذا ما يؤكد (Jenkins1981) الذي حاول التوافق بين هذين الطرحين عندما يؤكد أن مفهوم جودة الحياة في العمل تشمل وتغطي جميع العوامل المتمثلة في البرامج والتقنيات والنظريات وأنماط التسيير والتنظيم، حيث ان الهدف العام من جودة الحياة في العمل هو التحقق من أن المنظمات وصيرورتها تسيير على نحو صحيح، مما يتيح للإدارة الاستغلال الأمثل لمؤهلات وقدرات الأفراد على نحو يصبح فيه العامل أكثر حيوية وإرضاء لحاجاته، مما يؤثر على فعالية المنظمة².

5. معايير قياس جودة الحياة الوظيفية:

إن المعايير المستعملة في قياس جودة الحياة الوظيفية في العمل غالبا ما تتمثل في التكوين، الحركية والتطور، سلامة العمال، فرص التطور، المكافآت والتعويضات عن العمل، الأمن في العمل، الأجور العادلة في العمل، الرضا عن العمل، المسار المهني للعامل والمشاركة في العمل، تسيير العمل الالتزام المهني، الدعم الاجتماعي في العمل، تحديات العمل، الإحباط، التغيب ال الصحة الجسمية، الأداء المهني .. الخ، وعلى العموم فان الرضا عن العمل يعتبر المعيار الغالب في قياس جودة الحياة الوظيفية وتأثير ظروف

¹ Clermont B. (1993), **La Qualité De Vie Au Travail Et L'efficacité Des Enseignants**, Revue Des Sciences De L'éducation, Vol. 19, N° 2, p 347.

² Viateur L Johanne T. (1983). **La Qualité De Vie Au Travail Et Horaire Variable** :lrp; p 570.

العمل على جودة الحياة الوظيفية مثل الضوضاء، البرودة، الحرارة الاهتزازات الرطوبة وانتشار المواد الكيميائي وغيرها.

حسب (Lawler, 1975) معايير قياس جودة الحياة في العمل يجب أن يحترم أربعة وهيا¹:

- يجب أن يكون صادقا، يعني أن يقيس الجوانب المهمة لجودة الحياة في العمل.
- يجب أيضا أن يتسم بالصحة والوضوح حتى يتسنى الإجابة على الاستمارات والاستبيانات التي تستعمل من طرف الباحثين والممارسين.
- يجب أن يتسم بالموضوعية حتى يصبح قابل للتحقق ويمكن التحكم فيه.
- يجب أن يراعي الفروق الفردية داخل نفس المنظمة.

وهناك العديد من الدراسات تؤكد على استعمال وثيقة الجرد الكلي لجودة الحياة في العمل انطلاقا من أعمال (Dupuis, 2004)، إذ يؤكد أن طريقة القياس عموما تستند إلى معايير الحكم على الشعور بالرضا أو عدمه، ويؤكد على أهمية الأخذ بعين الاعتبار الظروف البيئية والنظرة الوقتية في قياس الرضا، مع الأخذ في الحسبان وجهة نظر العمال والمستخدمين والمجتمع في عالم الشغل. والتي تعتبر معيار من معايير لقياس الجودة في العمل وتسمح بالتشخيص التنظيمي وإعطاء الحلول اللازمة لمختلف المشاكل التي يتم العثور عليها انطلاقا من قاعدة مخطط التدخل لإيجاد الحل على الجانب الذي تم الإجابة عليه ومعرفة أين يكمن المشكل من خلال²:

- المكافآت عن العمل: الأجور، الأرباح الهامشية، ضمان المكافآت.
- المسار المهني: إمكانية التطور التحويل من مكان العمل، التكوين والإلتقان.
- أوقات العمل: ساعات العمل الإضافية للعمل، التغيب لأسباب عائلية.
- الجو السائد مع زملاء العمل: الشعور بالانتماء المنافسة، العلاقة مع الزملاء.

¹ Dupuis G, Martel J- P, Viroil. C. Bibeau L, Noémie H-B ; **La Qualité De Vie Au Travail, Bilan De Connaissances L'inventaire Systémique De Qualité De Vie Au Travail**, Centre De Liaison Sur L'intervention Et La Prévention Psychosociales, Canada; (2009), p 21.

² Dupuis. G, **Inventaire Systémique De Qualité De Vie (Isqv) Et Inventaire Systémique De Qualité De Vie Au Travail (Isqvt) Laboratoire D'études Sur La Psychologie De La Santé Et La Qualité De Vie**, Des Outils Pour Changer Le Monde, Canada. (2004) ; p 37.

- العلاقة مع رؤساء العمل: العلاقة السائدة مع رئيس العمل.
- الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل: مكان العمل، معدات ووسائل العمل.
- العوامل المؤثرة في تقييم الوظائف فعالية العمل، نوع الوظيفة الكفاءة في العمل، الاستقلالية، تنوع المهام.
- تبادل الأحاسيس والمشاعر الانجاز على ارض الواقع، المشاركة في اتخاذ القرار.
- العوامل الداعمة للعاملين: التكفل أثناء الغياب، تقسيم المهام العلاقة مع النقابة، مصادر المساعدة المتاحة لدى العاملين.

تتميز هذه المعايير بالفعالية وسهولة الاستعمال والبعد عن التعقيد وإمكانية الاعتماد عليها وقياسها على جميع العاملين وفي مختلف القطاعات والتعرف على الحاجات الخاصة للعاملين والسماح بمقارنة النتائج بنتائج أخرى.

6. برامج جودة الحياة الوظيفية:

يشير "الهييتي" أنه على الرغم من التقدم التقني يبقى دور الموارد البشرية دوراً فعالاً في تخطيط وتنفيذ نشاطات المنظمة، لذا بات لزاماً على المنظمة وضع هدف تحسين جودة حياة العمل ضمن أسبقيات الأهداف الإستراتيجية وخاصة في بيئة تتميز بدرجة عالية من المنافسة وتسابق مستمر بين المنظمات في الحصول على أهم وأثمن مورد لعملياتها وهو المورد البشري الذي يعد مصدر الجذب في المنظمة والمورد الذي يتطلب مراعاة خاصة في الاستخدام، وأن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار، كما أن مفهوم تحسين جودة حياة العمل هو أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم، ويذهب آخرون إلى عدها عملية يتعلم من خلالها الأفراد العاملين والإدارة والمالكين كيف يمكن أن يكونوا قوة مقابلة لقوة المنافسين بهدف تحسين الوضع التنافسي للمنظمة، فجوانب حياة العمل المحسنة لدى هؤلاء تتحقق من خلال توافر المؤشرات التالية¹:

- إشراف جيد على العاملين.
- ظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة.

¹ الهييتي، خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 275.

- وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافأة.
- علاقات عمل جيدة.
- مشاركة عالية وكفاءة في صنع القرارات.
- قدرة عالية في التكيف مع الضغوط البيئية.

وحيث إن نجاح تطبيق برامج تحسن جودة حياة العمل يعتمد عادة جهود على ثلاث أطراف رئيسة هي: (الأفراد العاملين وكفاءة إدارة الموارد البشرية والدعم المالي والمعنوي للبرامج من قبل الإدارة العليا).

فإن من مستلزمات برامج تطبيق جودة حياة العمل كما ذكرها الهيئي¹:

- تحسين العلاقة بين المديرين والعاملين.
- الاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين.
- اعتماد قنوات اتصال واضحة.
- إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين.
- منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات. إعادة النظر بأنظمة الأجور والحوافز.
- إعادة تصميم الوظائف.
- توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة.

في حين يرى Swamy وآخرون أن التركيز على برامج تحسين جودة حياة العمل يزيد من اطمئنان ورضا الموظفين حيث يمكن أن يؤدي إلى مزايا مختلفة للموظفين والمنظمة، إن التنفيذ الفعال لأنشطة جودة حياة العمل مثل الوقت المرن، الأثراء الوظيفي، وتوسيع فرص العمل، والثقافة فرق العمل المستقلة، وهذه التدخلات تضمن الاستفادة الكاملة من إمكانات العامل من خلال زيادة مشاركته مما يجعل العمل أكثر فعالية².

كما هناك من يرى أن برامج جودة الحياة في العمل هي تلك البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الانسجام بين العمال والتغيرات الثقافية الواسعة، وهي البرامج التي تشمل الوظائف ونظم الأجور

¹ الهيئي، خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، المرجع السابق، ص 304.

² Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015) **Quality of Work Life: Scale Development and Validation, International Journal of Caring Sciences**, vol.8. No.2, p 28.

وهي صيرورة بفضلها تستطيع المنظمة الاستجابة إلى حاجات ومتطلبات عمالها في إطار ميكانزمات التطور الذي يسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرار فيما يخص اتجاههم نحو وظائفهم¹.

من جهة أخرى تعتبر برامج جودة الحياة الوظيفية مصطلح عادة ما يتضمن المبادرة الإدارية والمتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وأن الرفع والنهوض بجودة الحياة في العمل يعتبر التزام جماعي يستلزم²:

- على المنظمة إشراك العمال وأرباب العمل الشركاء الاجتماعيين وكل الفئات ومن جميع المستويات.
- كيفية التصرف من اجل عملية التغيير.
- تشجيع كل المبادرات المساهمة في تطوير الكفاءات والارتقاء والرفاهية في العمل.
- حسن التصرف حتى يصبح العمل وسيلة للراحة النفسية والبدنية والفكرية للأفراد.
- تفعيل مبدأ أن العمل هو فضاء للاندماج والعدالة الاجتماعية.
- مبدأ أن يجد كل فرد مكانه ضمن الوسط المهني.

ثانياً: ماهية الرفاهية في العمل

1. التطور التاريخي للرفاهية في العمل:

شكلت رفاهية الموظفين، منذ بداية التصنيع؛ مصدر قلق كبير بين مختلف الاختصاصيين الاجتماعيين، وغيرهم من الزعماء الأسباب إنسانية، وكان يُعْتَقَد أَنَّ الْعُمَالَ يَسْتَحِقُونَ، فقط؛ الحصول على تكلفة العمل المُنجز في الصناعة، وأنَّ جوانب العمل الأخرى، كقضايا الصحة، وحالة العمل، والسلامة، والأمن؛ يجب ألا تُشكّل جزءاً ضرورياً في عقود العمل³.

أدى ذلك إلى استغلال الموظفين في مكان العمل؛ ما أُنْثِرَ سَلْباً على جودة الحياة لدى الموظفين، إلى جانب انخفاض أجور الْعُمَالَ؛ التي لم تكن كافية لتلبية نفقات العامل اليومية. بعد ذلك تحوّلت فكرة الصناعة

¹ Achte I. Delaflore J-L, Fabre C, France M, Christel S. (2010), **Comment Concilier La Performance Et Le Bien-Etre Au Travail ? Organisation, Management And Discision Science**, Dauphin Université De Paris. P 37.

² جاد الرب سيد، "جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية"، المرجع السابق، ص 60.

³ Mishra, S., & Kapoor, S. (2017). **Non-Monetary Employee Welfare Activities**. Indian Institute of Technology. P 180.

في جميع أنحاء العالم، حيث تبلورت في زيادة أُجور العُمال كُلمًا زادت ساعات العمل والإنتاجية لديهم؛ ما أدى بالموظفين للعمل لساعات إضافية - فوق طاقتهم- من أجل الحصول على متطلبات الحياة الأساسية؛ مما دفع الحكومات للتدخل بسن القوانين لكلِّ الصناعات، وأكدت أنَّ الصناعات ليست لتحقيق الربح فقط؛ ظهر ذلك في تقديم خدمات إضافية لبيئة العمل والعُمال¹.

كما تم التحول من الاهتمام بالقضايا المالية والأجور إلى الاهتمام بجودة ورفاهية الحياة، سواء كان ذلك في بيئة العمل بشكل خاص أو في المجتمع بشكل عام، وازداد الاهتمام بدراسة الرفاهية التنظيمية في العقود الأخيرة، نَبَعَ ذلك الاهتمام من الكثير من التجارب والنظريات، وتمتَّ دراسة الرفاهية التنظيمية بمؤشّرات إيجابية؛ كالمشاركة في العمل والرضا الوظيفي، ومن جهة أخرى؛ تمت دراستها بمؤشّرات سلبية، كالإرهاق والإدمان على العمل والإحباط، والغضب، والمواقف السلبية، وغيرها².

كما شهد العالم التقدم والاهتمام في جودة حياة العمل؛ حتى وصل الاهتمام إلى رفاهية الإنسان منذ نهاية الحرب العالمية الثانية، وتحديداً منذ عام 1950م. وفي البداية وَجَدَ رَفَاهُ الموظفين مكانه في السياسات المتعلقة بالضمان الاجتماعي بِوَصْفِهِ واجباً أخلاقياً لصاحب العمل؛ يقتضي تحسين حياة الموظفين، ويُنصُّ القانون على الحد الأدنى من التسهيلات التي يجب أن تُعطى للموظفين أثناء العمل في مرافق العمل³.

2. أهمية الرفاهية في العمل:

ويشير (Cropanzano & Wright) إلى أن الأفراد الأكثر رفاهية في العمل هم أكثر استفادة من الفرص المتاحة في بيئات عملهم وكذلك هم أكثر مساعدة لزملائهم في العمل وأكثر ثقة وتفاؤل⁴.

¹ Ibid : p 182.

² Ilies, R., Aw, S. S., & Pluut, H. (2015). **Intraindividual models of employee well-being: What have we learned and where do we go from here?**.European Journal of Work and Organizational Psychology. 24(6), p 27.

³ Mishra, S., & Kapoor, S. (2017); ibid; p 184.

⁴ Cropanzano, R. & Wright, T. (2001). "When a "happy" worker is really a "productive" worker: A review and further refinement of the happy-productive worker thesis".Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 53(3), p 182.

إذ أن تحقيق الرفاهية داخل العمل، له تأثير واضح وملحوس في السلوكيات داخل بيئة العمل، مما ينعكس ذلك في المخرجات التنظيمية وإنتاجية المنظمة وفعالية أدائها.

واستنادا إلى الدراسات التي أجريت إلى أن المنظمات الأكثر تحقيقا للرفاهية في العمل تتمتع بالآتي¹:

- العاملون هم أكثر إبداعا، وقادرين على إحداث التغيير الايجابي.
- يوجه العاملون فيها على القيام (بأفضل ما يمكن) وليس فقط حل المشكلات.
- تشجيع العمل الجماعي والرؤية الايجابية.
- القادة يعملون على خلق بيئة عمل تعزز التعاون داخل المنظمة.

3. أبعاد الرفاهية في العمل:

يمكن القول أن الرفاهية في العمل تتألف من جوانب مختلفة من الأبعاد والمؤشرات. إذ استخدمت الدراسات مقاييس متنوعة لهذه الجوانب، ومن ضمن ذلك التدابير السلبية والإيجابية فضلا عن التدابير الذاتية والتشخيص (الهدف). إذ يتم تحديد الرفاهية في العمل من حيث الفسيولوجية مقياس الصحة، والأعراض النفسية للضغط مقياس للرفاهية الفكرية ومقياس الرفاهية الاجتماعية².

3.1 الرفاهية الفكرية:

وهو مكان العمل الذي تظهر فيه متطلبات الصحة الفكرية إذ قبل سنوات عدة، كان اعتقاد الاقتصاديين أن المقياس الوحيد المتعارف عليه لقياس للرفاه هو الدخل (وقد انحرف النظرة مؤخرا لصالح نهج بديل، أو ما يدعى (بالوظائف) أي إنجازات وما يمتلكه الشخص مثل صحته، وتعليمه، ومتوسط العمر المتوقع، وما إلى ذلك يعتقد أن ينظر إليها بأنها المتغيرات التنسيقية لقياس الرفاه، فإن التصور الأساسي الذي يجب

¹ Del Junco, Julio García. Espasandín Bustelo, Francisco, Jeremias Dutschke, Georg Michael, Palacios Florencio, Beatriz, (2014), " An Approach to the Design of a Scale for Measuring Happiness at Work of Iberian Companies", ATINER CONFERENCE PAPER SERIES No: SME2013-0855, Athens Institute for Education and Research; p 09.

² Pakkin, K. (2015). Staying well in an unstable world of work: Prospective cohort study of the determinants of employee well-being. People and work.. p 40.

معالجته قبل الانتقال إلى هذا النهج الحديث هي ما إذا كانت قادرة على عرض صور للرفاه تختلف اختلافاً واضحاً عن تلك التي يمكن استخراجها بالرجوع إلى النهج القائم على الدخل¹.

3.2. الرفاهية الجسدية:

وهو مكان العمل الذي تتوفر فيه ما تحتاجه الصحة الجسدية ويشعر فيه العاملون بدرجة كبيرة من الرضا. ويركز الرفاه الجسدي تقييم الرفاه الفردي من حيث ما يستطيع الشخص عمله بالفعل أو أن يكون بالنظر إلى ما يقوده إلى السلع واهتماماته الشخصية والظروف الخارجية التي تؤثر على استعمال السلع الذي من حقه.

وتشكل هذه الأفعال والخصال رفاه شخص ما وتسمى «وظائف» أمثلة أنموذجية هي: (الصحة وطول العمر والتغذية والتعليم والقدرة على تقديم حياة اجتماعية كاملة للترفيه عن الأصدقاء وما إلى ذلك). أي قدراته العامة على الانجاز، وتدعى "مجموعة القدرة"².

وبهذا المعنى، فإن الأداء الوظيفي (أي مستوى الرفاهية) هو الأعمال الفعلية لمجموعة محتملة من المهام. وكما ذكر سابقاً، ولكن أيضاً على بعض السمات الشخصية (مثل العمر والجنس ومعدل الأيض والحمل والوضع داخل الأسرة) الظروف الخارجية توفر شبكة الأمان الاجتماعي، الظروف الوبائية التي ستؤثر على قدرة الشخص على تحويل الصفات إلى إنجازات³.

3.3. الرفاهية الاجتماعية:

فالمجتمع يتكون من مجموعات الأفراد فيكون من اليسر أن يشتمل توزيع الدخل على ما يحقق سعادته الناس جميعاً. فمستوى المعيشة يعتمد بدرجة كبيرة على القدرة الشرائية للدخل المستلم، ذلك أن السعي

¹ Balestrino, A., & Sciclone, N. (2016). Should we use functionings instead of income to measure well-being? Theory, and some evidence from Italy. *Rivista internazionale di scienze sociali*, p 03.

² Cojocaru, C. L. (2014). ORGANIZATIONAL WELL-BEING. *Scientific Bulletin" Mircea cel Batran" Naval Academy*, 17(2), p 102.

³ Balestrino, A., & Sciclone, N. (2016). *Ibid* ; p 04.

للمصلحة الذاتية بصورة فردية وتنافسية هو مصدر القدر الأكبر من الخير العام، فثمة (يد خفية Invisible Hand) تساند السعي لتحقيق المصلحة الذاتية وتوجيه الناس في السوق نحو أسلم الغايات عاقبة¹.

إلا أن جالبريث في تحليله للمسلمة الكلاسيكية هذه يؤكد على أن (اليد الخفية إنما هي مجرد استعارة لغوية... ولم يكون آدم سميث بحاجة إلى دعم روحاني لحجته إذ كان أحد رجال عصر التنوير " كان الحديث عند سميث يدور وعلى نطاق محدود حول المقدمات المادية والمؤسسية لنمو الرفاهية وحول النظام الاجتماعي الذي يساعد في تحقيق السعادة وتذليل البؤس.

4. النظريات المفسرة للرفاهية في العمل:

أولاً: النظرية التصاعدية (الرفاه الموضوعي)

تنص النظريات التصاعدية على أن السعادة تأتي من الرفاهية التي نعيشها في مختلف مجالات الحياة أو من التأثيرات الإيجابية المرتبطة بأحداث الحياة والسعادة العامة تتوافق مع إضافة الملذات الصغيرة لهذا المفهوم.

ويعتبر الفرد صفحة نظيفة تتأثر ببيئته وبالتالي يخزن واقعا يتم اختياره بموضوعية، فيهذا السياق الرفاهية ليس سوى مجموعة الجوانب الإيجابية والسلبية التي يواجهها الشخص وبالتالي فإن الأحداث الموجودة في الأبعاد المختلفة لحياة الفرد (الأسرة والمهنة) هي التي تشكل مستوى الرفاهية التي يشعر بها، يتم تصنيف هذه النظرية من أسفل الى الأعلى، لأن الرفاهية في الحياة تستمد مصدرها من الرضا الفرعي الذي يتم من خلاله تحديدها بالكامل².

ثانياً: النظريات من أعلى إلى أسفل (الرفاهية الذاتية)

تقر النظرية التنازلية مفهوماً يتبع منطقاً معكوساً، بحيث يكون لمستوى الرفاهية تأثيراً على جميع مجالات الحياة، ولن يكون الفرد سلبياً في تفسير واقعه، وسيصبح مرشحاً لتفسيرياً لبيئته لذلك تفترض النظريات التنازلية أن الأفراد لديهم استعداد لتفسير أحداث الحياة بطريقة إيجابية أو سلبية، وبالتالي ستكون هنا كخصائص ثابتة للشخصية والتي من شأنها أن تؤثر على تقييم رفاهية، بعبارة أخرى لن تكون الرفاهية

¹ جون كينيث جالبريث، تاريخ الفكر الاقتصادي، الماضي صورة الحاضر، ترجمة: احمد فؤاد بلبع، عالم المعرفة للنشر والتوزيع، الكويت، ص 77.

² Sabella Achete,jeam-lucDelaplore et all.comment concilier la performance et le bienetre au travail : 2010 ; paris ; p 31.

في العمل هي التي من شأنها أن تسهم في الرفاهية العامة، ولكن الرفاهية العامة هي التي تجعل الفرد سعيداً في وظيفته.

من الممكن التعرف على الأبعاد المختلفة للسعادة الذاتية وهي مجزأة بين تيارين نظريين يمثلان أبعاد متميزة وثالثاً بإتباع نهج تكاملي للمفهومين:

- البعد العاطفي أو بعد المتعة.
- البعد المعرفي.
- تكامل مفاهيم اللذة.

البعد العاطفي يسعى إلى قياس جودة الحياة من وجهة نظر ذاتية وتم تسليط الضوء على فكرة الرفاهية النفسية من قبل دينير¹، في الثمانينات إذ نشر استخدام مصطلح الرفاهية الذاتية. وغالبا ما يستخدم بالتبادل مع مصطلح السعادة لوصف هذا المجال من السعادة.

أما البعد المعرفي نشأ فكرة الرفاهية النفسية في الثمانينات من القرن الماضي وتشير إلى تحقيق الإمكانيات الكاملة للفرد وتقرير المصير.

وقد تأثرت الرفاهية بشدة بعمل RYFF، وترتبط بشكل عام بمفاهيم قبول الذات والعلاقات الإيجابية مع الآخرين والاستقلالية.

تكامل مفاهيم اللذة: يهدف إلى تحديد المقاربات سواء كانت السعادة تتوافق أكثر مع الواقع.

بحيث يرى البعض أن الرفاهية بناء متعدد الأبعاد، ويرى دينير ومعاونوه أو زملاؤه أن الرفاهية الذاتية هي الأساس للرفاهية لأن التأثيرات الإيجابية والرضا في الحياة يمكن أن تتبع من مظاهر مثل وجود إيجابي للعلاقات الشخصية ووجود أهداف ذات مغزى للنفس².

¹ | Sabella Achete,jeam-lucDelaplore et all,ibid : p 32.

² Ibid : p 32.

ثالثا: نظريات مكملة للنظريات العامة

- أ /نظرية التكيف: لم يتضمن العديد من النظريات في هذا المفهوم، بحيث يفترض بأن الأفراد يتأقلمون مع الأحداث، سواء كانت سعيدة أو غير سعيدة أو لديهم تأثير قصير الأجل على السعادة.
- ب //نظرية المعايير: تتضمن من خلال التقييم، مقارنة بين الحالة الحالية ومعيار معينة، يمكن أن يكون هذا المعيار مقارنة اجتماعية مع الآخرين، والفرق بين الهدف المحقق يتأثر بمستوى الطموح وطريقة تفسير حدث فيما يتعلق بالسياق، هذا الأخير تم إنشاؤه بواسطة جميع التجارب.
- ج /نظرية الهدف: قريبة جدا من المفاهيم السابقة وغالبا ما يتم تضمينها فيما بينها، وتقتصر أن يكون الفرد سعيدا إذا كان قادرا على تلبية احتياجاته وتحقيق أهدافه (يمكن تأسيسها من الاحتياجات أو القيم أو الأعراف الاجتماعية) بحيث أن السعادة تعتمد على التكامل المتناغم للأهداف أو تحقيقها أو التقدم نحو هذا الإنجاز¹.

5. أنواع الرفاهية في العمل: وهي كالتالي²:

- 5.1 الرفاهية الاقتصادية: تعني الرفاهية الاقتصادية توفر السلع والخدمات، والتي يحتاج أن يكتفيها الأفراد ويشترونها بالنقود، وغالبا ما يرتبط مفهوم الرفاهية الاقتصادية بالرفاهية المادية.
- 5.2 الرفاهية الاجتماعية: هي عبارة عن أساليب منظمة من الخدمات والمؤسسات الاجتماعية هدفها مساعدة الجماعات والأفراد على تحقيق مستوى مناسب من المعيشة والصحة، كما تهدف إلى تحسين الوضع المعيشي لهم بما يتواءم مع احتياجات المجتمع، وبمعنى آخر فالرفاهية الاجتماعية عبارة عن مجموعة من العوامل التي تساعد الأفراد على الوصول إلى مستويات مثالية من نوعية الحياة.
- 5.3 الرفاهية الروحية: هو مصطلح حديث في علم النفس، وله العديد من التعريفات كطيب العيش وجودة الحياة والهناء النفسي وكلها معانٍ إيجابية، وتتضمن هذه الرفاهية؛ رفاهية المزاج والعواطف والرضا الشخصي عن الحياة العامة والخاصة للفرد. وهي تعني التواصل المنتظم مع النفس الداخلية في فترات منتظمة.

¹Ibid : p33.

² أبو ليفة، سناء مصطفى محمد، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة وروحانية مكان العمل: دراسة لدور التمكين النفسي كمتغير وسيط تداخلي في هذه العلاقة، المجلة العربية لإدارة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد 39، العدد 4، جامعة أسيوط، مصر، 2019، ص 09.

5.4. الرفاهية الجسدية: وهي اختيار أسلوب حياة يومي مثل الروتين اليومي وعادات الأكل التي تنعكس على الصحة الجسدية.

5.5. الرفاهية الفكرية: الرفاهية الفكرية تعني الانخراط والمشاركة في النشاطات الفكرية، حيث أن هذه النشاطات تؤثر بشكلٍ مفيد وإيجابي على الفرد، كما أنها تتيح للفرد فرصة اكتساب المهارات والمعرفة والتي تقلل من التوتر وتساعد على تحسين صحة الفرد العقلية أيضاً.

5.6. الرفاهية العاطفية: تشكل الرفاهية العاطفية جزءاً مهماً من الصحة العامة للفرد، وعندما يفقد الفرد الرفاهية العاطفية فإنه سوف يعاني من السلبية والتوتر والتعب وهو بالتالي يفقد قدرته على التعامل مع التحديات اليومية في حياته.¹

يمكن تحسين أنواع الرفاهية هذه من خلال إتباع مجموعة من الطرق، وفيما يلي نذكر أبرزها²:

- **التواصل:** حيث يعتبر الاتصال والتواصل بين الأشخاص من أبرز الوسائل التي يتم إتباعها للتحسين من الرفاهية؛ فمن خلال التواصل يتم زيادة عدد المعارف وتوسع دائرة الأشخاص من حولنا؛ مما يفتح آفاقاً جديدة أمام الفرد.
- **الفعالية:** من الطرق التي تزيد من الرفاهية لدى الفرد هي الفعالية، والفعالية هنا تعني معرفة الاهتمامات والنشاطات التي يتقنها الفرد، واتخاذها كعادات يومية.
- **الانتباه:** يتم ذلك من خلال تركيز الانتباه على النقاط الإيجابية في حياة الفرد ومحاولة تكثيفها مع الابتعاد عن النواحي السلبية بكل صورها.
- **الاستمرارية:** عادة ما يطلق مفهوم الاستمرارية لتحقيق الرفاهية على الاستمرارية في التعليم، التي تعطي دافعاً قوياً للاستمرار في تعلم سبل ووسائل المعرفة والتطور والتعلم للوصول إلى الرفاهية.
- **العطاء:** من الطرق الرئيسية لزيادة الرفاهية بجميع حالاتها وصورها هو العطاء؛ فكلما قام الشخص بالتقديم والعطاء لمن حوله انعكست عليه سبل الرفاهية وأحس بها.

¹ أبو ليفة، سناء مصطفى محمد، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة وروحانية مكان العمل: المرجع السابق، ص 14.

² محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعتز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014، ص 37.

6. معيقات الرفاهية في العمل¹:

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

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

6.3. التكلفة المالية: ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية، والمصاريف اليومية التشغيلية لتحقيق الرفاهية في العمل ضخمة تفوق قدرة المؤسسة، علاوة على أنه يوجد ما يضمن فاعلية، ونجاعة تطبيق هذه الرفاهية، مما يدعو من سماع القرار والتفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتبديد المخاوف يجب تطبيق ذلك بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقة وصولا إلى النتائج المرجوة.

وأشار كل من كاردال وحسين إلى أن أهم معوقات تطبيق الرفاهية التنظيمية تتمثل في نقص الموارد، سواء على المستوى البيئة المحيطة، أو على مستوى المنظمة. فعلى مستوى البيئة المحيطة عندما تكون معادلات البطالة مرتفعة، بالإضافة إلى سوء الاقتصاد، وعدم توفر البنية الأساسية في المجتمع، يقل الاهتمام بالرفاهية التنظيمية داخل العمل، سواء من جهة الجهات الحكومية المراقبة، أو من جهة الاتحاد العمالية، كذلك عندما تفتقد المنظمات للموارد المالية، أو التنظيمية يقل اهتمامها بالموارد البشري.

¹ أحمد بوجمعة، أثر حياة العمل في التقليل من حوادث العمل دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019، ص 89.

إن مفهوم الرفاهية في العمل ظهر ليواكب سياسات التطورات والتحويلات التي تعرفها المنظمات. وليقلل من حالات التوتر والقلق التي سادت خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ومن ثم تعظيم أهمية استخدام، وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين¹.

¹ Ahmad, A.; Omar, Z. & Jamal, N. A. "Workplace spirituality among Malaysian Employees in hospitality and educational organizations", **Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities** , 26, (2018). P 191.

خلاصة الفصل:

ركز الباحث في هذا الفصل الذي جاء تحت عنوان "المعالجة النظرية لمتغيرات الدراسة" في البداية بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، والذي تم استخلاص بأن جودة الحياة الوظيفية ظهرت لتواكب سياسة التغيير والتطوير التنظيمي، حيث عرفت بأنها حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المنظمة من بيئة العمل المادية والمعنوية، وقد تناول الباحث بالتفصيل ستة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي: (الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب والإشراف، الأمان والاستقرار الوظيفي، ومشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي)، حيث هذه الأبعاد ما هي إلا عملية تشاركية وشاملة، تهدف إلى تحقي التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية ومتطلبات الحياة الشخصية والأسرية للموظفين، كما أشار الباحث لبرامج الجودة في العمل باعتبارها مجموعة من الأنشطة والخطط الهدف منها تحسين بيئة العمل، هذا من جهة.

ومن جهة أخرى تناول الباحث المتغير المتعلق بالرفاهية في العمل، هذا الأخير الذي لا يقل أهمية عن جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة، وذلك بتناول الباحث لمختلف أبعاده ومؤشراته المتعلقة به والتي تشمل كل من الرفاهية الفكرية والرفاهية الجسدية بالإضافة إلى الرفاهية الاجتماعية، بالإضافة إلى المعوقات التي تحول دون تحقيق الرفاهية داخل المنظمة.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

بعدما تناولنا في الفصول السابقة المفاهيم المتعلقة بموضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرفاهية في العمل، سوف نحاول في هذا الفصل تجسيد ما طرح من أهداف وما أثارته الإشكالية من قضايا وتساؤلات تحتاج إلى التحقق الإمبريقي.

ونتطرق في هذا الفصل المعنون منهجية البحث لتعريف بميدان الدراسة إلى النقاط التالية:

التعريف بالمؤسسة (بالولاية المسيلة) محل الدراسة، تحديد مجالات الدراسة، تحديد مجتمع البحث، بالإضافة إلى المنهج والأدوات المستعملة لجمع البيانات.

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني

مقر ولاية المسيلة: (عاصمة الحضنة) تقع وسط الشمال الجزائري، فهي مركز بين التل والصحراء وهمزة وصل بين شرق البلاد وغربه وشماله وجنوبه مساحتها 18175 كلم، أصبحت ولاية وفقاً للتقسيم الإداري لسنة 1974 تكون من 47 بلدية و15 دائرة.

مقر الولاية مؤسسة دستورية حسب ما ينص عليه الدستور الوطني، وطبقاً لأحكام القانون 90 - 09 ولاسيما المادة الأولى، فالولاية هي جماعات عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتشكل مقاطعة إدارية للدولة، كما تنشأ هذه الأخيرة بموجب القانون، وهي تجسد اللامركزية من خلال المجلس الولائي المنتخب، أما المركزية فنجدها مجسدة في شخصية الوالي، كما تغطي كل ولاية عدد معين من البلديات مدمجة في دائرة التي تعدّ امتداد إداري للولاية، وتوكل للولاية المهام الآتية:

- السهر على تلبية حاجات ورغبات المواطنين وهذا بتأمين الحقوق والواجبات.
- تنفيذ القوانين والتنظيمات التي تضمن السير الحسن لشؤون ومصالح الولاية.
- تقدم الحكومة تعليمات للوالي وهو بدوره يقوم بتوجيهها لمسؤولي المديرية والأسلاك المهنية التابعة لها، وهذا ما يبعث للتطور المحلي الاقتصادي والثقافي للولاية.
- تعمل على التنسيق بين مختلف الأعمال والخدمات التي تقوم بها المديرية والأسلاك التابعة لها على مستوى الولاية.
- في إطار تكامل وانسجام الأعمال التي تقوم بها الجماعات الإقليمية تقوم الولاية بمد يد المساعدة الدوائر والبلديات.

المجلس الشعبي الولائي: هو هيئة المداولة في الولاية التي تحل عن طريق المداولة، الشؤون التي تدخل في مجال اختصاصه، وحول كل شأن ذو مصلحة للولاية.

يعد المجلس الشعبي الولائي نظامه الداخلي ويصادق عليه ويعقد أربع (04) دورات عادية في السنة برئاسة رئيس المجلس الشعبي الولائي، مدة كل دورة منها خمسة عشر (15) يوماً على الأقل.

يمكن للمجلس الشعبي الولائي أن يجتمع في دورة غير عادية بطلب من رئيسه أو ثلث (3/1) أعضائه أو بطلب من الوالي.

كما يمكن التعرف أكثر على هيئات ومكاتب ومصالح الولاية بولاية المسيلة من خلال الهيكل التنظيمي لها. (أنظر الملحق).

2. المجال الزمني

لقد تم إجراء الدراسة وفقا لمرحلتين زمنية من ذلك وفقا للإجراءات المتعلقة بالجانب النظري والميداني للبحث، فتمثلت المرحلة الأولى في تحديد موضوع البحث وإثارة المشكلة وصياغة الفرضيات، بالإضافة إلى جمع الزاد النظري حول الظاهرة، وقد امتدت من 01 جانفي إلى 29 فيفري 2023. أما المرحلة الثانية، فبعد تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات، تم تصميم استمارة الاستبيان المتعلقة بالموضوع وذلك وفقا للإشكالية وفرضيات الدراسة، وبعد أن تم تحضير استمارة الاستبيان والتي تم توزيعها بتاريخ 30 أبريل 2023، تم بعد ذلك وضع المعطيات الناتجة عن الفرز في جداول ومن ثم تحليلها، كم تم استرجاعها بتاريخ 03 ماي 2023.

3. المجال البشري

يضم منتسبي مقر الولاية بالمسيلة والذي يبلغ عددهم 186 موظف موزعين على موظفين وإطارات وأعاون تنفيذيين من مختلف المصالح.

ثانيا: منهج الدراسة

منهج البحث العلمي هو عملية منظمة لتقصي الحقائق والفرضيات عن طريق اتباع مجموعة من المناهج المعتمدة، التي توصل الباحث لنتائج تؤكد صحة الحقائق وتقيس مدى قابليتها للتطبيق، أو تثبت الفرضيات، أو تنفيها، أو تعديلها¹.

من خلال هذا تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على رصد أو متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث الشكل والمضمون، وبما أن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرفاهية في العمل، وتهدف إلى التعرف على واقع المؤسسة الجزائرية من خلال توضيح جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرفاهية في العمل استخدمنا المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع هذا الموضوع وأهدافه من خلال صياغة الإشكالية وكذا تحديد أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى المساعدة في جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها تحليلًا دقيقًا وتفسيرها وصولًا إلى نتائج الدراسة.

¹ محمد محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية للنشر، ط1، لبنان، 1999، ص 247.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

يمكن الباحث من بلوغ أهدافه في دراسة ومعالجة كل جوانب الظاهرة باعتماده على المعلومات النظرية والبيانات الميدانية، فالمادة العلمية النظرية يتم جمعها من عدة مصادر هي المراجع، المعاجم، المذكرات، الرسائل والأطروحات الجامعية، المجالات... الخ، بينما تختلف مصادر جمع المادة العلمية الميدانية (التحقق الميداني) عن سابقتها، فنجد ما يسمى بأدوات أو تقنيات جمع البيانات الميدانية، والأداة أو التقنية هي الوسيلة التي يمكن أن تستخدم في البحث قصد جمع البيانات أو الاعتماد على أكثر من أداة، وهذا راجع لعدة اعتبارات ومحددات هي "طبيعة الموضوع، طبيعة المنهج المتبع، طبيعة المعطيات المراد الحصول عليها، طبيعة المجتمع المبحوث، حجم العينة، الخبرات الفنية المتاحة للباحث، والإمكانات المادية المتاحة للباحث".

واستناداً إلى هذه المحددات، عمدنا إلى استخدام أكثر من أداة وذلك بغية جمع كم هائل من المعطيات لتوضيح وتفسير وفهم الظاهرة أكثر وهي الاستبيان بالإضافة إلى الملاحظة البسيطة.

كما يعرف الاستبيان على أنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها¹.

أما الملاحظة البسيطة فهي الملاحظة التي يتم من خلالها ملاحظة الظواهر في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي ودون استخدام أي أداة من أدوات القياس للتأكد من دقتها، كما يستخدم أسلوب الملاحظة البسيطة في الدراسات الاستطلاعية لجميع البيانات الأولية لمجموعة معينة من الأفراد المعنيين بالبحث والدراسة².

وكانت استمارة الاستبيان من أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات في هذه الدراسة، قصد معرفة جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرفاهية في العمل في ميدان الدراسة، إذ كان بها 31 منها أسئلة مفتوحة، لكي تتوافق مع الواقع الامبريقي في المؤسسة (مجال الدراسة)، ثم تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعد عرضها وتحكيمها، وقد قسمنا الاستبيان إلى ثلاثة محاور متمثلة في:

¹ عمار بوحوش ومحمد محمود الذبيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 37.

² الضامن، منذر، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007، ص 68.

• **المحور الأول من الاستمارة:** عبارة عن مجموعة الأسئلة والتي تمثل السوسيومهنية والمتمثلة في: الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، فترة العمل بالمؤسسة (الخبرة). وكان أسئلتها تشمل من 01 إلى 06.

• **المحور الثاني من الاستمارة:** يتضمن من 07 الى 19 حول متغير جودة الحياة الوظيفية.

• **المحور الثالث من الاستمارة:** وشمل من 20 الى 31 من بينها أسئلة مفتوحة تدور في مجملها على متغير الرفاهية بالعمل.

رابعاً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها

إن الأصل في البحث العلمي هو دراسة مجتمع مفردات مجتمع البحث العلمي ولتعذر ذلك في أحيان كثيرة مثلاً بسبب كبر حجم مجتمع الدراسة أو صعوبة الوصول لجميع المفردات لذا يكتفي الباحثون في كثير من الأحيان بعدد محدد من المفردات حسب ما هو متاح وذلك علي حسب إمكانيات (الوقت- الجهد والمادة) وهذا ما تمثله عينة الدراسة¹.

وبناء على ذلك يمكن تعريف العينة بأنها عدد محدد او جزء من إجمالي عدد مفردات مجتمع الدراسة محل الاهتمام، وذلك بشرط أن تمثل المجتمع تمثيل دقيق. وبعبارة أخرى يمكن تعريف العينة بأنها مجموعة من الوحدات التي يجب أن تتصف بنفس مواصفات مجتمع الدراسة².

بما أن مقر ولاية المسيلة بها عدد كبير من مجتمع الدراسة قمنا بإجراء اختيار عينة عشوائية بسيطة لموظفين مقر الولاية المسيلة، ولضمان الدقة في جمع البيانات، فقد تم احتساب نسبة 50% من المجتمع الكلي (186) بطريقة التالية:

$$100\% \leftarrow 186$$

$$50\% \leftarrow 93$$

وبعد جمع الاستمارات الموزعة استطاع الباحث أن يسترجع (80) وحدة بنسبة استرجاع (86.02%) جميعها صالحة للتحليل.

¹ آيت عبد الرحمن أدريس، أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2012، ص 98.

² محمد، دّر، " أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي." مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية - مؤسسة كنوز، ع9، الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 39.

خامسا: ثبات الأداة

تم توزيع الأداة على 20 فردا من أفراد العينة بغية إجراء التجربة الاستطلاعية حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع البحث وذلك خلال مرحلتين قبلية وبعديّة تفصلهما مدة أسبوع واحد، وبعد ذلك تمت المعالجة الإحصائية باستخدام معامل ألفا كرومباخ لحساب معامل الثبات للمقياس كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح ثبات أداة الدراسة بمعامل ألفا كرومباخ

درجة الثبات	معامل ألفا كرومباخ	
قوي	0.794	استمارة الاستبيان

من خلال نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام معامل ألفا كرومباخ لحساب معامل الثبات للمقياس، والتي أظهرت أن نتائج معامل ألفا كرومباخ لاستمارة الاستبيان قدرت بـ 0.794 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فنتيجة درجة الثبات قوية.

أما عن قانون معامل الارتباط والانحدار: يمكن اختصارهم فيما يأتي:

1. معامل الارتباط:

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y} = \frac{\frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{n - 1}}{\sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{(n - 1)}} \sqrt{\frac{\sum (y - \bar{y})^2}{(n - 1)}}}$$

ويمكن اختصار المعادله السابقة كالتالي:

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2} \sqrt{\sum (y - \bar{y})^2}}$$

2. معامل الانحدار:

يمكن حساب معامل الانحدار اذا علمت معامل الارتباط البسيط بين x و y وفق الصيغة:

$$\hat{b} = \frac{S_x}{S_y} \cdot r_{xy}$$

$$S_x = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}} \quad , \quad S_y = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}{n}}$$

الفصل الرابع

تحليل البيانات

أولاً: تحليل المحور الأول البيانات السوسيو مهنية:

الجدول رقم (02): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
66.3%	53	ذكر
33.8%	27	أنثى
100%	80	المجموع

1. الجنس:

نستنتج من خلال الجدول رقم (02) الذي يمثل توزيع نوع أفراد العينة بين ذكور وإناث، حيث نجد أن عدد الموظفين الذكور بلغ (53) موظفاً بينما عدد الموظفات الإناث فبلغ (27) موظفة، وعليه فإن عدد الذكور يفوق عدد الإناث داخل المؤسسة بنسبة مئوية بلغت (66.3%) في حين نسبة الإناث قدرت بـ (33.8%)، وهذا راجع إلى سياسة التشغيل التي تعتمد عليها المؤسسة في وضع شروط التوظيف العنصر الذكوري أكثر، وذلك يعود إلى نوعية المناصب المراد شغلها.

في حين ومن الناحية السيسولوجيا نجد أن توجه المرأة يكون أكثر في مجال قطاع التعليم على العمل في المؤسسات ذات الوظيفة العمومية، وهذا ما يتلاءم والطبيعة الفيزيولوجية للمرأة، وأيضاً في ظل ارتفاع المستوى التعليمي للمرأة والعمل في مجال البحث العلمي الفكري.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	سن
13.8%	11	30-20
41.3%	33	40-30
38.8%	31	50-40
6.3%	5	60-50
100%	80	المجموع

2. السن: نستنتج من خلال الجدول رقم (03) الذي يمثل توزيع السن لأفراد العينة، حيث نجد أن فئة الموظفين الذين يتراوح سنهم ما بين 30-40 سنة أكثر عددا في المؤسسة حيث بلغ عددهم (33) موظفا بنسبة مئوية قدرت بـ (41.3%)، لتأتي بعدها مباشرة فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 40-50 سنة بـ (31) موظفا بنسبة مئوية قدرت بـ (38.8%)، لنلاحظ بعدها أن فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30-20 سنة قدر عددهم بـ (11) موظفا بنسبة (13.8%) في حين نجد (5) موظفين من أصل 80 تتراوح أعمارهم ما بين 60-50 سنة بنسبة (6.3%)، وبالتالي نستنتج أن متوسط أعمار موظفي المؤسسة يتراوح بين 30 و 50 سنة.

من خلال هذه القراءة الإحصائية لمتغير السن نجد أن ما يميزها هم من فئة السن 30-40 سنة وهي مرحلة عمرية تتميز بالنشاط والعطاء وعنصر مهم قادر على تقديم الأفضل للمؤسسة.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
17.5%	14	متوسط
56.3%	45	ثانوي
26.2%	21	جامعي
100%	80	المجموع

3. المستوى التعليمي: نستنتج من خلال الجدول رقم (04) الذي يمثل توزيع المستوى التعليمي لأفراد العينة، أن المستوى الغالب على أفراد عينة الدراسة هو المستوى الثانوي بـ (45) موظفا بنسبة مئوية تقدر بـ (56.3%)، في حين نجد (21) موظف له مستوى جامعي بنسبة مئوية تقدر بـ (26.2%) وربما يعود ذلك لنوع مسابقات التوظيف التي تطلب مستوى مخصص لها، وكذلك لقلة خلق فرص ونظام الترقية بشكل دائم لخلق التوازن بين الوظائف، بينما نجد (14) موظفا مستواهم التعليمي متوسط بنسبة (17.5%)، وهذا يعود لطبيعة مهام المؤسسة الذي يتطلب مستوى تعليمي عالي.

4- الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (05): يوضح توزيع مفردات العينة حسب

متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
13.8%	11	أعزب
86.3%	69	متزوج
100%	80	المجموع

نستنتج من خلال الجدول رقم (05) الذي يمثل توزيع الحالة الاجتماعية لأفراد العينة، أن عدد الموظفين المتزوجين بلغ (69) موظفا بنسبة مئوية قدرت بـ (86.3%)، بينما نجد عدد الموظفين العزاب بلغ (11) موظفا بنسبة مئوية قدرت بـ (13.8%).

من خلال هذه النتائج يمكن القول أن النسبة الأعلى هي نسبة المتزوجين، والتي قدرت بـ 86.3% وهذا يعتبر حافز الاستقرار العامل داخل المؤسسة.

5- الخبرة المهنية:

الجدول رقم (06): يوضح توزيع مفردات العينة حسب

متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة المهنية
38.8%	31	أقل من 20 سنة
61.3%	49	أكثر من 21 سنة
100%	80	المجموع

نستنتج من خلال الجدول رقم (06) الذي يمثل توزيع الخبرة المهنية لأفراد العينة، أن (49) موظفا تفوق خبرتهم المهنية داخل المؤسسة 21 سنة أي بنسبة مئوية تقدر بـ (61.3%)، بينما نجد باقي الموظفين وعددهم (31) فردا بنسبة (38.8%) تقل خبرتهم المهنية عن 20 سنة.

من خلال تحليلنا الإحصائي لمتغير الخبرة المهنية للموظفين يدلنا على وجود استقرار وأمن وظيفي، بحيث أنها تعد مؤشر وظيفي يدل على قدرتهم على الاستقرار في الوظائف بالمؤسسة، بالإضافة إلى تجنب دوران العمل والغيابات التي تعتبر كمؤشرات سلبية، وهذا ما لاحظناه من خلال استمرار الموظف في أداء عمله وكفاءة وبأقل وقت ممكن، وهذا نتيجة استفادة الموظف بمثل هذه الخبرات ولتواجده لفترة معتبرة داخل المؤسسة.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الدخل الشهري

النسبة المئوية	التكرارات	الدخل الشهري
26.3%	21	من 2000.00 دج إلى 35000.00 دج
60%	48	من 35000.00 دج إلى 45000.00 دج
13.8%	11	من 45000.00 دج فما فوق
100%	80	المجموع

نستنتج من خلال الجدول رقم (07) الذي يمثل توزيع الدخل الشهري لأفراد العينة، أن (48) موظفا يتراوح دخلهم الشهري ما بين 35 ألف دج إلى 45 ألف دج بنسبة مئوية قدرت بـ (60%)، بينما نجد (21) موظفا دخلهم الشهري يتراوح بين 20 ألف إلى 35 ألف دج بنسبة مئوية قدرت بـ (26.3%)، في حين باقي الموظفين والبالغ عددهم (11) فردا يفوق دخلهم الشهري 45 ألف دج بنسبة مئوية قدرت بـ (13.8%).

لنلاحظ من خلال الإحصائيات وجود تفاوت في الدخل الشهري للموظفين داخل المؤسسة وربما يرجع ذلك للترقيات والخبرة المهنية واختلاف المستوى التعليمي حسب كل منصب.

كما أن المؤسسات ذات الطابع الوظيفي العمومي محدودة الدخل الشهري، فما يتحصل عليه الموظفون من أجر مقابل أعمالهم لا يمكن أن يلبي كل احتياجاتهم اليومية، وهذا الأمر قد يؤثر بالسلب على الرفاهية الاقتصادية للموظف بالمؤسسة.

ثانياً: تحليل البيانات على ضوء متغيرات الدراسة:

3. متغير جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم (12): يوضح نتائج المحور الأول جودة الحياة الوظيفية

الدلالة	2α	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	العبارات		
0.540	30.550	0.146	1.48	80%	64	نعم	تعاونون بين الموظفين في أداء المهام	أولاً: التكامل الاجتماعي
				20%	16	لا		
				85%	68	نعم	يدعم المشرف العلاقات الإنسانية بين الموظفين	
				15%	12	لا		
				76.3%	61	نعم	هناك عدالة في توزيع المهام بين الموظفين	
				23.8%	19	لا		
				15%	12	نعم	هناك تفرقة في المعاملة بين الموظفين	
				85%	68	لا		
				65%	52	نعم	يتم تشجيع الموظفين على مساعدة بعضهم البعض	
				35%	28	لا		
				68.8%	55	نعم	المشكلات التي تصادفك في العمل تؤثر على حياتك العائلية	
				31.2%	25	لا		
82.5%	66	نعم	تقوم بالموازنة بين العمل وحياتك العادية					
17.5%	14	لا						
0.000	38.125	0.426	1.70	33.8%	27	نعم	يتم توزيع المكافآت على أساس معين	ثانياً: العدالة الاجتماعية
				66.3%	53	لا		
				62.5%	50	نعم	توزيع المكافآت يتم بشكل عادل	
				37.5%	30	لا		
				27.5%	22	نعم	يساهم الموظفون في تقديم اقتراحات للمؤسسة	
				72.5%	58	لا		
				78.8%	63	نعم	تعتمد المؤسسة على تكافؤ الفرص في تحديد المكافآت	
				21.3%	17	لا		
				55%	44	نعم	هناك تطبيق عادل للقرارات الإدارية على كافة المواطنين	
				45%	36	لا		
				48.8%	39	1	معايير الترقية في المؤسسة	
				10%	8	2		
7.5%	6	3						
33.8%	4	4						
0.000	22.150	0.224	1.43	50%	40	نعم	هناك تناسب بين ساعات العمل والحقوق المتحصل عليه	ثالثاً: صحة ظروف العمل العادية والمعنوية
				50%	40	لا		
				62.5%	50	نعم	الظروف الفيزيائية داخل المؤسسة ملائمة للعمل	
				37.5%	30	لا		
				65%	52	نعم	فترات ووقت العمل مجهد للوظائف	
				35%	28	لا		
				43.8%	35	نعم	تصميم مكتب العمل يعمل على تحسين أدائك	
				56.3%	45	لا		
				56.3%	45	نعم	تعمل المؤسسة على توفير تسهيلات للموظفين لإنجاز أعمالهم	
				43.8%	35	لا		
62.5%	50	نعم	تتوفر المؤسسة على مناخ ملائم للراحة النفسية					
37.5%	30	لا						
0.540	30.550	0.146	1.48	100%	80	المجموع		

من خلال معطيات الجدول رقم (12) لمتغير جودة الحياة الوظيفية نجد:

- بالنسبة لتكامل الاجتماعي، حيث جاءت نسبة 80% من إجابات المبحوثين من تبين أنه هناك من يعانون في أداء مهامهم، والتي يعكس خلالها غياب الاستقرار والعمل الجماعي وتأدية المهام والموكلة إليهم، مما يؤثر على سير المؤسسة وتحقيق أهدافها. في حين هناك من صرح من المبحوثين أنه لا يوجد هناك معاناة في أداءهم لمهامهم وذلك بنسبة 20%.

أما بالنسبة لدعم المشرف للعلاقات الإنسانية بين الموظفين، فجاءت إجابة المبحوثين بنعم بنسبة 85%، فالتكامل الاجتماعي يبني أساسه على العلاقات الإنسانية، مما يدعم الموظف أداءه وعمله واستقراره بالمؤسسة، على عكس بعض المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ 15% من يرون غياب لدعم المشرف للعلاقات الإنسانية بين الموظفين.

جاءت نسبة 76.3% من المبحوثين من يرون أنه هناك عدالة في توزيع المهام بين الموظفين وهي النسبة الغالبة، بينما يرى المبحوثين وبنسبة 23.8% لانعدام توزيع المهام بطريقة عادلة.

كما جاءت نسبة 85% تصرح بعدم وجود تفرقة في المعاملة بين الموظفين، وهذا الجو يخلق نوع من التكامل والعدالة الاجتماعية بين الموظفين داخل المؤسسة، بالإضافة إلى عدم التمييز بينهم، على عكس بعض من الموظفين من صرحوا عكس ذلك وتقدر نسبتهم بـ 15%.

أما فيما يخص تصريح المبحوثين بأن هناك تشجيع للموظفين على مساعدة بعضهم البعض كانت بنعم وبنسبة 65%، على عكس ما صرح بيه الآخرين وذلك بنسبة 35%، كذلك من ناحية المشكلات التي تصادف الموظفين في العمل ومدى تأثيرها على حياته العائلية، فقد كانت إجابة الأغلبية بنعم وبنسبة 68.8% وهذا يعود إلى انعكاسات الحياة الوظيفية على الحياة الاجتماعية، كما هناك من المبحوثين من يرى عكس ذلك وقررت نسبتهم بـ 31.2%.

كذلك جاءت نسبة 82.5% من إجابة المبحوثين من صرحوا بأن الموظف يقوم بالموازنة بين العمل وحياته العادية، على عكس آخرين يعجزون عن ذلك وبنسبة 17.5%، وهذا لعدم توفيقهم بالحياة الوظيفية والحياة الاجتماعية.

- بالنسبة للعدالة الاجتماعية، -حيث جاءت نسبة 62.5% من ايجابيات المبحوثين تبين أن توزيع المكافآت يتم بشكل عادل وهذا مؤشر على اعتماد المؤسسة على نظام العدالة وهذا ينعكس بالإيجاب

على الموظفين وذلك من خلالها تساعد على الأداء الجيد في العمل والمحافظة على الاستقرار بمركان العمل، بالمقابل نجد نسبة 37.5% من المبحوثين صرحوا بعدم وجود توزيع عادل للمكافآت وهذا ما يؤثر على الاستقرار داخل المؤسسة وعلى تحقيق الأهداف.

جاءت نسبة 72.5% من إجابات المبحوثين تبين أن الموظفين لا يساهمون في تقديم اقتراحات للمؤسسة وهذا مؤشر سلبي راجع لطبيعة ممارسة الإشراف من قبل المسؤول المباشر مع موظفيه والتي تؤثر على رضا العامل على وظيفته وجودة حياته العملية ، تليها نسبة 27.5% من المبحوثين صرحوا بمساهماتهم في تقديم الاقتراحات للمؤسسة عن طريق اللجنة المشاركة.

كذلك جاءت نسبة 55% من إجابات المبحوثين بان هناك تطبيق عادل للقرارات الإدارية وهي مؤشر على وجود عدالة المعاملة داخل المؤسسة ، فاعتماد المشرف مثل هذه الآليات دون حيادة أو محاباة سينعكس عليها بالإيجاب لان غياب مؤشر تطبيق العادل للقرارات سيقول من رغبتهم في أداء ادوار إضافية وربما يتوقفون عن القيام بأي سلوك ايجابي أو تطوعي لمنظمتهم وبالتالي غياب جودة الحياة الوظيفية، فعنصر العدالة يحتل المركز الأول بين عنصر إدارة العلاقات الإنسانية في أهمية تشكيل ثقافة المؤسسة في المنظمة، في المقابل نجد معظم مفردات الدراسة وبنسبة 45% اقروا أيضا بعدم تطبيق العادل للقرارات الإدارية على الموظفين وهذا راجع لعدم قيام المشرف بمهامه بشكل صحيح وعدم تطبيقه لقوانين المؤسسة.

بالنسبة لمعايير الترقية التي تعتمد عليها المؤسسة جاءت نسبة 48.8% من إجابة المبحوثين تبين أن معيار الذي تعتمد عليها المؤسسة في ترقية موظفيها معيار الاقدمية والخبرة حيث أقروا أن تواجههم فترة معتبرة داخل المؤسسة كانت تسعى فيه هذه الأخيرة لتشجيعهم على العمل بكفاءة واستفادة من خبرتهم وذلك لإتباع أساليب تحفيزية من خلال منح فرص الترقية عند إظهار مهارات جديدة في طرق العمل يدفعهم لبذل أقصى جهد في العمل طالما هناك فرصة للترقية قائمة على أساس هذا المعيار ، بينما جاءت نسبة 10% صرحوا أن معيار الترقية قائم على أساس الجدارة والاستحقاق ونسبة 33.8% من إجابات المبحوثين أكدوا أن معيار الترقية قائم كذلك على أساس الشهادة المتحصل عليها وهذا ما يشجع الموظفين على مواصلة الدراسة للحصول على الترقية لتغيير في مسارهم المهني.

• بالنسبة لصحة ظروف العمل المادية والمعنوية: انطلاقا من بيانات جدول رقم (12) جاءت نسبة 50% من إجابة المبحوثين أن هناك تناسب بين ساعات العمل والحقوق المتحصل عليها وهذا ما يدل

على وجود رضا وانتماء الموظفين داخل المؤسسة، في المقابل نجد نسبة كذلك 50% صرحوا بعدم وجود تناسب بين ساعات العمل والحقوق المتحصل عليها.

جاءت نسبة 62.5% من إجابات المبحوثين تبين أن الظروف الفيزيائية داخل المؤسسة ملائمة للعمل والذي يعتبر حافز في أداء المهام داخل المؤسسة بينما نسبة 37.5% جاءت أن الظروف الفيزيائية داخل المؤسسة غير ملائمة للعمل، وهذا ما تم ملاحظته في مكان العمل بوجود فوضى وحرارة أثناء قيام بصيانة بعض الأجهزة أثناء فترات العمل وعليه يمكن القول أن هناك علاقة لملائمة الظروف الفيزيائية داخل المؤسسة بتغيير مكان العمل، وهو ما تؤكدته الكثير من الدراسات التنظيمية كدراسة "التون ماريو" التي تؤكد بضرورة توفر الظروف الفيزيائية الملائمة لمزالة العامل لمهامه اليومية، كما توصلت هذه الدراسة إلى أهمية هذه الظروف في الرفع من الروح المعنوية والرضا دون إهمال الجانب البشرية المتمثلة في نوعية ونمط الإشراف بمعنى الإدارة الممارسة على العاملين.

جاءت نسبة 65% من إجابات المبحوثين أن فترات ووقت العمل مجهدا للموظف وهذا ما يؤثر عليه من الجانب النفسي وينعكس على أدائه، في حين كانت نسبة 35% من المبحوثين أقرروا أن فترات العمل ليست مجهدا للعمل.

نجد نسبة 56.3% من إجابات المبحوثين صرحوا أن تصميم مكتب العمل لا يعمل على تحسين أداء وهذه الفئة من الموظفين هدفها الأساسي انجاز العمل تحت أي ظرف ومكان وجدوا فيه، بينما نجد نسبة 43.8% من إجابات المبحوثين عكسية أي تصميم مكتب العمل يعمل على تحسين الأداء من مكاتب وكراسي وبعض التجهيزات التي تساعد على العمل في بيئة آمنة وهو ما أكدت عليه الكثير من الدراسات وخاصة في الهندسة البشرية (ارغونوميا) أي تم الوصول أن تصميم مكان العمل مريح وملائم ويتوفر على ظروف عمل آمنة وصحية يساعد في الأداء الجيد وهو ما يجعل الموظفين دائما يبحثون عن مكان عمل امن ومريح.

كذلك جاءت نسبة 62.5% من إجابة المبحوثين توفر المؤسسة على مناخ ملائم للصحة النفسية وهو مؤشر ايجابي لضمان الانتماء واستمرارية الموظف لوظيفته وانه جزء من المؤسسة تجعله يبذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المؤسسة وعدم ترك وظيفته في حالة عثورهم على وظيفة أخرى، بينما نجد نسبة 37% من المبحوثين صرحوا بعدم توفر المناخ الملائم للراحة النفسية.

ومن خلال ما سبق لنتائج الجدول أعلاه وحسب إجابات أفراد العينة وبعد دراسة التكرارات والنسب المئوية نستنتج أن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ (1.48) بانحراف معياري قدر بـ (0.146) وعليه فإن قيمة كاس المربع للمحور ككل بلغ (30.550) عند مستوى دلالة (0.540)، وهذا يشير إلى وجود ترابط وتناسق بين عبارات المحور الأول تمكن من دراسة العلاقة الارتباطية بين المحور والثاني.

وتشير جودة الحياة الوظيفية إلى جملة العوامل التي تؤثر على رضا العامل عن وظيفته وجودة حياته العملية، ويعتبر التكامل الاجتماعي ذلك الشعور بالاندماج والانتماء إلى فريق العمل والمؤسسة، وتوافر الفرص للتواصل والتعاون والتفاعل الاجتماعي فيمكن أن يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا والولاء والإنتاجية وتقليل مستوى التوتر والضغوط النفسية.

كما أن العدالة التنظيمية تتعلق بالمعاملة العادلة والمتساوية للعاملين، وتوزيع الفرص والمكافآت والموارد بشكل عادل ومنصف، ويؤدي ضعف العدالة التنظيمية إلى زيادة الشعور بالظلم والتمييز والاحتيايل، مما يؤثر على رضا العامل ويقلل من الإنتاجية والمساهمة الفعالة في العمل، في حين نجد أن صحة ظروف العمل المادية والمعنوية تشمل توفر بيئة عمل صحية وآمنة وملائمة، بما في ذلك المعدات والأدوات اللازمة للعمل والحماية من الأخطار والمخاطر، إضافة إلى توفر دعم الأسرة وتوازن العمل والحياة الشخصية، كما يتضمن هذا العنصر أيضاً التركيز على الجوانب المعنوية والنفسية، مثل التحفيز والإدارة الفعالة للموظفين والتفكير الإبداعي والابتكار والتطوير المهني.

1. متغير الرفاهية في العمل:

الجدول رقم (13): يوضح نتائج المحور الثاني الرفاهية في العمل

الدلالة	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	العبارات	
0.000	37.775	0.224	1.45	47.5%	38	نعم	أولاً: الرفاهية العاطفية
				52.5%	42	لا	
				53.8%	43	نعم	
				46.3%	37	لا	
				56.3%	45	نعم	
				43.8%	35	لا	
				55%	44	نعم	
				45%	36	لا	
				70%	56	نعم	
				30%	24	لا	
0.000	42.050	0.069	1.57	100%	80	نعم	ثانياً: الرفاهية الاقتصادية
				00	00	لا	
				13.8%	11	نعم	
				86.3%	69	لا	
				100%	80	نعم	
				00	00	لا	
				100%	80	نعم	
				00	00	لا	
				100%	80	نعم	
				00	00	لا	
0.001	20.800	0.183	1.41	85%	68	نعم	ثالثاً: الرفاهية الاجتماعية
				15%	12	لا	
				57.5%	46	نعم	
				42.5%	34	لا	
				88.8%	71	نعم	
				11.3%	9	لا	
				66.3%	53	نعم	
				33.8%	27	لا	
				31.3%	25	نعم	
				68.8%	55	لا	
				32.5%	26	نعم	
				67.5%	54	لا	
45%	36	نعم					
55%	44	لا					
0.006	50.500	0.097	1.48	100%	80	المجموع	

• بالنسبة للرفاهية العاطفية، نجد نسبة 53.8% من إجابة المبحوثين أن المؤسسة تضمن الظروف للتمتع بالصحة الجسدية والنفسية الجيدة وهو مؤشر على وجود مناخ محفز وداعم لأداء المهام بطريقة سليمة وأمنة بينما نجد نسبة 46.3% من إجابة المبحوثين كانت عكسية.

جاءت إجابة المبحوثين أن هناك اهتمام بمشاعر ومصالحه الزملاء في العمل بنسبة 56.3% وهذا ما يبين أن الموظفين يعملون في مناخ يسوده العمل الجماعي والتعاون لانجاز العمل طالما هناك مناخ مشجع وداعم للعلاقات الإنسانية، في حين نجد نسبة 43.8% من إجابة المبحوثين بعدم اهتمام بمشاعر ومصالحه الزملاء في العمل وهذا راجع إلى عدم رغبة بعض الموظفين في العمل ضمن جماعة وعدم الشعور بالانتماء داخل هذه الجماعة.

• بالنسبة للرفاهية الاقتصادية، جاءت نسبة 100% أن ارتفاع مستوى الأجر يحقق الاستقرار في مكان العمل حيث يمكن للموظف أن يكون له دور في تحسين حياة عمله لان الجانب المادي عادة ما يمنح للموظفين الاستقرار في مكان عملهم وهذا ما أكده المبحوثين أن ارتفاع مستوى الأجر من خلال الترقية يساعد على تلبية حاجيات المعيشية وهذا ما أشارت إليه دراسة المغربي والتي كانت من أبرز نتائجها التي توصلت إليها وجود انخفاض نسبيا في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة كما أوضحت الدراسة أن أكثر أبعاد جودة حياة الوظيفية التي مازالت في حاجة إلى تدعيم الإدارة من وجهة الإداريين تمثلت في (الأجور، المكافآت، ظروف بيئة العمل المعنوية، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف)، وهو ما يتوافق مع ما تم التوصل إليه حيث تؤكد مقر الولاية - محل الدراسة - كوظيفة عمومية تشهد محدودية الدخل الشهري والذي يعد من أهم نوعية حياة العمل الجيدة والذي يرتبط انخفاض وجودها أو قلتها من أسباب عدم تحقيق الرفاهية الاقتصادية في العمل.

جاءت نسبة 100% من إجابة المبحوثين أن الرفاهية الاقتصادية تخفف من أعباء العمل وهذا يدل على أن الأجر يعتبر الركيزة الأساسية لتلبية احتياجات اليومية والمعيشية.

• بالنسبة للرفاهية الاجتماعية، جاءت نسبة 85% من إجابة المبحوثين بشعورهم بالانتماء في مكان العمل وهذا مؤشر ايجابي بالنسبة لهم يزيد من ولائهم للمؤسسة وأنهم جزء منها ويعملون على تحقيق أهدافها الخاصة، بينما كانت نسبة 15% أنه لا يوجد انتماء في مكان العمل.

جاءت نسبة 57.5% من إجابة المبحوثين انه يحظون بالقبول الاجتماعي من قبل الزملاء وهذا ما يعزز الشعور بروح الفريق والعمل في جو يسوده التعاون، بينما جاءت نسبة 11.3% إجاباتهم عكسية وهي نسبة قليلة جدا.

من خلال نتائج الجدول أعلاه وحسب إجابات أفراد العينة وبعد دراسة التكرارات والنسب المئوية نستنتج أن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ (1.48) بانحراف معياري قدر بـ (0.097) وعليه فإن قيمة كاسم للمحور ككل بلغ (50.500) عند مستوى دلالة (0.006)، وهذا يشير إلى وجود ترابط وتناسق بين عبارات المحور الثاني تمكن من دراسة العلاقة الارتباطية بينه المحور الأول.

ومنه نجد أن أشكال الرفاهية في العمل تتعدد، وهي عادة ما تنقسم إلى ثلاث فئات رئيسية (الرفاهية العاطفية، الرفاهية الاقتصادية، والرفاهية الاجتماعي)، حيث تشمل الرفاهية العاطفية الجوانب النفسية والعاطفية للعمال، وتتضمن الشعور بالراحة والتحمل والاستقرار العاطفي في مكان العمل، ويمكن تحقيق هذه الرفاهية من خلال توفير بيئة عمل إيجابية وصحية وداعمة للموظفين، وتعزيز العلاقات الإيجابية بين الزملاء والإدارة.

كما تتعلق الرفاهية الاقتصادية بالمستوى المادي للموظفين، وتشمل مثلاً الحصول على رواتب ومزايا ملائمة وعادلة وفرص النمو المهني والترقي، وتعتبر هذه الرفاهية مهمة لتوفير الراحة المالية للعمال وتحسين جودة حياتهم، في حين تشمل الرفاهية الاجتماعية الجوانب الاجتماعية والثقافية للعمال، وتتضمن الشعور بالانتماء والتعاون والاحترام في مكان العمل، وتمثل هذه الرفاهية تحدياً كبيراً في بعض الثقافات المختلفة، ويمكن تحقيقها من خلال تعزيز التنوع والشمولية في العمل وتوفير فرص التعلم والتطوير.

ثالثا: تحليل النتائج على ضوء فرضيات الدراسة:

1- تحليل الفرضية الأولى: هناك علاقة بين التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية.

الجدول رقم (08): يوضح العلاقة الارتباطية بين التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية لدى عينة الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	طبيعة العلاقة
التكامل الاجتماعي	1.32	0.176	-0.064	0.572	علاقة ضعيفة جدا
الرفاهية العاطفية	1.45	0.224			

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي للتكامل الاجتماعي بلغ (1.32) بانحراف معياري قدر بـ (0.176) بينما بلغ المتوسط الحسابي للرفاهية العاطفية (1.45) بانحراف معياري قدر بـ (0.224)، وعليه فإن معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية بلغ (-0.064) عند مستوى دلالة (0.572) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ضعيفة جدا بين المتغيرين، أي أن أفراد العينة من الموظفين يفتقدون الرفاهية العاطفية في العمل.

ونجد أن هذه النتائج تتفق مع دراسة علي حسين عبد الزهرة التي هدفت إلى اختبار العلاقة بين القيادة والمخرجات التنظيمية في جامعة بابل من خلال الدور الوسيط للرفاهية التنظيمية في العمل، واستنتجت الدراسة وجود علاقة سلبية ما بين القيادة والرفاهية التنظيمية في مكان العمل والمخرجات التنظيمية بحيث أن أي تحسين بمستوى القيادة سينعكس في أغلب الأحيان على زيادة مستوى الرفاهية التنظيمية. وذلك لكون أن التكامل الاجتماعي له دور هام في تحسين الرفاهية العاطفية للموظفين من خلال التعاون القائم بينهم في تأدية المهام والدعم الفعال مع العدالة في توزيع المهام فيما بين الموظفين دو تمييز، كما أن عملية التوفيق بين العمل والحياة العائلية تعتبر جد مهمة للموظف من أجل أن يتمتع بالرفاهية العاطفية تجاه عمله ووظيفته، استنادا كذلك على هذه الإحصائيات المتحصل عليها يمكن القول أن بيئة العمل بالمؤسسة تفتقد إلى عنصر التحفيز المعنوي والى دعم العلاقات الإنسانية في أداء المهام، وقد يرجع ذلك إلى الصعوبات والأمور السلبية والأخطار التي تهدد الاستقلالية أثناء أداء العمل والى تغيير في أسلوب الإشراف وتنفيذ القرارات.

2- تحليل الفرضية الثانية: هناك علاقة بين العدالة التنظيمية والرفاهية الاقتصادية.

الجدول رقم (09): يوضح العلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية والرفاهية الاقتصادية لدى عينة الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	طبيعة العلاقة
العدالة التنظيمية	1.70	0.426	0.123	0.277	علاقة قوية
الرفاهية الاقتصادية	1.57	0.069			

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (09) أن المتوسط الحسابي للعدالة التنظيمية بلغ (1.70) بانحراف معياري قدر بـ (0.426) بينما بلغ المتوسط الحسابي للرفاهية الاقتصادية (1.57) بانحراف معياري قدر بـ (0.069)، وعليه فإن معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين العدالة التنظيمية والرفاهية الاقتصادية بلغ (0.123) عند مستوى دلالة (0.277) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين، أي أن أفراد العينة من الموظفين يتمتعون بالرفاهية الاقتصادية النابعة من العدالة التنظيمية التي توفرها المؤسسة التي يعملون بها، خاصة فيما يخص المكافأة والترقيات بمختلف أنواعها الممنوحة من قبل المؤسسة.

ونجد أن هذه النتائج تتفق مع دراسة محروق سمر وبولي حليمة التي أكدت على أن هناك حالة متوسطة من الرضا لدى أفراد عينة الدراسة عن المزايا والخدمات الاجتماعية المقدمة على مستوى الجامعة مثل التأمين والرعاية الصحية وتوفير قاعات خاصة للاستراحة والقروض والسلفيات. في حين كانت اتجاهاتهم سلبية نحو فكرة استفادتهم من رحلات ترفيهية منظمة من طرف الجامعة؛ وتعزو الباحثة ذلك لكون عامل العدالة التنظيمية يلعب دورا هاما من خلال توزيع المكافآت بشكل عادل بين الموظفين وفتح باب تقديم الاقتراحات فيما بينهم مع اعتماد مبدأ تكافؤ الفرص وتطبيق القرارات الإدارية على كافة الموظفين بشكل عادل ودون أي تمييز.

فعنصر العدالة يحتل المركز الأول بين عنصر إدارة العلاقات الإنسانية في أهمية تشكيل الثقافة المؤسسية في المنظمة والسلوك الإيجابي لدى أعضاء العمل. وهذا ما أكدته الدراسات التي تناولت موضوع العدالة إذ أن شعور الموظف بوجود عدالة منصفة سواء من جانب منح المكافأة والترقيات أو من جانب توزيع المهام سيقبل من حدة الصراعات والتوتر بين الموظفين وكذلك بين الموظف والمسؤولين.

3- تحليل الفرضية الثالثة: هناك علاقة بين صحة ظروف العمل المادية والمعنوية والرفاهية الاجتماعية.

الجدول رقم (10): يوضح العلاقة الارتباطية بين صحة ظروف العمل المادية والمعنوية والرفاهية الاجتماعية لدى عينة الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	طبيعة العلاقة
صحة ظروف العمل المادية والمعنوية	1.43	0.224	0.139	0.219	علاقة قوية
الرفاهية الاجتماعية	1.41	0.183			

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي لصحة ظروف العمل المادية والمعنوية بلغ (1.43) بانحراف معياري قدر بـ (0.224) بينما بلغ المتوسط الحسابي للرفاهية الاجتماعية (1.41) بانحراف معياري قدر بـ (0.183)، وعليه فإن معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين صحة ظروف العمل المادية والمعنوية والرفاهية الاجتماعية بلغ (0.139) عند مستوى دلالة (0.219) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين، أي أن الموظفين يتمتعون بالرفاهية الاجتماعية التي تتولد من صحة ظروف العمل المادية منها والمعنوية.

ونجد أن هذه النتائج تتفق مع دراسة نهاد إسماعيل الشنطي إلي أكدت على أنه تتوفر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، وتعزو الباحثة ذلك لكون أن الرفاهية الاجتماعية لا تكون إلا من خلال سلامة ظروف العمل سواء المادية منها أو المعنوية، حيث أن تناسب ساعات العمل والظروف الملائمة داخل المؤسسة تعمل على إعطاء جو مناسب من أجل العمل بسلاسة ومرونة دون أي ضغوطات خارجية، كما أن التسهيلات التي تمنحها المؤسسة للموظفين تساعد في إنجاز أعمالهم بكل قابلية داخل بيئة عمل ملائمة.

فعمل المؤسسة على تحسين مستوى جودة بيئة العمل بحيث يتم التناسب بين مهام العمل والأوقات المحددة لإنجازها وتحسين ظروف العمل المادية والمعنوية المناسبة للعمل سيعيش بالإيجاب على

الموظف، ويحقق بذلك الانتماء والولاء والاندماج لتحقيق أهداف المؤسسة المرجوة، وهذا ما أكدت عليه حركة العلاقات الإنسانية التي ركزت على العناصر التنظيمية والتي تنظر للمؤسسة كمجتمع إنساني وتخلص إلى أن العلاقات الإنسانية تهدف إلى حفز الأفراد بأعلى كفاءة ممكنة، وحفزهم كذلك على التعاون المثمر وخلق روح العمل الجماعي والبناء لتحقيق الأهداف المشتركة وإشباع رغبات العاملين واحتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والعاطفية، فإشباع هذه الحاجات كفيل برفع مستوى الأداء وتحقيق الرفاهية في العمل داخل المؤسسة.

4- تحليل الفرضية العامة: هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل.

الجدول رقم (11): يوضح العلاقة الارتباطية بين صحة جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل لدى عينة الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	طبيعة العلاقة
جودة الحياة الوظيفية	1.49	0.146	0.051	0.653	علاقة قوية
رفاهية العمل	1.48	0.977			

من خلال الجدول الذي يوضح العلاقة الارتباطية بين صحة جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل لدى عينة الدراسة، وبما أن نتيجة مستوى الدلالة المتحصل عليها من خلال متغيرات الدراسة قدرت بـ 0.653 أكبر من مستوى الدلالة المحسوبة والمقدرة بـ 0.05، فإن طبيعة العلاقة موجبة طردية.

كما يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية بلغ (1.49) بانحراف معياري قدر بـ (0.146) بينما بلغ المتوسط الحسابي لرفاهية العمل (1.48) بانحراف معياري قدر بـ (0.977)، وعليه فإن معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل بلغ (0.051) عند مستوى دلالة (0.653) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين، أي أنه كلما تحسنت جودة الحياة الوظيفية كلما زادت الرفاهية في العمل والعكس صحيح.

من خلال هذه النتائج نصل إلى أنه توجد علاقة ارتباطية بين متغيرين، وهذه النتائج تتفق مع دراسة علي حسين عبد الزهرة التي أكدت أن التأثير الإيجابي للرفاهية التنظيمية في العمل وبمرور الزمن سيشجع

العاملين ويحفزهم على تحسين مستوى أدائهم، وبالتالي زيادة المخرجات التنظيمية للجامعة المبحوثة، وتعزو الباحثة ذلك لكون أن جودة الحياة الوظيفية لا بد أن تكون في المستوى المطلوب الذي يتيح الرفاهية في العمل للموظفين، وتشير العديد من الأبحاث إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل حيث تعني جودة الحياة الوظيفية كيفية شعور الفرد برضاه عن وظيفته ومدى توافقه مع بيئة العمل وظروف العمل ومستوى الدخل والفرص المتاحة للترقية والتطوير المهني.


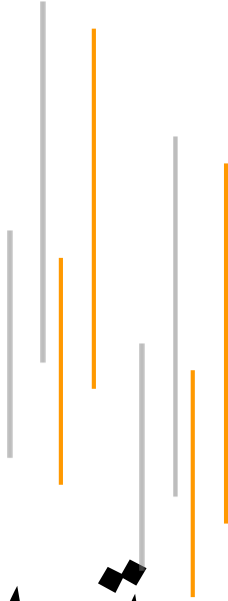
من جهة أخرى، تعني رفاهية العمل الظروف التي يعيشها العامل في مكان العمل، بما في ذلك المستوى المادي والبيئي والاجتماعي والنفسي، وتتأثر رفاهية العمل بمختلف العوامل مثل الراتب، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والعلاقات الاجتماعية في مكان العمل، والأمان والصحة والسلامة.

الاستنتاج العام:

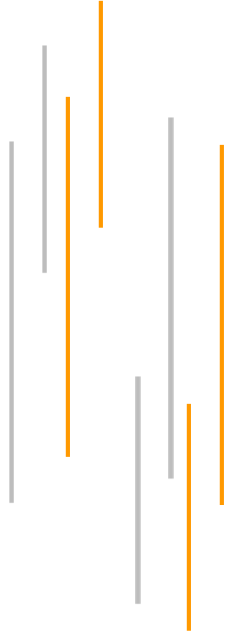
من خلال مناقشتنا للدراسة الراهنة المتشكلة في "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرفاهية في العمل" واعتماد على المداخل النظرية التي ساعدتنا في تحديد تصور محدد عالجا من خلاله متغيرات الدراسة عن طريق تدعيمها بمختلف الدراسات التي تناولت موضوع دراستنا بالبحث من خلال الكشف عن العلاقة بين المتغيرين، حيث اعتمدت الدراسة على استراتيجيات منهجية تستجيب لأهداف الدراسة الميدانية التي أجريت بمقر الولاية -المسيلة - وذلك بهدف الصدق الامبريقي للفرضية العامة، والتي توصلنا من خلالها إلى جملة من النتائج المتعلقة بدراسة والتي جاءت على النحو الآتي:

- إن لجودة الحياة الوظيفية علاقة بالرفاهية في العمل.
 - إن عدالة المكافآت والترقيات لها علاقة بتحقيق الرفاهية الاقتصادية.
 - إن الأجر التي يتقاضاها الموظف تساهم في تحقيق حاجياته المادية وأهداف المؤسسة، أي هناك علاقة قوية بين العدالة التنظيمية الرفاهية الاقتصادية.
 - أن نظام الأجر على مستوى مقر الولاية محل الدراسة يعتبر تطبيقا لقوانين الوظيفة العمومية.
 - أن صحة الظروف الفيزيائية في مكان العمل يعتبر مؤشر لتحقيق الاستقرار داخل المؤسسة، أي هناك علاقة قوية بين صحة ظروف العمل والرفاهية الاجتماعية.
 - أن اعتماد مقر الولاية محل الدراسة على تصميم لمكاتب العمل وتحقيق بيئة آمنة وسليمة يضمن تحقيق الرفاهية في العمل.
- ويمكن القول بان فرضيات الدراسة تحققت وان الفرضية العامة القائلة لجودة الحياة الوظيفية علاقة بالرفاهية في العمل قد تحققت، من خلال تفسيرها ومناقشتها على ضوء ما جاء في الفرضيات والدراسات السابقة، توصلنا إلى أن:

- هناك علاقة ضعيفة جد بين التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية.
- هناك علاقة قوية بين العدالة التنظيمية والرفاهية الاقتصادية.
- هناك علاقة قوية بين صحة ظروف العمل المادية والمعنوية والرفاهية الاجتماعية.
- هناك علاقة قوية بين جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل.



الخلاصة العامة



الخلاصة العامة:

تم من خلال هذه الدراسة البحث عن علاقة جودة الحياة الوظيفية بالرفاهية في العمل وذلك بغرض الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية المطروحة، حيث تم في الجانب النظري التطرق إلى أهم المفاهيم لكل من جودة الحياة الوظيفية والرفاهية بالعمل، وقد كان اختيارنا لمقر ولاية المسيلة قصد إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع باعتبارها تجعلنا نتعرف على مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي، وعلاقتها بالرفاهية في العمل داخل المؤسسة محل الدراسة.

ومن أهم ما توصلنا إليه خلال هذه الدراسة نذكرها أهمها فيما يلي:

- أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية منهج ومنظومة متكاملة مرتبطة بكافة السياسات التي يمكن من خلالها تحسين وتطوير الرأس المال البشري في المنظمة؛
- السياسات الفعالة لجودة الحياة الوظيفية التي تنتهجها المنظمة تؤدي إلى جنب والاحتفاظ بالموارد البشرية المتميزة بالمهارات والكفاءات والمعارف، مع توفير قوة عمل أكثر مرونة ورفاهية بالعمل؛
- توفر رفاهية بالعمل في المنظمة يعظم قدرتها التنافسية؛
- من أهم فوائد جودة الحياة الوظيفية في المنظمة زيادة رضا العاملين مما يؤدي إلى التقليل من معدل حوادث العمل والإصابات والغياب، وكذا التقليل من دوران العمل؛
- توفرت جودة الحياة الوظيفية من وجه نظر الموظفين في مقر الولاية بالمسيلة بدرجة متوسطة؛
- غياب التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية من وجه نظر الموظفين في مقر الولاية بالمسيلة؛

توصيات الدراسة:

1. القيام بدراسة تحليلية لعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالعوامل المؤثرة في الرفاهية في العمل مثل الراتب، والمكان الجغرافي، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية، وغيرها.
2. البحث عن العوامل الأساسية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية، مثل التواصل مع الزملاء، والتعلم المستمر، والتقدم في العمل... الخ.
3. تطوير أدوات ومقاييس جديدة لقياس جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل.
4. دراسة تأثير العوامل النفسية على جودة الحياة الوظيفية، مثل الإحباط والتوتر والتعب الذهني، وكيف يمكن التعامل معها.
5. الاهتمام بالعوامل الاجتماعية والثقافية التي قد تؤثر على جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل، مثل الثقافة المؤسسية والقيم الاجتماعية والدينية.
6. دراسة تأثير التكنولوجيا على جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل، وكيف يمكن استخدام التكنولوجيا بشكل أفضل لتحسين الجودة الحياتية للموظفين.
7. دراسة تأثير العوامل البيئية على جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل، مثل ظروف العمل والتلوث وتوافر المرافق الصحية والتعليمية في المنطقة المحيطة بمكان العمل.
8. تطوير العلاقات الاجتماعية في مكان العمل.
9. توزيع المهام والوظائف بين الموظفين داخل المؤسسة بشكل عادل والتي تعمل على تعزيز ثقافة العدالة، والسعي إلى عدم تضارب أداء المهام والتنسيق فيما بينهم.

قائمة المصادر

والمراجع

1. ابن منظور، لسان العرب، تصحيح: أمين محمد عبد الوهاب محمد الصادق العبيدي، دار إحياء التراث العربي، ط 1018، بيروت لبنان، 1990.
2. أبو ليفة، سناء مصطفى محمد، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة وروحانية مكان العمل: دراسة لدور التمكين النفسي كمتغير وسيط تداخلي في هذه العلاقة، المجلة العربية لإدارة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد 39، العدد 4، جامعة أسيوط، مصر، 2019.
3. أحمد بوجمعة، أثر حياة العمل في التقليل من حوادث العمل دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019.
4. إصلاح الدين محمد الهيتي، أثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 20، العدد 02، سوريا 2004.
5. بحر يوسف، وأبو سويرح أيمن، "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، الجامعة الإسلامية، 2010.
6. تيسير زاهر، أثر جودة الحياة العمل في الالتزام التنظيمي"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 38، العدد 01، سوريا، 2016.
7. جاد الرب سيد، "جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية"، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008.
8. جون كينيث جالبريث، تاريخ الفكر الاقتصادي، الماضي صورة الحاضر، ترجمة: احمد فؤاد بليغ، عالم المعرفة للنشر والتوزيع، الكويت.
9. حلاوة، عماد منصور، "غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة: الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.
10. حيدر علي السعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، الطبعة العربية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
11. الدمراش، أحمد محمد، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018.

12. الرفاعي محمد، "الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين والإدارة"، رسالة ماجستير، جامعة سانت كليمانس العالمية، كلية الإدارة، بريطانيا، 2009.
13. السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية المعاصرة مدخل استراتيجي تكاملي، دار إثراء للنشر، عمان، 2009.
14. سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
15. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
16. عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين"، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39 العدد 02، المنظمة العربية للتنمية، السعودية، جوان 2019.
17. العتيبي، عطاء الله بن مطني، "الترقيات الوظيفية وعلاقتها بالرضى الوظيفي للعاملين في جوازات مدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2010.
18. فارس محمود أبو معمر، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة مكملة للمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية غزة، 2018.
19. قاسمي محمود، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة، رسالة ماجستير، بسكرة، الجزائر، 2006.
20. لطفى، طلعت إبراهيم، "علم اجتماع التنظيم"، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 2007.
21. ماضي، خليل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المستوى الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.
22. مشرور محمد الأمين وحسيني إسحاق، الرفاهية في العمل والوقاية من المخاطر السيكو اجتماعية، الملتقى الوطني حول الرفاهية والمستوى المعيشي في الجزائر، جامعة معسكر، الجزائر، 17 ديسمبر 2019.
23. مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

24. ناصر، سومر أديب، " أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير -، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، سوريا، 2004.
25. نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل - دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة الحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة، 2016.
26. الهابيل، وسيم إسماعيل وعائش، علاء محمد، " تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في - قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية للدراسات، الجامعة الإسلامية، المجلد رقم (20)، العدد 2، 2012.
27. هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة الأقصى، غزة، 2017.
28. الهيتي، خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

المراجع الأجنبية:

29. Achte I. Delaflore J-L, Fabre C, France M, Christel S. (2010), Comment Concilier La Performance Et Le Bien-Etre Au Travail ? Organisation, Management And Discision Science, Dauphin Université De Paris.
30. Ahmad, A.; Omar, Z. & Jamal, N. A. "Workplace spirituality among Malaysian Employees in hospitality and educational organizations", **Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities** , 26, (2018).
31. Ahmadi, F., & Salavati, M. "A Survey relationship between quality of work life and organizational commitment in public organization in Kurdistan province", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4, No.1, (2012).
32. Ayesha, T, "Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of. Bangladesh European", *Journal of Business and Management*, Vol. 4, No.2, (2012.)

33. Balestrino, A., & Sciclone, N. (2016). Should we use functionings instead of income to measure well-being? Theory, and some evidence from Italy. *Rivista internazionale di scienze sociali*.
34. Clermont B. (1993), *La Qualité De Vie Au Travail Et L'efficacité Des Enseignants*, *Revue Des Sciences De L'éducation*, Vol. 19, N° 2.
35. Cojocaru, C. L. (2014). ORGANIZATIONAL WELL-BEING. *Scientific Bulletin" Mircea cel Batran" Naval Academy*, 17(2).
36. Cropanzano, R. & Wright, T. (2001). "When a "happy" worker is really a "productive" worker: A review and further refinement of the happy-productive worker thesis". *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 53(3).
37. Danford, Andy, et al. "Partnership, high performance work systems and quality of working life", *New Technology, Work and Employment*, Vol.23 No.3,(2008).
38. Del Junco, Julio García. EspasandinBustelo, Francisco, Jeremias Dutschke, Georg Michael,Palacios Florencio, Beatriz, (2014)," An Approach to the Design of a Scale for Measuring Happiness at Work of Iberian Companies", *ATINER CONFERENCE PAPER SERIES No: SME2013-0855*, Athens Institute for Education and Research.
39. Dhaka, D., Jahan, K., Rahman, T., & Tabassum, "A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh", *World Journal of Social Sciences*, Vol.1, No.3, (2011).
40. Dupuis G, Martel J- P, Voirol. C. Bibeau L, Noémie H-B ; *La QualitéDe Vie Au Travail, Bilan De Connaissances L'inventaire Systémique De Qualité De Vie Au Travail, Centre De Liaison Sur L'intervention Et La Prévention Psychosociales, Canada*; (2009).
41. Dupuis. G, *Inventaire Systémique De Qualité De Vie (Isqv) EtInventaire Systémique De Qualité De Vie Au Travail (Isqvt) Laboratoire D'études Sur La Psychologie De La Santé Et La Qualité De Vie, Des Outils Pour Changer Le Monde, Canada*.(2004).
42. I Sabella Achete•jeam-lucDelaplore et all•comment concilier la performance et le bienetre au travai : 2010 ; paris.

43. Ilies, R., Aw, S. S., &Pluut, H. (2015). Intraindividual models of employee well-being: What have we learned and where do we go from here?.European Journal of Work andOrganizationalPsychology. 24(6).
44. Laschinger, H. K. S., Finegan. J. & Wilk, P. Situational and dispositional influences on nurses' workplace well-being: The role of empowering unit leadership. Nursing research, 60.2011.
45. Lyne J, Vaillancourt L. (2003), Satisfaction Et Motivation Au Travail, Pharmactuel Vol. 36 No 4.
46. Medzo-M'engone Joseph. Usage des TIC, qualité de vie, bien-être et santé psychologique au travail, Thèse de doctorat en psychologie, Université de Lyon France ; 2016.
47. Mishra, S., & Kapoor, S. (2017). Non-Monetary Employee Welfare Activities. Indian Institute of Technology.
48. Pahkin, K. (2015). Staying well in an unstable world of work: Prospective cohort study of the determinants of employee well-being. People and work..
49. Soulez Guillot Chloé; Petit Lexique Gestion des ressources humaines, Gualino éditeur, Lexctenso éditions, Paris, France; 2017.
50. Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015) Quality of Work Life: Scale Development and Validation, International Journal of Caring Sciences, vol.8. No.2.
51. Viateur L Johanne T. (1983). La Qualité De Vie Au Travail Et HoraireVariable,Relation Industriel, Vol 38 No 03.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة-

قسم العلوم الاجتماعية

استبيان حول

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها برفاهية
العاملين

السيدة (ة) الكريم (ة) تحية طيبة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لطور ماستر، ضمن تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل. يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان من اجل ملئه بكل موضوعية مع العلم أن معلوماتكم لن تستخدم الا لأغراض علمية بحثية. ولكم مني جزيل الشكر والتقدير على حسن تعاونكم معنا

في المكان المناسب (x) ملاحظة: تكون الإجابة بوضع علامة

تحت إشراف الدكتورة:

شبيلي وهيبة

إعداد الطالبة

نايلي نصيرة

السنة الجامعية: 2023/2022.

المحور الأول: بيانات سوسيو مهنية

(1) الجنس: ذكر أنثى

(2) السن:- 20 الى 30

- 30 الى 40

- 40 إلى 50

- 50 إلى 60

(3) المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

(4) الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل

(5) التقديمية في العمل: سنة.

(6) الأجر الشهري: من 20000.00 دج إلى 35000.00 دج من 35000.00 دج إلى 45000.00 دج

من 45000.00 دج فما فوق

المحور الثاني: بيانات حول جودة الحياة الوظيفية.

أولاً: التكامل الاجتماعي

(7) هل هناك تعاون بين الموظفين في أداء المهام؟ نعم لا

(8) هل يدعم المشرف العلاقات الإنسانية بين الموظفين؟ نعم لا

- فيما يتمثل هذا الدعم

(9) هل هناك مساواة في توزيع المهام بين الموظفين؟ نعم لا

(10) هل هناك تفرقة في المعاملة بين الموظفين؟ نعم لا

(11) هل يتم تشجيع الموظفين على مساعدة بعضهم البعض؟ نعم لا

(12) هل المشكلات التي تصادفك في العمل تؤثر على حياتك العائلية؟ نعم لا

(13) هل تقوم بالموازنة بين العمل وحياتك العادية؟ نعم لا

- في حالة الإجابة **بنعم** كيف يتم ذلك:

ثانياً: العدالة التنظيمية:

(14) على أي أساس يتم توزيع المكافآت؟

- على أساس التميز في أداء المهام

- على أساس الفعالية والمردودية

- على أساس الكفاءة المهنية

- (29) هل تضمن لك المؤسسة كل الظروف للتمتع بالصحة الجيدة؟ نعم لا
- (30) هل تهتم بمشاعر ومصالح زملائك في العمل؟ نعم لا
- (31) هل المؤسسة التي تعمل بها تقدم تسهيلات لتحقيق توازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية؟ نعم لا

- (32) هل تعتقد أن راحتك النفسية مع زملاء العمل تنعكس على أدائك؟ نعم لا
- (33) هل تشغل بالرضا عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين؟ نعم لا

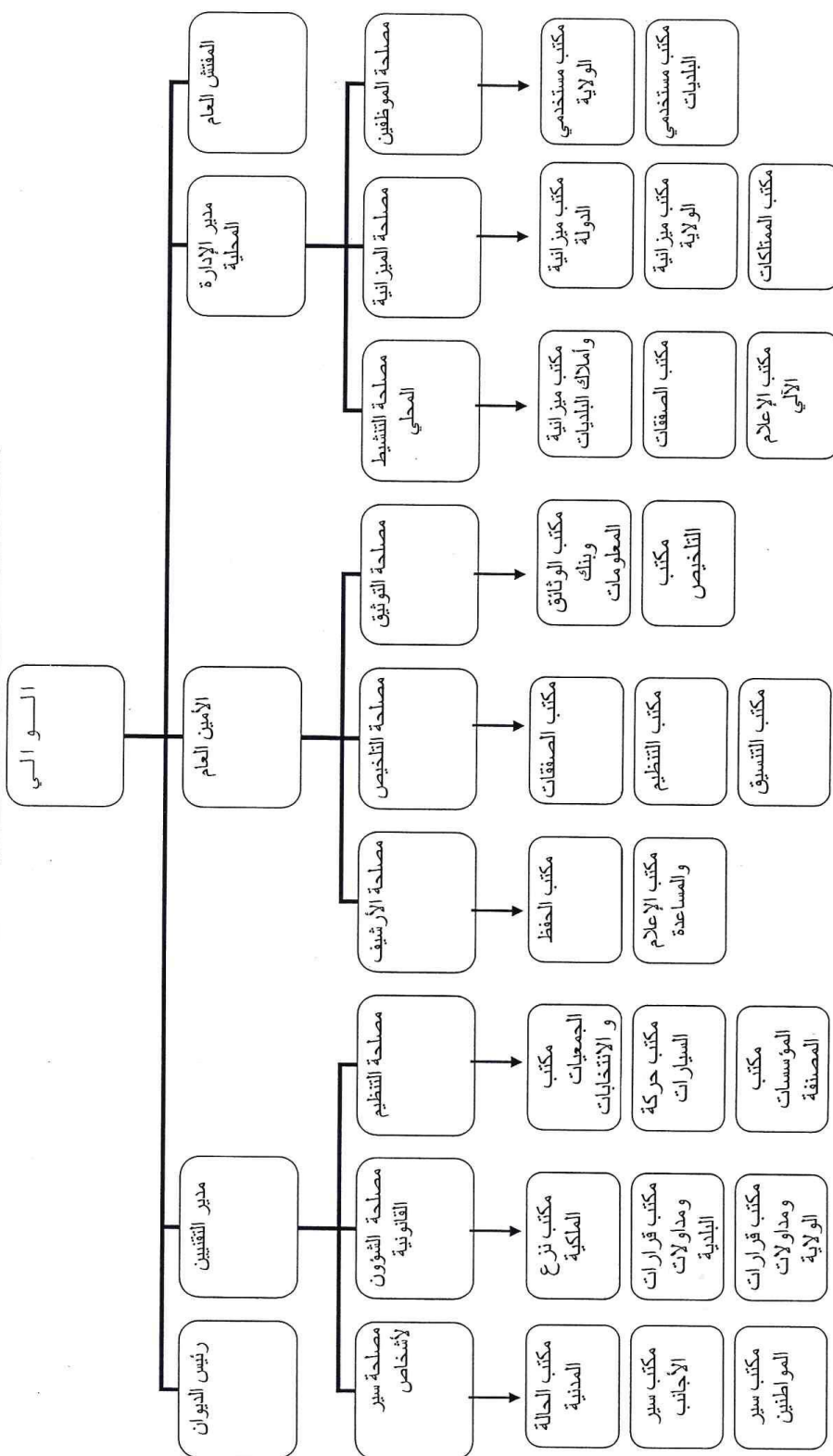
ثانياً: الرفاهية الاقتصادية

- (34) هل ارتفاع مستوى الأجر يحقق لك الاستقرار في مكان العمل؟ نعم لا
- (35) هل لديك دخل إضافي؟ نعم لا
- (36) هل الأجر الذي تتقاضاه يحقق لك الاستقرار المادي؟ نعم لا
- (37) هل الرفاهية الاقتصادية تخفف عنك أعباء العمل؟ نعم لا
- (38) هل تعتقد أن الأجر الذي تتقاضاه يلبي احتياجاتك في حياتك اليومية؟ نعم لا

ثالثاً: الرفاهية الاجتماعية

- (39) هل تشعر بالانتماء في مكان عملك؟ نعم لا
- (40) هل تقوم بتطوير علاقاتك الاجتماعية مع زملائك؟ نعم لا
- (41) هل تحضي بالقبول الاجتماعي من قبل زملائك؟ نعم لا
- (42) هل تظهر امتنانك لزملائك؟ نعم لا
- (43) هل لديك القدرة على تحمل سلبيات زملائك؟ نعم لا
- (44) هل يحاول المشرف معرفة احتياجاتك ويساعد في الحصول عليها؟ نعم لا
- (45) كيف يدعم المشرف الانتماء والتماسك بين الأعضاء في أداء المهام؟ نعم لا

الهيكل التنظيمي للولاية





Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرفاهية في العمل

إعداد الطلبة:

1- ناليم زهيرة رقم التسجيل: 202120801154
2- رقم التسجيل:

القسم: علم الاجتماع الشعبية: علم الاجتماع التخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل
إشراف: شيليو وطيفة الرتبة: أستاذ محاضر أ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2022-
2023 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وامضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

موافق لحي



أ. د. ابن صالح جمال

Web site: <http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/> الموقع الإلكتروني:
Face book: <https://www.facebook.com/FshsUinvMsila/> الفيسبوك:
Tél / Fax: +213 35 35 3044 هاتف/ فاكس:



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): نايل زهير

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب علم امتياع تنهلي وعمل مشترك

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

الصادرة بتاريخ: عن دائرة: المسيلة

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع وعمل تحت رقم التسجيل: 21115082242

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: مذكرة ماستر - جودة الحياة الوطنية

وعلاقتها بالرفاهية في العمل

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة
الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2023/06/06

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

فهرس

المحتويات

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الإهداء	-
02	شكر وعرفان	-
03	مقدمة	أ - ب
	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
04	أولاً: الإشكالية	04
05	ثانياً: أهمية الدراسة وأسباب اختيارها	06
06	ثالثاً: أهداف الدراسة	06
07	رابعاً: تحديد المفاهيم والمصطلحات	07
08	خامساً: الدراسات السابقة	11
09	سادساً: الفرضيات	13
	الفصل الثاني: المعالجة النظرية لمتغيرات الدراسة	
10	تمهيد	15
11	أولاً: ماهية جودة الحياة الوظيفية	16
12	1. أهمية جودة الحياة الوظيفية	16
13	2. أهداف جودة الحياة الوظيفية	18
14	3. أبعاد جودة الحياة الوظيفية	19
15	4. النظريات المفسرة لجودة الحياة الوظيفية	29
16	5. معايير قياس جودة الحياة الوظيفية	31
17	6. برامج جودة الحياة الوظيفية	33
18	ثانياً: ماهية الرفاهية في العمل	36
19	1. التطور التاريخي للرفاهية في العمل	36
20	2. أهمية الرفاهية في العمل	37
21	3. أبعاد الرفاهية في العمل	38
22	4. النظريات المفسرة للرفاهية في العمل	40
23	5. أنواع الرفاهية في العمل	42
24	6. معيقات الرفاهية في العمل	43

فهرس المحتويات

45	خلاصة الفصل	25
	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
47	تمهيد	26
48	أولاً: مجالات الدراسة	27
48	1. المجال المكاني	28
51	2. المجال الزمني	29
51	3. المجال البشري	30
51	ثانياً: منهج الدراسة	31
52	ثالثاً: أدوات جمع البيانات	32
53	رابعاً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها	33
54	خامساً: ثبات الأداة	34
	الفصل الرابع: تحليل البيانات	
55	أولاً: تحليل المحور الأول البيانات السوسيو مهنية	35
59	ثانياً: تحليل البيانات على ضوء متغيرات الدراسة	36
67	ثالثاً: تحليل النتائج على ضوء فرضيات الدراسة	37
72	الاستنتاج العام	38
74	الخلاصة العامة	39
77	قائمة المصادر والمراجع	40
83	الملاحق	41
90	فهرس موضوعات	42