

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية: العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

الرقم التسلسلي: 2020 /

رقم التسجيل: 1535111108

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة: علم النفس.

تخصص: العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

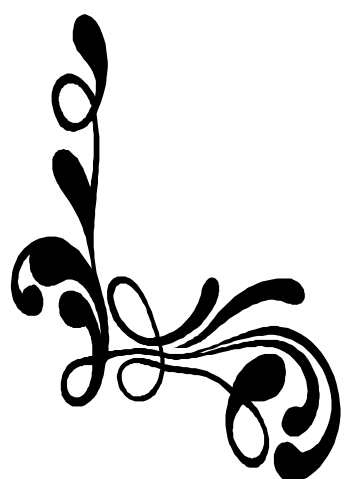
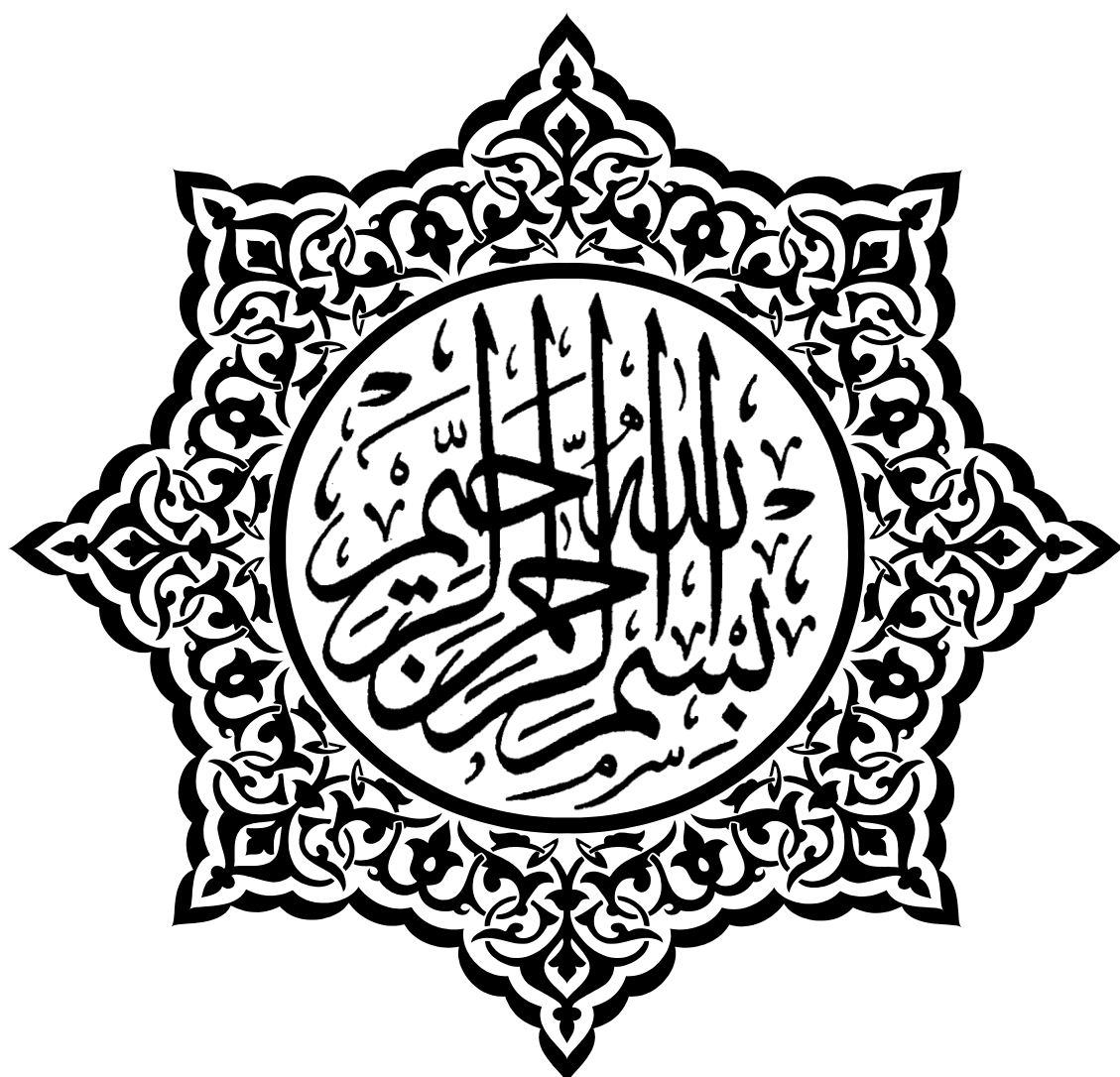
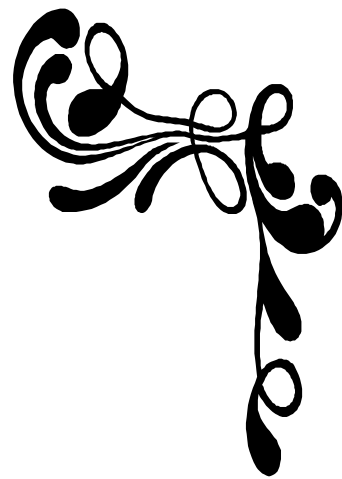
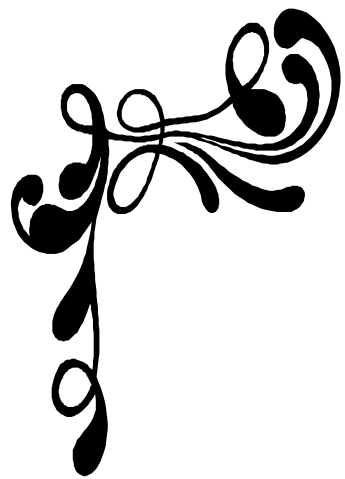
تحت إشراف الأستاذ(ة):

- د. بركات عبد الحق.

إعداد الطالبة:

- بغريش نورة .

السنة الجامعية: 2020-2019م



شكر وحر فاه

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا ، والقائل في محكم تنزيل
﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ﴾ الآية رقم: (07) سورة إبراهيم

إن الحمد والشكر لله تبارك وتعالى الذي وفقني في انجاز هذا
العمل وسهل لي أموري وتصديقا بقوله رسول الأنام صلى الله عليه
وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"
فشكر وتقدير إلى الأستاذ " **بركات عبد الحق** " حفظه الله لقبوله

الإشراف على هذا العمل وعلى توجيهاته القيمة .
وتوجه بالشكر إلى كل أساتذتنا الكرام في قسم علم النفس الذين
قاموا بتدريسنا من بداية مشوارنا الدراسي إلى غاية تخرجنا .
كما لا يفوتني في هذا المقام أن أقدم بشكري وامتناني لكل من
قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد

إهداء

إلى أغلى ما ملكت في هذه الدنيا ورحل عني أبي الغالي رحمة الله عليه .

وإلى آخر ما بقي لي بهذه الحياة أُمِّي الغالية حفظها الله إلى إخواني

إلى كل الأهل والأقارب وإلى كل الأحبة والأصدقاء وإلى كل

أساتذتي الكرام وأولهم أستاذي القدير المشرف على مذكرة تخرجي

أهديكم ثمره هذا العمل المتواضع .

بغريش نوارنة

ملخص الدراسة باللغة العربية :

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة ، كما هدفت الدراسة للتعرف على الفروق في جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية تبعا لمتغيري الجنس والخبرة .

تكونت عينة الدراسة من (70) عامل بمؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة حيث بلغ عدد العائلات (28) وعدد العمال(42) واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ولجمع المعلومات تم استخدام أداتين هما : مقياس لجودة الحياة الوظيفية والذي أخذت فقراته من دراسة كل من (نصار،2013) ، ودراسة (ماضي ،2014) ، ومقياس الثقة التنظيمية والذي أخذت فقراته من دراسة (فليح ،2010) ، حيث اخذ المقياسين من دراسة الباحث ساخي بوبكر(2015) بعنوان : تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي ، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات بواسطة برنامج (spss) وذلك باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية هي معامل الارتباط بيرسون. اختبار(ت) للفروق ، اختبار تحليل التباين (anova)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة.
- الكلمات المفتاحية : جودة الحياة الوظيفية ، الثقة التنظيمية ، عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي.

Résumé en français :

La présente étude visait à identifier la relation entre la qualité de l'emploi et la confiance organisationnelle parmi les travailleurs de la société de sécurité sociale dans l'état de m'sila. L'étude visait également à identifier les différences de qualité de l'emploi et de confiance organisationnelle selon les variables de sexe et d'expérience. L'échantillon de l'étude était composé de (70) travailleurs de la société de sécurité sociale dans le wilayat de m'sila, où le nombre de travailleuses de (28) et le nombre de travailleurs (42). L'étude était basée sur l'approche descriptive et pour collecter les informations deux outils ont été utilisés : l'échelle de qualité de l'emploi dont les sections sont tirées de l'étude (Nassar ;2013) et de l'étude (Madi ; 2014) et l'échelle de confiance organisationnelle dont les paragraphes sont tirés de l'étude (Fleih ;2010) ou les deux mesures sont tirées de l'étude du chercheur (Sakhi Boubacar ;2015) intitulée : empowerment de l'employée et la relation à la qualité de vie au travail à la lumière de la confiance organisationnelle comme variable médiatrice organisationnelle comme variable médiatrice ; le traitement statistique des données a été effectué par le programme (SPSS) en utilisant un certain nombre de méthodes statistiques qui sont : le coefficient de corrélation, le test t (t) de Pearson pour les différences, l'analyse du test de variance (ANOVA) ; les moyennes arithmétiques et les écarts-types.

L'étude a atteint les résultats suivants :

Il existe une relation directe et statistiquement significative entre la qualité de vie au travail et la confiance organisationnelle parmi les travailleurs de la société de sécurité sociale dans l'état de m'sila.

Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la qualité de vie au travail parmi l'échantillon de l'étude en raison de la variable d'expérience.

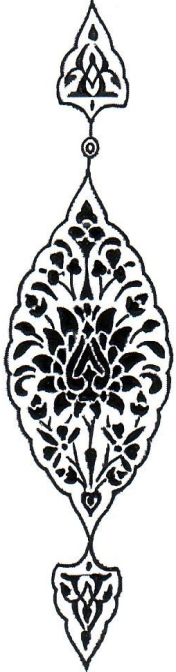
Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la confiance organisationnelle de l'échantillon de l'étude en raison de la variable de sexe.

Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la confiance organisationnelle de l'échantillon d'étude en raison de la variable d'expérience.

Les mots clés : qualité de vie au travail, confiance organisationnelle, travailleurs de la société de sécurité sociale.

فهرس

المحتويات





قائمة المحتويات	
	البسمة
	إهداء
	شكر وعرفان
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
05	1- الإشكالية
08	2- فرضيات الدراسة
08	3- أهداف الدراسة
09	4- أهمية الدراسة
10	5- تحديد مفاهيم الدراسة
الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية	
13	تمهيد
14	1- تعريف جودة الحياة الوظيفية
17	2- تاريخ دراسة مفهوم جودة الحياة الوظيفية
20	3- اتجاهات دراسة مفهوم جودة الحياة الوظيفية
22	4- أهمية جودة الحياة الوظيفية
23	5- أهداف جودة الحياة الوظيفية
24	6- أبعاد جودة الحياة الوظيفية
28	7- العوامل المرتبطة ببيئة العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية
35	8- معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
37	خلاصة



الفصل الثالث: الثقة التنظيمية	
39	تمهيد
40	1- تعريف الثقة التنظيمية
42	2- تاريخ دراسة مفهوم الثقة التنظيمية
43	3- نماذج الثقة التنظيمية
46	4- أهمية الثقة التنظيمية
48	5- أنواع الثقة التنظيمية
51	6- أبعاد الثقة التنظيمية
53	7- عوامل تحسين وتعزيز الثقة التنظيمية
55	8- معوقات بناء الثقة التنظيمية والمحافظة عليها
57	خلاصة
الفصل الرابع: الدراسات السابقة	
59	تمهيد
60	1- الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية
60	1-1- الدراسات العربية
64	1-2- الدراسة الأجنبية
69	2- الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية
69	2-1- الدراسات العربية
74	2-2- الدراسات الأجنبية
77	3- الدراسات المتعلقة بدراسة المتغيرين معا
78	4- التعقيب على الدراسات السابقة
82	خلاصة
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية	
84	تمهيد
85	1- الدراسة الاستطلاعية
85	1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية



85	1-2- عينة الدراسة الاستطلاعية
85	2- الدراسة الأساسية
85	2-1- عينة الدراسة الأساسية
86	2-2- حدود الدراسة
87	2-3- منهج الدراسة
88	2-4- أدوات الدراسة وخصائصها السيكمومترية
98	2-5- الأساليب الاحصائية
99	- خلاصة
الفصل السادس: عرض ومناقشة وتفسير النتائج	
101	تمهيد
102	1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى
103	2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
105	3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
107	4- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
108	5- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
110	خلاصة
112	خاتمة
116	المراجع
	الملاحق



قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	نموذج الغامدي للثقة التنظيمية	45

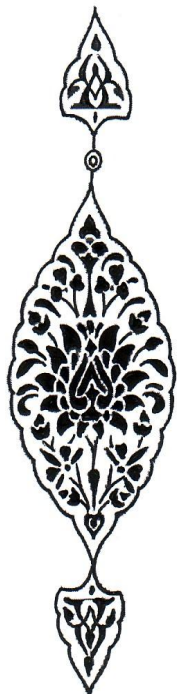
قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	86
02	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة	86
03	يوضح توزيع فقرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية	88
04	يوضح درجات البدائل المصاغة بشكل ايجابي لمقياس جودة الحياة الوظيفية	89
05	مصفوفة ارتباطات عبارات محور الالتزام التنظيمي مع الدرجة الكلية للمحور	89
06	مصفوفة ارتباطات عبارات محور التكوين والتعليم مع الدرجة الكلية للمحور	90
07	مصفوفة ارتباطات عبارات محور التصميم الوظيفي مع الدرجة الكلية للمحور	90
08	مصفوفة ارتباطات عبارات محور التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية مع الدرجة الكلية للمحور	91
09	مصفوفة ارتباطات عبارات محور فرق العمل مع الدرجة الكلية للمحور	91
10	مصفوفة ارتباطات عبارات محور التقليل من ضغوط العمل مع الدرجة الكلية للمحور	92
11	يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للمقياس ككل	93
12	يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة الحياة الوظيفية وابعاده الفرعية	93
13	يوضح توزيع فقرات ابعاد الثقة التنظيمية	94
14	يوضح درجات البدائل المصاغة بشكل ايجابي لمقياس الثقة التنظيمية	95
15	مصفوفة ارتباطات عبارات محور الثقة بالمشرفين مع الدرجة الكلية للمحور	95
16	مصفوفة ارتباطات عبارات محور الثقة بزملاء العمل مع الدرجة الكلية للمحور	96
17	مصفوفة ارتباطات عبارات محور الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها مع الدرجة الكلية للمحور	96
18	مصفوفة ارتباطات عبارات محور الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها مع الدرجة الكلية للمحور	97



98	يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للمقياس ككل	19
98	يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس الثقة التنظيمية وابعاده الفرعية	20
85	يوضح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية	21
86	يوضح الفروق في جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة حسب الجنس	22
88	يوضح قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الخبرة	23
88	يمثل الفروق في جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة حسب متغير الخبرة	24
90	يوضح الفروق في الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس	25
91	يوضح قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في الثقة التنظيمية حسب متغير الخبرة	26
92	يمثل الفروق في الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة حسب متغير الخبرة	27

مقدمة





مقدمة:

تواجه المؤسسات الحديثة تحديات كبيرة في رفع مستوى أداء الأفراد العاملين فيها و ذلك بالتركيز على إدارة الموارد البشرية التي توكل لها مهمة فهم كل ما من شأنه أن يعرقل عمل العنصر البشري الذي يعتبر الاستثمار الأكبر لأي مؤسسة و هذا ما اتخذته الدراسات الحديثة كهدف رئيسي يساهم في تعزيز السلوكيات الإيجابية داخل المؤسسة من خلال الرفع من المهارات الإبداعية التي تزيد في إنتاجية الأفراد و تحسين مستوى أدائهم ، فالملاحظ في السياق التاريخي لإدارة الموارد البشرية منذ ظهورها قبل الحرب العالمية الأولى و تفعيلها داخل المؤسسات أنها نادت بتحسين ظروف العاملين داخل هذه الأخيرة ، كما شهدت ثورة النظريات الإدارية منذ ظهورها مع الإدارة العلمية لتايلور استغلالا في حق العامل اتجاه ما يقوم به من مهام فتعرضت بذلك للنقد وصولا للمدخل السلوكي التنظيمي الذي عزز المورد البشري و اعتبره أفضل استثمار للمؤسسة .

ومن هذا المنطلق نجد أن المدخل السلوكي أعطى تغييرا جذريا في منحرج الحياة الوظيفية و جودتها داخل المؤسسة بالنسبة للمورد البشري ، فمتى توفرت الظروف المناسبة لهذا الأخير يظهر الإبداع و الالتزام من طرفه و بالتالي ينعكس على أدائه من جهة و على إنتاجية المؤسسة من جهة أخرى .

كما يجب أن نشير هنا إلى أن تقدم المؤسسات التي تزداد عالميتها يوما بعد يوم لا يعتمد على إمكانياتها المادية و التكنولوجية فقط بقدر ما يعتمد على إمكانياتها البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات و السلوكيات الوظيفية حيث تتأثر أخلاقيات الفرد داخل المؤسسة بعوامل عديدة قد تكون من المحيط الداخلي الذي يعمل فيه أو من القيم التي يتمسك بها الفرد ، كما قد تتأثر بالظروف السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه و كلها قد تؤدي إلى أن يسلك الفرد السلوك الإيجابي أو السلوك السلبي في تصرفاته (حرز الله ،2018، ص03) .

وعلى هذا الأساس فإن العنصر البشري في المؤسسات هو الثروة النادرة التي تسابق المؤسسات لتوفيرها كما وكيفا و بالشكل الذي يزيد من أدائها و فعاليتها لذا سنقوم بالتعرف



على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالثقة التنظيمية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة.

انطلاقا مما سبق ذكره و نظرا لأهمية موضوع الدراسة بالنسبة للموارد البشرية و المؤسسة وجهنا اهتمامنا لهذا الأخير بعنوان: جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة .وقد تناولت الدراسة مقدمة عامة و جانبين:

1- الجانب النظري: وتضمن أربعة فصول :

- أ- الفصل الأول : شمل الإطار العام للدراسة وتضمن العناصر التالية : إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها ،أهدافها ،أهميتها وتحديدًا لمفاهيم الدراسة
- ب- الفصل الثاني : تحت عنوان جودة الحياة الوظيفية و تضمن العناصر التالية : تمهيدا و تعريفا لجودة الحياة الوظيفية ، تاريخا لدراسة هذا المفهوم، اتجاهات دراسته ، أهميته ،أهدافه ،أبعاده ، العوامل المرتبطة ببيئة العمل و علاقتها بهذا المفهوم ، وكذا معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية وأخيرا خلاصة الفصل .
- ج- الفصل الثالث : تحت عنوان الثقة التنظيمية و تضمن العناصر التالية : تمهيدا و تعريفا للثقة التنظيمية، تاريخا لدراسة هذا المفهوم ، نماذجه ،أهميته ، أنواعه وأبعاده وعوامل تحسينه و تعزيزه ومعوقات بناءه و المحافظة عليه و أخيرا خلاصة الفصل.
- د- الفصل الرابع: تحت عنوان الدراسات السابقة وتضمن العناصر التالية : تمهيدا و الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية (عربية _ أجنبية)، الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية (عربية _أجنبية) ، الدراسات المتعلقة بدراسة المتغيرين معا، وتعقبا على هذه الأخيرة و أخيرا خلاصة الفصل .

2- الجانب التطبيقي: وتضمن فصلين

- أ- الفصل الخامس : تحت عنوان : الإجراءات المنهجية و تضمن العناصر التالية : الدراسة الاستطلاعية، أهدافها، عينتها ، والدراسة الأساسية ، عينتها، حدودها ، منهج دراستها، أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية ، الأساليب الإحصائية و أخيرا خلاصة الفصل .



الفصل السادس : تحت عنوان : عرض ومناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات المتعلقة بالدراسة الحالية، بالإضافة إلى قائمة المراجع و الملاحق.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

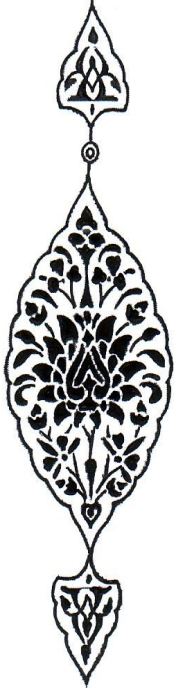
1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- تحديد مفاهيم الدراسة





1- الإشكالية:

تواجه المنظمات في عصرنا الحالي الكثير من التغيرات و التحولات المستمرة في شتى المجالات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية والتكنولوجية و الثقافية... إلخ، و انطلاقا من كون المورد البشري هو جوهر موارد المنظمات و مصدرا مهما لتحقيق المزايا التنافسية لها، ولأن بنجاحه ضمان نجاح هذه الأخيرة و تحقيق أهدافها بنسبة كبيرة ، كان لابد أن ينعم هؤلاء الموظفين بجودة عالية من الحياة الوظيفية تشعرهم بالرضا نحو المنظمة و مدركين لأهمية ما يقدمون لها ، حيث أن الأهمية الإستراتيجية للعاملين قد تصاعدت مع وتيرة التحولات في السنوات الأخيرة و أصبح الاهتمام موجها نحو تغيير شكل المنظمات من نموذج منظمات التحكم و الأوامر إلى ما يطلق عليه المنظمات المتمكنة التي تعمل على توفير بيئة تنظيمية داعمة و مساندة و محفزة للإبداع و الابتكار و تحمل المسؤولية و المخاطرة لتطوير أساليب العمل و تحسين أداء و كفاءة المنظمات كما أنها تسهم في بناء علاقات جيدة بين الرؤساء و المرؤوسين وبين العاملين و زملائهم أساسها الاحترام و التقدير و الثقة ، و يتطلب ذلك من المنظمات تبني سياسات و برامج خاصة بالموارد البشرية تسعى من خلالها إلى توفير حياة وظيفية ذات جودة عالية.

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية الحديثة و المعاصرة حيث جاء هذا الأخير لتحقيق أهداف العاملين و مصالحهم و ذلك بتوفير بيئة عمل صحية و متكاملة من حيث الأمن و الاستقرار الوظيفي و التوازن بين الحياة الوظيفية و الحياة الشخصية للعاملين والتي تنعكس على تحقيق أهداف المنظمة و قدرتها على اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة، وهذا ما أكدته دراسة الهاشمي و العضيلة(2017) بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية للمستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها حيث توصلت إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان بدرجة متوسطة و كذلك مستوى الفاعلية التنظيمية حيث أوصت الدراسة بالحرس على وجود نظام واضح و ملائم لترقيات بما يضمن تحقيق أهداف المستشفيات و طموحات عاملها و الاهتمام



بتحسين بيئة العمل و ظروفه و تفعيل جداول العمل بما يتناسب و مصلحة المؤسسة (الهاشمي والعضايلة 2017 ص 29).

لذا فإن جودة حياة العمل هي التوجه الذي يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلا من اعتبارهم تكلفة عليها ويفترض هذا التوجه أن أداء الموظفين يكون أكبر عند السماح لهم بإدارة عملهم بأنفسهم و هذا ما أكدته دراسة (Indumothy.R,& Kamalraj,S.2012) بعنوان : دراسة جودة حياة العمل بين العمال بالتركيز على صناعة الغزل و النسيج تيربور و التي هدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة على جودة حياة العمل و تحليل الإجراءات التي تم اعتمادها لتحسين جودة حياة العمل لدى العاملين و اقتراح مقاييس ملائمة لتحسينها حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة العمل و الرضا الوظيفي و عدم وجود علاقة بين الجنس و الرضا الوظيفي و قد أوصت الدراسة بضرورة تحسين عوامل الأمان بالمؤسسة مما يزيد من ثقة الموظفين و يقلل من حوادث العمل و ضرورة تشجيع العاملين على تقديم الاقتراحات لتحسين المؤسسة مما يشعرهم بأهميتهم فيها .

وفي ضوء أن تحسين عوامل البيئة التنظيمية و التي تساهم بدورها في زيادة ثقة الموظفين فإن هذه الأخيرة تعد في علاقات العمل أحد الدعائم الأساسية التي تساعد المنظمات في تدعيم فاعليتها و تحقيق أهدافها كما تعتبر من أكثر الأدوات الإدارية فاعلية لأنها تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المنظمات كذلك الثقة بالمنظمة تعد عنصرا مهما في الثقة التنظيمية فحينما يسود جو من الثقة بالمنظمة فإن الأفراد يستطيعون الإفصاح عن أفكارهم و مشاعرهم و يعاون بعضهم بعضا و يتعلمون معا من جانب آخر فإنه في المنظمات التي تفتقر إلى الثقة يعوق مثل هذا الافتقار في الاتصالات و يحبط التعاون و يقل الالتزام وبالتالي انخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية (الزهراني، 2012، ص 66) و هذا ما أكدته دراسة (ساخي بوبكر، 2015) بعنوان : التمكين و علاقته بجودة

الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي حيث خلصت هذه الأخيرة إلى انخفاض مستوى كل من التمكين و جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية كما أظهرت النتائج و جود علاقة موحية بين تمكين العاملين و الثقة التنظيمية وبين تمكين العاملين و



جودة الحياة الوظيفية و أن العلاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية تختلف باختلاف متغير الثقة التنظيمية.

فقد اكتسبت الثقة التنظيمية أهمية خاصة في النظريات التنظيمية حيث تقوم نظرية (Z) اليابانية التي تبناها (Ouchi,1981) على ثلاث مبادئ أهمها : مبدأ الثقة حيث أن الإدارة اليابانية تعتمد هذا الأخير من منطلق أن الثقة و الإنتاجية عنصران تربطهما علاقة طردية بمعنى أنه كلما زادت الثقة بالعامل زادت إنتاجيته و كل هذا يعزز جودة حياته الوظيفية و هذه الثقة تنمو من خلال المصارحة و المشاركة و التعاون بين العاملين بمختلف المستويات الإدارية بينما تبني دوغلاس ماك غريغور نظرية (Y) التي تعتمد في أسلوبها على مبدأ الثقة المتبادلة بين العاملين و بهذا فإن المدير يفوض العاملين اتخاذ ما يرونه مناسباً لإنجاز العمل بالشكل المطلوب و هذا ما يسمى بمبدأ إدارة تفويض العاملين و ما يترتب عليه من آثار إيجابية بخلاف نظرية (X) التي تعمل وفق مبدأ التحكم و السيطرة و سحب الثقة من العاملين وما يترتب عن هذا من آثار سلبية (العميان، 2004، ص12).

وعليه فإن الثقة التنظيمية لا يمكن تحقيقها بكفاءة عالية إلا عندما يصل المديرين إلى القناعة التامة بأن البعد الإنساني في التعامل بين (الرئيس و المروؤوس/ المروؤوس و الزميل/ المروؤوس و المنظمة) وهذا ما يدخل في إطار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية.

فمحاولة معرفة طبيعة العلاقة القائمة بين جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تطلبت منا دراسة واقع جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية و اللذان يعدان عاملان مهمان وفعالان في نجاح المؤسسة.

ومن هنا يطرح السؤال الرئيسي التالي :

- هل توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة ؟

وعلى هذا الأساس جاءت الدراسة الحالية للإجابة على الأسئلة التالية :



- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تعزى لمتغير الجنس ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تعزى لمتغير الجنس ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تعزى لمتغير الخبرة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تعزى لمتغير الخبرة ؟

2- فرضيات الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها و بناءا على أهدافها و نتائج الدراسات السابقة يمكن صياغة الفرضيات على النحو التالي :

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تعزى لمتغير الخبرة.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تعزى لمتغير الجنس.
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تعزى لمتغير الخبرة

3- أهداف الدراسة :

يتحدد الهدف الرئيسي من الدراسة في التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة وتدرج تحته مجموعة من الأهداف وهي



أ- التعرف على الفروق في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تبعا لمتغير الجنس والخبرة .

ب- التعرف على الفروق في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تبعا لمتغير الجنس والخبرة .

ج- تحسيس المسؤولين وصناع القرار بالمؤسسة الخدماتية بأهمية الدراسة.

د- إثراء البحث العلمي بمادة علمية يمكن ان تساهم في تزويد الباحثين في دراسات مستقبلا.

هـ- تقديم مقترحات عامة يمكن ان تستخدمها المؤسسات الخدماتية الجزائرية مستقبلا للاهتمام بالموارد البشري الذي يعتبر الاستثمار الأمثل في المنظمات.

4- أهمية الدراسة :

أ- الأهمية النظرية :

تتجلى الأهمية النظرية للدراسة الحالية في النقاط التالية :

- المساهمة في إثراء المكتبة التربوية و البحوث العربية فيما يخص مفاهيم جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية .

- تزويد المختصين في الإدارات التربوية و التعليمية وكذا الباحثين في ميدان هذه الدراسة بمفاهيم نظرية وتربوية و إدارية تخدمهم في مجالات أعمالهم .

ب- الأهمية التطبيقية:

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في نتائجها و مقترحاتها التي ستسهم بإذن الله في :

- تحديد معالم جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية في المؤسسات الخدماتية مما يساعد المدراء على فهم أسباب ضعف الثقة التنظيمية و السعي لتعزيزها و كذا فهم جوانب النقص في احتياجات العاملين في توكير حياة وظيفية ذات جودة عالية.



- مساعدة المسؤولين في المؤسسات الخدماتية في تقديم برامج لتعزيز مفاهيم جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية لدى عمالها و نشر ثقافة هذه المفاهيم .
- تعزيز الجهود في المؤسسات الخدماتية لتطوير جودة الحياة الوظيفية و تعزيز الثقة التنظيمية للتغلب على المعوقات المرتبطة بكلا المفهومين و الارتقاء بمستواهما.
- تقديم مقترحات لمسؤولي المؤسسات الخدماتية لتعديل بعض السياسات الإدارية بما ينمي لديهم الابتكار و الرغبة في التميز من خلال رفع مستويات جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية لديهم.

ج-أهمية الدراسة بالنسبة للباحث

- المساهمة في زيادة قدرات الباحث في مجال البحث العلمي و إثراء معرفته حول موضوع الدراسة.
- د- أهمية الدراسة بالنسبة للباحثين و المهتمين
- تقدم الدراسة الحالية للباحثين التعريفات و الفروقات الدقيقة و الواضحة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية
- فتح المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات و الأبحاث حول متغيري الدراسة ضمن متغيرات أخرى.

5- تحديد مفاهيم الدراسة :

أ-جودة الحياة الوظيفية (Quality Work Life)

نظريا تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها بيئة العمل التي تهتم بصحة وسلامة العامل النفسية و الجسمية من خلال توفير العوامل المادية و الاجتماعية والتنظيمية اللازمة والصالحة للعمل فيها (ساخي بوبكر، 2015، ص11) . و إجرائيا تعرف بأنها درجة الفرد الكلية على كل بعد من الأبعاد المكونة لمقياس (جودة الحياة الوظيفية) للباحثين ،
نصار (2013) و ماضي (2014) (بعد الإلتزام التنظيمي ، التكوين و التعليم ،

التصميم الوظيفي ، فرق العمل ، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، التقليل من ضغوط العمل (من إعداد الباحثة).

ب-الثقة التنظيمية (Organizational Trust)

نظريا تعرف الثقة التنظيمية بأنها التقييم العام لمصادقية المنظمة من وجهة نظر العامل ، وهي شعور الموظف بالثقة بأن المنظمة سوف تؤدي الإجراءات التي تعود عليه بالفائدة أو على الأقل ليس فيها ضرر عليه (Tahandation,2000). وإجراءيا تعرف الثقة التنظيمية بأنها درجة الفرد الكلية على كل بعد من الأبعاد المكونة لمقياس الثقة التنظيمية للباحث ستراتر (Strater). (بعد الثقة بالمشرفين ، الثقة بالزملاء العمل، الثقة بمديرية الإدارة لفعاليتها، الثقة بمديرية الإدارة لكفاءتها) (من اعداد الباحثة).

ج-عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي :

هم الأفراد الذين يزاولون مهام إدارية في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في المؤسسات الجزائرية (معلومة من المشرف على الدراسة الميدانية بالمؤسسة).

د-الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي :

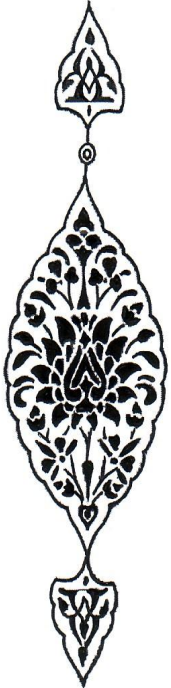
هو مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية المسيلة تأسست سنة 1978م بإنشاء فرع مكلف بتسيير المنح و التعويضات التابع لولاية سطيف ، و في اطار اللامركزية للضمان الاجتماعي ثم إنشاء وكالة قائمة بذاتها سنة 1985م ,مكلفة بتسيير الأخطاء الاجتماعية المنصوص عليها(معلومة من المشرف على الدراسة الميدانية بالمؤسسة).

الفصل الثاني

جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

- 1- تعريف جودة الحياة الوظيفية
 - 2- تاريخ دراسة مفهوم جودة الحياة الوظيفية
 - 3- اتجاهات دراسة مفهوم جودة الحياة الوظيفية
 - 4- أهمية جودة الحياة الوظيفية
 - 5- أهداف جودة الحياة الوظيفية
 - 6- أبعاد جودة الحياة الوظيفية
 - 7- العوامل المرتبطة ببيئة العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية
 - 8- معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
- خلاصة



تمهيد :

تعد جودة حياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي ، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري و بالتالي على أداء المؤسسة ، فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي ولديهم القدرة على مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية ، وفي المقابل المؤسسات التي تسعى للاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل احد المؤشرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة الحياة الوظيفية تتسم بالجودة والفعالية للعاملين ، فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية ومستوى عالي من الإنتاج. (ماضي ، 2016 ، ص 09)

1- تعريف جودة الحياة الوظيفية :

1-1-تعريف جودة الحياة :

لغة:

- ابن منظور :الجودة أصلها الفعل الثلاثي الجود و الجيد نقيض الرديء وجاد بالشيء جوده وجودة أي صار جيذا (ابن منظور ،1997م، ص272) .

-المعجم الوسيط : جاد جودة صار جيذا أو يقال جاد المتاع أو جاد العمل فهو جيد (المعجم الوسيط ،2004م ، ص 145).

- المنجد في اللغة :جاد جودة وجود صار جيذا فهو ضد الرديء وجود الشيء أي حسنه وجعله جيذا (لويس معلوف ،1952،ص109).

-ترجمة لاروس :جاد،جودة، جيد

Qualite .excellence .perfection . superiorite

(لاروس ،1999م،ص209).

ب-اصطلاحا :

يرى كومنس أن مفهوم جودة الحياة يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة أو تقدير الذات أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية ، ويرى ليتوين أن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب و التصدي للعقبات و الأمور السلبية فقط ، بل تتعدى لتنمية النواحي الايجابية . ويرى كل من ليمن و جيناس ان جودة الحياة تتمثل في الشعور بالرضا و الإحساس بالرفاهية والمتعة في ظل الظروف التي يحياها الفرد .

وكما أشار فرانك لجودة الحياة بأنها حسن إمكانية توظيف إمكانيات الإنسان العقلية و الإبداعية و إثراء وجدانه ليتسامى بعواطفه ومشاعره وقيمه الإنسانية وتكون المحصلة هي جودة الحياة وجودة المجتمع ويتم هذا من خلال الأسرة المدرسية والجامعة و بيئة العمل ومن خلال التركيز على ثلاث محاور هامة وهي التعليم والتثقيف و التدريب ، وكما يعرفها بأنها إدراك الفرد للعديد من الخبرات وبالمفهوم الواسع هي شعور الفرد بالرضا مع وجود



الضروريات في الحياة مثل : الغذاء و المسكن وما يصاحب هذا الإحساس من شعور بالانجاز (شيخي، 2013، ص75)

كما يرى الأشول أن جودة الحياة تتمثل في درجة رقي الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع ومدى إدراك هؤلاء الأفراد لقدرة الخدمات لإشباع حاجاتهم المختلفة ويذكر أيضا انه لا يمكن للفرد أن يدرك جودة الخدمات التي تقدم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم أي أن جودة الحياة ترتبط بالبيئة المادية والبيئة النفسية الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد (شيخي، 2013، ص 71).

1-2- تعريف جودة الحياة الوظيفية :

يتضمن مفهوم جودة الحياة الوظيفية تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المؤسسة والتي تعكس أهداف أصحاب رأس المال حيث ان زيادة معدلات الرضا الوظيفي تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و أيضا تلبية مطالب العملاء والمجتمع ومن التعاريف الأكثر شيوعا لجودة الحياة الوظيفية ما يلي :

يعرفها (Walton) على انها توقعات الموظفين اتجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور و التعويضات ووجود بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الأمن والاستقرار الوظيفي و التوازن بين الحياة الشخصية والعمل (p17-18 ، 1974 ، Walton).

وتعرفها (Meyers) بانها الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين (Meyers.1992 p132). كما يعرفها (Werther & Davis) بأنها تعنى بتوفير ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ، ومرتببات ومكافآت مادية ومعنوية قدر من الاهتمام و التحدي بالوظيفة ، وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص اكبر للتأثير على وظائفهم و المساهمة الفاعلة على مستوى المنظمة ككل (Werther & Davis,2002,p502).

ويرى جاد الرب أنها مجموعة من العمليات المتكاملة و المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين والشخصية والتي بدورها تسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها (جاد الرب، 2008م، ص 09).

كما يرى (Cascio) بأنها تصورات الموظفين بشأن بيئة العمل : هل هي آمنة ؟ وهل تحقق الرضا لديهم ؟ وهل تحقق التوازن بين حياتهم الشخصية والوظيفية ؟ وهل تحقق لهم فرص التعلم، النمو، التطور، الاعتراف ، تقدير الذات ...؟ (Cascio,2010,p24). وعرفها اشتيوي بأنها حالة رضا العاملين اتجاه ما توفره المؤسسة من بيئة عمل مادة ومعنوية (اشتيوي، 2014، ص41).

كما يعرفها ديوب بأنها عملية مخططة، طويلة الأجل، جماعية وهادفة إلى التغيير ، مسؤولة عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين و إحداث توازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين حيث تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق و استراتيجيات المؤسسة وثقافتها السائدة من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة لرفع مستوى أداء العاملين وتوفير البيئة التنظيمية المناسبة لنقل المؤسسة إلى وضعية مستقبلية متطورة (ديوب، 2014م، ص208) ، ويرى شبير بأنها مجموعة من العمليات المخططة باستمرار والتي تهدف إلى تطوير الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية متمثلة بالتكامل الاجتماعي ، تطوير القدرات ، النمو الوظيفي ، المشاركة في اتخاذ القرار والموازنة بين العمل والحياة الشخصية والتي تسهم بدورها في تحقيق أهداف المنظمة والعاملين (شبير، 2015م، ص74) .

كما يرى الدحدوح أن جودة الحياة الوظيفية تعبر عن المدى الذي يكون فيه أعضاء المؤسسة قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في العمل وهي تغطي مشاعر الشخص في كل جانب من جوانب العمل من حيث المكافآت ، شروط العمل،

العلاقات التنظيمية والشخصية والتي لها أهمية كبيرة في حياة الأشخاص (الدحوح، 2015م، ص10).

أما الباحثين قريشي وباديبي فيعرفانها على أنها عبارة عن توفير الظروف المناسبة وبيئة العمل الملائمة التي تعزز الرضا الوظيفي من خلال توفير مكافآت، الأمن الوظيفي، فرص النمو ، السماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات ، تعزيز التعاون، تحقيق العدالة بنظام الأجور ، فضلا عن سلامة بيئة العمل مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين ورغباتهم بما يحقق ردود ايجابية تتمثل في سعيهم لزيادة الإنتاجية (قريشي وباديبي، 2016م، ص216).

وترى الباحثة أن جودة حياة العمل تتمثل في توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين والمساهمة في إشباع حاجاتهم الأساسية للحصول على مستويات أفضل من الأداء والذي بدوره ينعكس بالايجاب على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية ومن ثمة تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة .

2- تاريخ دراسة مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

تعود جذور دراسة مفهوم جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية للإدارة والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية لمايو (Mayo, 1933) والتي عرفت رواجاً كبيراً مع مدرسة علم السلوك لماك غريغور (Magregor, 1960) وهذا ما لخصه (Bergeron, 1982) حيث يورد ان هناك خمسة محاور تعالجها جودة الحياة الوظيفية وهي :

فلسفة الإدارة ، الوسائل والطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني، المظاهر البيئية المراد تغييرها ، الوضعية الجديدة المراد إنشاؤها ، الأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل احد أو مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني لغاية خلق بيئة جديدة أكثر إرضاء لدى العاملين في المؤسسة (Lise , 1990,p07).



أما الحركة الثانية فقد ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على أساس المرجعيات و النظريات الاجتماعية التي تدعو إلى تبني أسلوب التعاون في تسيير بيئة العمل و إنشاء لجان مختلطة على جميع الأصعدة و المستويات لتشخيص و إيجاد حلول للمشاكل مثل : إنشاء برامج المشاركة في إطار عقود التفاوض بين شركة جنرال موتورز و اتحاد عمال السيارات ، أين ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية (**Quality of work life**) والذي يفضي إلى إرضاء طموح العاملين و تطويرهم ضمن محيط عملهم وذلك انطلاقاً من المعلومات و المعارف اللازمة لاتخاذ القرارات

ومع بداية سنة (1970م) والتي تعتبر الفترة الخصبة في البحث و محاولة إعطاء تعريف واضح لجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت الذروة بدون شك في الاجتماع الدولي المنعقد في سبتمبر بالولايات المتحدة الأمريكية والذي خرج بتوصيات حول تنسيق و توحيد جهود الباحثين والمنظمات المعنية وذلك لبناء إطار نظري قوي حول مجال البحث في جودة الحياة الوظيفية بتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية مهمته الإشراف و تشجيع البحث وتبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل والذي له علاقة وثيقة بجودة حياة العمل (Gilles & Jeam, 2009, p15).

ونال هذا المفهوم اهتماماً كبيراً في أوساط المؤسسات لتحسين و إصلاح العمل وطرح برامج تستند إلى أهمية المورد البشري في المؤسسة (شبات ، 2011م، ص 03).

بداية هذه المبادرات كما يرى لوالر (Lowler, 1975) لم يكن هناك أي تعريف واضح و متعارف عليه حول جودة الحياة الوظيفية وقد كان يستند هذا المفهوم على المزايا و الأهداف التي تسعى الجماعات داخل منظمات العمل إلى الحصول عليها حيث يولي اهتمام البعض منهم بسلامة و ضمان منصب العمل أما البعض الآخر فيعطي أهمية للحوافز والاهتمام بالإنتاجية ومشكل تعريف هذا المفهوم هو علاقته بجميع الموضوعات المتعلقة به حيث يقترح التوافق ويرى ضرورة الأخذ في الحسبان الرضا في العمل كعنصر أساسي في جودة الحياة الوظيفية ويركز على هذين الاتجاهين المختلفين ويشير بالمقابل أن جميع تعاريف جودة الحياة الوظيفية يجب أن تتضمن المعايير التالية :



- الضغوط ومختلف المؤثرات الموجودة ضمن محيط العمل والتي عادة ما تكون مهمة لدى الباحثين في مجال الرضا المهني ودائما حسب لوالر يجب على مقياس جودة الحياة الوظيفية أن يحترم الخصائص التالية :

- يجب أن تكون صادقة أي أن تقيس الجوانب المهمة لجودة الحياة الوظيفية .
- يجب أن تكون واضحة وصحيحة حتى يتسنى الإجابة على الاستمارات و الاستبيانات التي تستعمل من طرف الباحثين .
- يجب أن تتسم بالموضوعية حتى تصبح قابلة للتحقق والتحكم فيها .
- يجب أن توضح الفروق الفردية داخل نفس المنظمة .

ومن خلال الدراسة الكرونولوجية لهذا المفهوم في سنوات الثمانينات نستنتج أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية اعتبر حركة مذهب أو طريقة ويتعذر تعريفه أو الوصول إلى تعريف متوافق مع جميع الباحثين ويركز آخرون على أن المشكل في تحديد هذا المفهوم هو عدم خضوعه إلى قاعدة مسطرة وتبني العلاقة الطردية بين الإنتاجية وجودة الحياة الوظيفية حيث يركز الباحثين على عقلانية الاعتقاد بان جودة الحياة الوظيفية لديها علاقة بنمو الشعور بالانتماء ، العمل في الظروف الجيدة، الانخفاض في نسبة التغيب وليس بمستوى الإنتاجية فقط وان كل هذه التغيرات التي ظهرت في السبعينيات مهدت الأرضية للسنوات العشر اللاحقة والتي عرفت توافقا في بعض التوجهات .

ومنذ منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينيات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية في الشركات و المؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين و القوانين الفيدرالية في أمريكا وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية .

ومع بداية التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق بشكل او آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلية و الخارجية و تطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية و إكسابها مهارات متنوعة و النظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية .

-الدول الأوروبية (Bowuitch & Buono,1994)

-الاستراتيجيات التنافسية (Lewis;GoodMan ,Folmdt,1995.) (المغربي، 2004م، ص09).

اما الشهرة التي عرفتها جودة الحياة الوظيفية فكانت في الخمس وثلاثون من القرن الماضي و قد عرف هذا المفهوم تمحور الباحثين على ثلاث نقاط نعرضها كالتالي :

- تصور مفهوم الجودة في الحياة الوظيفية هو تصور ذاتي (Elizuretsbye,Nadler & Knutson, 1990, Lawler & Kieman,1983)

- يجب إدخال العوامل التنظيمية والفردية والسوسيولوجية على هذا المفهوم (Seashere & Knitsen ,1990:Elisur et Shye:Kiernan & Knitsen ,1990).

- للعمل تأثير على مختلف المجالات الحياتية ويمثل الجانب المدمج في الحياة العامة (Goode ,1989:Elisur et Shye, Kiernan & Knutson) (Wostphlen , 2004 , p16),1990).

3- اتجاهات دراسة مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

يرتكز مفهوم جودة الحياة الوظيفية على أساس مدرستين كل منهما 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 الاجتماعية والتقنية وسنحاول التطرق لكل منهما على حدى كالآتي :

3-1 : اتجاه مدرسة الموارد البشرية :

يركز هذا الاتجاه على إشباع الحاجات الداخلية و الخارجية للفرد ويؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار ، الاستقلالية ...الخ) على نحو يجعل الفرد أكثر ارتياحا وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء إلى الجماعة و الانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات وحرية التعبير لدى العمال و التعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل مجهود لذلك أما المعلومات الغير رسمية والتي



تمثل الجانب الاجتماعي و النفسي من اجل زيادة الفهم لتثمين التمثلات الذهنية و المفيدة للشعور بالانتماء لدى الأفراد .

كما يؤكد (Guérin ,1996) , (Jutr'as & Vaillancourt, 2005 , p 215).

أن الوسط المهني فضاء للاندماج و تنشئة الفرد حيث يسمح له بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقات اجتماعية (Pierre et autre , 2005 , p21) .

أما (Sandeson) يرى أن الأهمية تتعلق بإشباع الحاجات وتقدير الذات وتنشيط الفرد بإشراكه بشكل سريع و واسع في اتخاذ القرار مما يضيف مجموعة من المسؤوليات الفردية و الجماعية داخل المنظمة وفي تسيير المنصب الموكل إليه وهذا ما يمنح تصرفا واسعا في منصب العمل من خلال الاقتراحات والأحكام الفردية والتي تفضي إلى إثراء المهنة وتطوير المعرفة .

2-3 المقاربة التقنية _ الاجتماعية :

طور هذا الاتجاه من طرف (Fred & mery rte ric trist 1982) وزملائه في معهد بلندن . (Tavistockinstitutue of human relation) . وقد نشرت من طرف

(louis E.David . 1977)

ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال و محيطهم العام مع إعطاء أهمية للمنظمات وكذلك الجانب الإنساني إن كان مهملا والذي يسمى بالنسق التقني _ الاجتماعي .

أما (L'areau et Johnston , Alexander et Robin 1978)

فيرون أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة نماذج وطرق العمل ، التكيف التكنولوجي ، تعديل النسق التنظيمي ، وحسب رأيهم فإن جودة الحياة الوظيفية يجب أن تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني ، مما ينتج لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح سيرورة التعليم الديناميكي لتحقيق التطور وهذا ما يتفق مع المفهوم الذي جاء به

(Srinivos .1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطلتي " Gestalt " والذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية و التكنولوجيا التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها (Gilles et Pierre , 2009,p57).

وعلى حسب هذا النموذج فإن فعالية الأداء تتحقق باتحاد الجانب الاجتماعي و التقني لكل منظمة ، فالجانب الاجتماعي يتمثل في العامل البشري و الأدوار والعلاقات ونظام الاتصالات و السلطة و المسؤولية و أنظمة التقويم و التقويم و ميكانيزمات التكيف و الاندماج للفرد داخل التنظيم ، الخدمات داخل المؤسسة (التوظيف ، الانتقاء ، التكوين) . أما الجانب التقني لا سيما الإجراءات والتجهيزات ، البرامج والحواسيب ...ألخ ، وأن جودة الحياة في العمل تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين .

و تستند معايير جودة الحياة في العمل إلى إعادة تنظيم العمل و المنظمة بهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة حيث أن الفعالية تقتضي استعمال وتجريب عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متعددة الأبعاد التي تؤدي إلى العدالة و الديمقراطية في الوسط المهني وتشجع التشاور والتسيير وإدارة المشاكل في العمل وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية (Barnabe ,1993, 12347).

4- أهمية جودة الحياة الوظيفية :

تسعى المنظمة لتحقيق مزايا عديدة عند تبنيها لبرامج جودة الحياة الوظيفية وهي على النحو التالي:

- تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء وتعظيم ميزتها التنافسية .
- توفير قوة العمل الأكثر مرونة و ولاء ودافعية .
- توفير ظروف عمل ملائمة للعاملين .
- تعظيم الفعالية التنظيمية .
- التأثير الايجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب, انتقاء فرص العمل , استقطاب العاملين (بدوي ، 2005، ص 744_745) .



- تحقيق التفوق على المنافسين من خلال الحرص على دفع العاملين إلى تحسين الأداء والإنتاجية والجودة في نفس الوقت .

- تحقيق فرصة الحصول والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات الكفاءة المهارية والمعرفية . إمكانية الحصول على ولاء عالي من قبل المستفيدين من سلع المنظمة أو خدماتها . النمو و التطور: إذ أثبتت الدراسات الميدانية أن المنظمات تحقق ذلك من خلال امتلاك موارد بشرية ذات جودة عالية (الخفاجي، 2012، ص 19) .

وبناء على ما تقدم يمكن عرض أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال ما يلي :

1- تطوير القدرات البشرية .

2- مساعدة العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل والحياة الخاصة و تشجيعهم للاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة .

3- تهيئة بيئة تنظيمية تحفز العاملين وتحسن صحتهم العقلية و تشجعهم على التعامل باتخاذ القرار وزيادة الإبداع (شبير ، 2015م ، ص78) .

5- أهداف جودة الحياة الوظيفية :

حسب نصار فإن الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال جودة الحياة الوظيفية ما يلي :

تحسين الرضا الوظيفي.

تحسين الصحة النفسية والجسمية للعاملين .

تحسين إنتاجية العاملين.

تعزيز التعلم في بيئة العمل .

تكوين الصورة الأفضل للمؤسسة في جذب والاحتفاظ بالعاملين . وتحفيزهم (نصار ، 2013م، ص13).

وحسب جاد الرب فإن ما ينتج من أهداف عند تبني المنظمة لبرامج جودة الحياة

الوظيفية ما يلي :

زيادة ثقة العاملين .

الاندماج و المساهمة في حل المشكلات.

زيادة الفاعلية التنظيمية .

زيادة الرضا الوظيفي (جاد الرب ، 2009م ، ص 315_316).

وترى الفضل أن الأهداف المستخلصة من تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ما يلي :

1- قلة الغيابات و الاصابات و الحوادث .

2- الرضا الوظيفي لدى العاملين عن العمل .

3- قلة المشكلات بين الإدارة و العاملين .

4- تحسين و زيادة الأداء (الفضل ، 2007م ، ص76).

6- أبعاد جودة الحياة الوظيفية :

اقترح الباحثون أبعادا متعددة تشكل مفهوم جودة الحياة الوظيفية من اتجاهات مختلفة ،

وسنقوم بعرض هذه الأبعاد تبعا لكل باحث كآتي :

يرى بيش (Beach ,1999) أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل فيما يلي :

- فرق العمل .

- تصميم العمل و الإثراء الوظيفي .

- الإدارة بالمشاركة .

- القيادة الفعالة و السلوك الإشرافي.

- ساعات العمل.

- تنمية المسار الوظيفي .

- الأجور و المكافآت (Beach ,1999 ,p45).

أما بالنسبة لجاد الرب فقد اقترح الأبعاد التالية :

- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التنظيمية

- مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين .

- المشاركة الفعالة بمفهومها الواسع (اتخاذ القرارات ، الإدارة الذاتية ، العوائد الملكية)

- توفير متطلبات الاستقرار و الأمن الوظيفي .
- إتاحة فرص الترقى و التقدم الوظيفي من خلال عملية التعلم و التدريب .
- العدالة الاجتماعية و الحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم (جاد الرب ، 2009م ، ص313_314)

في حين أدرجت نصار مجموعة من المجالات التي تضم مجموعة من الأبعاد وهي كالآتي :

أ / **المجال الأول** : ظروف العمل المادية و غير المادية وتضم ثلاثة أبعاد هي :

- الأجور و المكافآت المالية .
- الاستقرار و الأمن الوظيفي .
- بيئة العمل المادية و الصحية .

ب/ **المجال الثاني** :تحقيق الذات ويضم بعدين هما :

- المشاركة في اتخاذ القرار .
- توفير فرص الترقى و التقدم المهني .

ج / **المجال الثالث** : علاقات العمل ويضم بعدين هما :

- القيادة و الإشراف .
- فرق العمل .

د / **المجال الرابع** :التوازن بين الحياة الشخصية و العمل

و / **المجال الخامس** : التعاون بين الإدارة و النقابات العمالية .

هـ / **المجال السادس** :التقليل من ضغوط العمل (نصار ، 2013 م ، ص 74).

وفي دراستنا الحالية سنتطرق للأبعاد التالية :

1- الالتزام التنظيمي :

هو عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة ويعبر عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها ومن ثم قبوله و إيمانه بأهدافها وقيمها وبذلك

فالالتزام يشير إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية و النشاط و منحها الولاء (فلية ، 2005 ، ص 285).

وهذا المفهوم يتصف بالشمولية والايجابية فالعلاقة لهذا المفهوم يجب أن تكون قوية و ايجابية و ديناميكية و تقوم على الإقناع الداخلي بأهداف و غايات المنظمة ليس لمجرد تقييم لما حصل عليه الفرد من مزايا ، و الارتباط الوجداني الذي يتمثل في ولاءه للمنظمة و يعزز رغبته في البقاء في العمل و الاستمرار فيه أي أن هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بالأهداف وقيم التنظيم و القوة وبذل المجهود و الوقت اللازم لتحقيق هذه الأهداف و أيضا الارتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالبقاء بالمنظمة (عبد الباقي ، 2001 ، ص 316).

2 - التصميم الوظيفي :

تفقد الكثير من الوظائف معناها و قيمتها لبعض الأسباب منها :

_ زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف متعة أداء العمل وينقلب العمل إلى روتين ممل ، كما تفقد الوظائف معناها و أهميتها من انعدام حرية التصرف فيها ، وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلا في إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى ويتحقق ذلك من خلال ضمان وهو أن تقوم الوظيفة بالعديد من الأنشطة و المهام و تتيح قدرا من السلطة للقيام بأعباء العمل .

فالتصميم الوظيفي هو عملية تهدف إلى تحديد محتوى الوظيفة وطريقة أدائها و علاقاتها ، بما يؤدي إلى المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة أخذين بعين الاعتبار نمط التكنولوجيا المستخدم في الإنتاج أو الأداء من ناحية الأهداف الشخصية لشاغل الوظيفة من حيث الرضا الوظيفي و الرغبة في النمو من ناحية أخرى (عادل ، 2009 ، ص 49).

3- التكوين و التعليم :

يعرف علي محمد عبد الوهاب التكوين بأنه عملية منظمة ومستمرة محورها الفرد ، تهدف إلى إحداث تغيرات محددة سلوكيا و فنيا و ذهنيا لمقابلة احتياجات محددة مستقبلا

يتطلبها الفرد و العمل الذي يؤديه و المؤسسة التي يعمل فيها و المجتمع الذي ينتمي إليه (عبد الوهاب ، 1981 م ، ص 19).

أما التعليم فهو أي تأثير أو نشاط أو فعل تلقائي وغير مقصود نتيجة زيادة المعرفة وهو تنظيم وترتيب للمعلومات لإنتاج التعلم ذلك انتقالا لمعرفة من المرسل إلى المستقبل تسمى هذه العملية بالاتصال ، لان التعليم المؤثر يعتمد على مواقف و معرفة متجددة .فإن الحصول على تعليم فعال يستوجب تحقيق عملية اتصال فعالة بين أطراف العملية التعليمية ، ويمكن أن تكون الوسائل التعليمية و التكنولوجيا من العوامل المهمة في زيادة فعالية عملية الاتصال (عادل و الخطيب ، 2009 م ، ص 108).

4 - فرق العمل :

هي مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشاركة كما أنها جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق و التفاعل و التكامل بين أعضاء الفريق (خضير ، 2011 م ، ص 161) .

إن السمة الأكثر تميزا في فريق العمل هي تحقيق أهداف الفريق الأولية عند أعضائه ،فقد يكون الأعضاء ملزمين لأنفسهم بالعديد من الأهداف الشخصية التي يأملون في تحقيقها من خلال أنشطتهم ، ولكن الأكثر أهمية في أعمالهم هو نجاح المجموعة في تحقيق الهدف الذي حدده الأعضاء معا ، فهم يساندون بعضهم البعض ، ويتعاونون بحرية ويتحاورون بصراحة ووضوح (غوص ، 2008 م ، ص 135).

5 -التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية :

تعرف منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية بأنه مجموعة من ترتيبات العمل المختلفة الهادفة إلى إيجاد بيئة عمل تتسم بمرونة أكبر و تتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة وكذلك بعض الخيارات لتحقيق هذا التوازن مثل : ساعات العمل ،إجازة الأمومة ، إجازة الأبوة ، الإجازة العائلية (رومان و أورتيث ، 2010 ، ص 38) .

6- التقليل من ضغوط العمل :

تنتج ضغوط العمل عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مستوياتها و أعبائها و أهميتها و علاقتها بالوظائف الأخرى و الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة . ويرى المشعان أن ضغوط العمل هي المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض حملا زائدا على العاملين و يترتب عليها التوتر و الضيق والفرد يسعى إلى تجنبها و التخفيف منها (المشعان ، 1994 ، ص 304).

ومن أمثلة الضغوط المهنية ما يسود المنظمات من الضغوط الناجمة عن البيروقراطية ، وعدم المشاركة في صنع القرار ، تعدد المستويات التنظيمية ، غموض المستقبل الوظيفي ، ومنها الضغوط الناتجة عن صراع الدور و غموضه ، إضافة إلى الضغوط الناتجة على الظروف المادية للعمل (فلية ، 2005 م ، ص 302).

7_ العوامل المرتبطة ببيئة العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية :

يقصد بالعوامل المرتبطة ببيئة العمل بتلك الظروف التي يعمل في ظلها الفرد سواء كانت متعلقة بطبيعة الوظيفة أو بطبيعة العلاقات الإنسانية السائدة في جو العمل أو اشباكات العمل للحاجات الأساسية أو العوامل الفيزيائية المرتبطة بجو العمل نفسه (عكاشة، 1999 م ، ص 118).

-ويمكن تقسيم العوامل المرتبطة ببيئة العمل إلى ثلاث وهي :

7-1- العوامل المادية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية :

هي العوامل التي لها كيان ملموس وتنقسم إلى :

أ/ العوامل الفنية و التقنية

-وتتمثل في العوامل المادية والتي تؤثر سلبا على صحة وسلامة الفرد النفسية والجسمية إذا كانت غير ملائمة ومن بينها :

أ-1: موقع العمل و تصميم المباني

يعتبر اختيار موقع العمل من القرارات الهامة التي تسبق نشاط المنظمة ، و الاختيار الغير دقيق له يمكن أن يؤثر سلبا على صحة العمال لعدة اعتبارات أهمها :

- البعد عن المواد الأولية .
- البعد عن وسائل النقل ما يعرض العاملين للإجهاد و التعب .
- المواقع ذات نسبة التلوث العالية تؤثر على صحة العمال و سلامتهم (الشنواني ،2000م ، ص 141)

كما يؤثر تصميم المباني غير المناسب على صحة العاملين و ذلك من خلال :

- عدم احترام المواصفات اللازمة في تصميم و تشييد المباني .
- عدم احترام المقاييس المتعارف عليها علميا (فراح ، ب.ت ، ص25).

أ-2 الآلات و الموارد :

- عدم ملائمة آلة العمل
- التصميم غير الآمن.
- استخدام أجهزة و آلات سريعة التآكل و الصدأ (الفكهاني ، 1972م ، ص 44).

أ-3 المواد :

- تؤثر المواد على الصحة النفسية و الجسمية للعامل بسبب :
- طبيعتها الخطيرة كالمواد الكيماوية ، الإشعاعية ، القابلة للانفجار .
- عدم احترام شروط تخزينها (الشنواني ، 2000م ، ص 266).

ب / العوامل الفيزيكية :

ب-1 الإضاءة :

تعتبر الإضاءة مكان العمل أهم عامل فيزيقي في بيئة العمل ، و الإضاءة الملائمة و الجيدة تزيد من مقدار الإنتاج وتسهل الرقابة على العمال وتكشف عن الأماكن الغير نظيفة وفيها وقاية من حوادث العمل (المشعان ، 1994م ، ص 111).

ب-2 الضوضاء :

هي تداخل الموجات الصوتية الغير منتظمة ، فتتغير باستمرار من حيث طولها وترددها مما تؤثر على الأذن وعلى الصحة العامة للجسم فهي عامل ذو تأثير سلبي على العامل و إنتاجه ويرجع ذلك إلى سببين رئيسين :

- الضوضاء عامل مزعج فتسبب بذلك ضيقا و استياء من جانب العامل .
- الضوضاء عامل مشتت للانتباه والتركيز فتصرف بذلك انتباه العامل من عمله و تقلل تركيزه ، فتقل بذلك كفاءته فيه (المشعان ، 1994م ، ص 120).

ب-3 الحرارة :

ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة وسواء كان العمل عضليا او ذهنيا ، فإن كفاءة الفرد تقل فيه كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب مما يسبب للعامل إزعاجا وضيقا كما تؤثر تأثيرا سلبيا على النواحي الفيزيولوجية للعامل (المشعان ، 1994م ، ص 114).

ب-4 التهوية :

إن من يعمل في غرفة ساءت تهويتها لا يلبث أن يشعر العامل بالنعاس و الخمول و التعب والضجر ، فقد بينت الدراسات الحديثة أن ركود الهواء يترتب عنه إرتفاع في درجة الحرارة و الرطوبة ومتى ارتفعت درجة الحرارة و الرطوبة تعذر على الجسم التخلص من فائض حرارته بصورة موصولة فيختل توازنه (المشعان ، 1994م ، ص 117).

7_2 العوامل الاجتماعية و علاقتها بجودة الحياة الوظيفية :

إن عوامل العمل الاجتماعية تهاجم الإنسان في كيانه النفسي فقد تبين من خلال تجارب الهاوثورن أن عوامل العمل الاجتماعية لا تقل أهمية عن عوامل العمل المادية فتوفير الخدمات الاجتماعية و الرفاهية للعمال وتوفير جو عمل يمكنهم من إقامة علاقات إنسانية و اتصالات له تأثير كبير على صحة العامل الجسدية و النفسية و تتمثل هذه العوامل فيما يلي :

أ / الخدمات الاجتماعية :

تعد الخدمات الاجتماعية من العوامل التي ترفع معنويات العمال ومن بينها :

أ-1 الإطعام (التغذية) :

تأتي الطاقة التي يستنفذها الفرد في العمل من الطعام الذي يتناوله وبدونه يفقد توازنه وقدرته على مزاوله العمل (المشعان ، 1994م ، ص124_125).

أ-2 الرعاية الصحية :

وتتمثل في تقديم الخدمات العلاجية للعمال ، وكذا متابعة حالتهم الصحية و الواقع أن الرعاية الصحية تعد فرعاً من فروع الطب الخاص بالفئة العمالية والهدف منها تقديم خدمات صحية إبي حل مشاكل العمال الصحية وما يترتب عن ذلك من الارتقاء بمستواهم الصحي ومضاعفة نشاطهم الجسماني و النفسي و وقايتهم من حوادث العمل و الأمراض المهنية و العمل على تكيفهم مع بيئة العمل .

أ-3 السكن :

إن توفير المنظمة للسكن الوظيفي و الملائم لعمالها هو دليل على الاهتمام الإنساني و الاجتماعي بالعنصر البشري مما يسهم في زيادة ولاء عمالها ورفع معنوياتهم وتقليل تكاليف نقلهم و انخفاض الأمراض الناتجة عن حالتهم المزرية .

أ-4 وسائل المواصلات :

تعتبر مشقة العامل اليومية من مكان سكنه الى مكان عمله ضارة سواء من ناحية الجهد أو النفقات ، لذا فتوفير المنظمة و سائل النقل لعمالها هو ضمان لرفاهيتهم والاحتفاظ بقدراتهم على العمل وكذا التقليل من الناحرات و الغيابات .

أ-5 الاهتمام بالرفاهية والمشكلات الأسرية :

إن الاهتمام برفاهية العامل ومشكلاته العائلية أصبح من مستلزمات النهوض به باعتبار أن ذلك يجعل العامل عنصراً ايجابياً داخل المنظمة وخارجها وتتمثل هذه الخدمات

في توفير نوادي للنشاطات الترفيهية ، توفير الحضانة بالنسبة لأطفال العاملات وكذا توفير طبيب نفسي يقوم بمتابعة ظروف العمال النفسية و الاجتماعية .

أ- 6 العلاقات الإنسانية :

تتكون العلاقات الإنسانية من التفاعلات التي تربط العمال بعضهم ببعض ، فرق العمل ، المسؤولين المباشرين ، الرؤساء ، الإدارة ولهذه العلاقات أثر كبير على الحالة النفسية للعامل (عبد المولى ، 1984 ، ص 144_155). وذلك من خلال :

- التأثير على مدركات ومفاهيم و تصرفات الأفراد في إطار علاقة الفرد بالجماعة .
- تأثير سياسات الإدارة على سلوك الأفراد من استياء وسلوكيات سلبية كالتغيب و حوادث العمل و اللامبالاة ... الخ .
- تأثير المشرف على المرؤوسين من خلال تشجيعهم وتحفيزهم على أداء أعمالهم بكفاءة عالية في إطار جو عمل مليء بمظاهر التعاون والتفاهم (عبد الباقي، 2001، ص 141).

7-3 العوامل التنظيمية و علاقتها بجودة الحياة الوظيفية :

وتتمثل هذه العوامل فيما يلي :

أ/ الهيكل التنظيمي :

هو وسيلة تستخدم لتحقيق الأهداف التي وجدت المنظمة لأجلها ، وهو عبارة عن الشكل الذي يحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة ونمط إحداث الأقسام و الإدارات التي تكون المشروع ونمط السلطة ومراكز اتخاذ القرار كما انه يوضح أقسام المؤسسة و وظائفها و التقسيمات الداخلية للمؤسسة وتسلسل السلطة و المسؤولية و خطوط الاتصال... الخ (الضالعين ، 2005م ، ص 124_125).

من جهة ثانية كي يتحقق الهيكل التنظيمي و الكفاءة و الفعالية في انجاز المهام من طرف الأفراد لابد أن يتوفر على الخصائص التالية :

ـ التوازن :

ويعني تحقيق العلاقات المتوازنة بين الصلاحيات و المسؤوليات الممنوحة للفرد وكذا التوازن في نطاق الإشراف وخطوط الاتصال واعتماد الأوامر الصادرة من المستويات الإدارية المختلفة .

ـ المرونة :

تتطلب المرونة قابلية الهياكل التنظيمية المراد تصميمها لاستيعاب التعديلات التنظيمية تبعا للتغيرات الداخلية و الخارجية التي يقتضيها البناء التنظيمي .

ـ الاستمرارية :

وتعني ضرورة اعتماد القواعد العلمية المناسبة في بناء الهياكل التنظيمية مع إجراء التغييرات المستقبلية اللازمة دون ان تتعرض الهياكل التنظيمية لتغيرات جوهرية متكررة من شأنها إرباك البناء الهيكلي للتنظيم .

ب/ نمط القيادة والإشراف:

يعتبر نمط القيادة من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة جودة الحياة الوظيفية للتنظيم إذ أن القيادة و أنماطها ذات تأثير كبير يتمثل في خلق التفاعل الإنساني اللازم لتحقيق أهداف الفرد و المنظمة فإذا كان نمط الإشراف مركزيا فان ذلك سيؤدي إلى حياة وظيفية غير صحية للعاملين بجد من مبادرتهم نحو التعامل مع المشكلات الإدارية، وإذا كان نمط الإشراف ديمقراطيا فإن المشرف يشجع العاملين على تقديم أفكارهم مما يعزز الحياة الوظيفية الصحية داخل المنظمة، و يزيد من ولاء العاملين للمنظمة (خضير، 2011، ص170).

ج/ نمط الاتصالات:

يعتبر الاتصال وسيلة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد و التفاعل المستمر بينهم , كما أنه الرباط الذي يربط بين مختلف الأقسام الفرعية داخل أي تنظيم من جهة وبين هذه الأقسام الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى، ويعتبر الاتصال جيدا إذا كان بجميع

الاتجاهات لأنه يتيح تبادل المعلومات بين الأفراد العاملين في المنظمة ويزودهم بالتغذية الراجعة عن أدائهم لأعمالهم (حريم، 2004، ص102).

د/ المشاركة في اتخاذ القرار :

إن المشاركة في اتخاذ القرار تتيح للعاملين فرص إبداء أفكارهم و آرائهم، الأمر الذي يزيد من تحسين طرق العمل ، ويقلل الصراع نوعا وكما بين العاملين و الإدارة، ويرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل (المغربي، 1995، ص304).

هـ / الأجور و المكافآت :

يحتاج الأفراد في المنظمة إلي الاعتراف بما يقومون به من أعمال ويتم ذلك عن طريق الحوافز المادية و المعنوية ،ذلك أن التحفيز يشجع الأفراد على الاستمرارية في الأداء بشكل أفضل ، وفيما يلي شرح لهذين المفهومين :

1_ الأجور :

تحتل الأجور و الرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة باعتبارها قوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم و حاجاتهم المختلفة في المنظمة ،إضافة الى كونها مؤشرا على الموقع والمركز الاجتماعي للفرد في أي مجتمع (عباس ، 2003 ، ص 226).

2_ المكافآت :

يعد نظام المكافآت في المنظمة من أكثر الأدوات التحفيزية فعالية والتي يمكن للمدير استخدامها ، ودائما ما يفسر الأفراد تصميم و استخدام نظام المكافآت على انه انعكاس لاتجاهات و بنية الإدارة ، كما يؤثر هذا النظام من خلال شعور الفرد بالرضا ، كما أن الطريقة التي تمنح بها المكافأة تؤثر على رضا الفرد فمثلا إذا تقررت زيادة في الأجر قيمتها (5 %) لكل الأفراد على حد سواء فلن يشعر الأفراد بانهم حققوا انجازا مميزا في عملهم أما إذا تم منح المكافأة على أساس أداء كل فرد فإن الفرد الذي يحصل عليها يشعر

بانه حصل عليها نتيجة انجازه مما يزيد المنفعة الداخلية المتحققة من هذه الأخيرة (خضير ، 2011م ، ص 64).

و/ طبيعة المهام الوظيفية :

تعتبر طبيعة المهام الوظيفية التي يؤديها الفرد العامل عاملا مهما في تحفيزه أو إحباطه إذ أن المهام الروتينية تؤدي إلى إحداث الملل في العمل و عدم الاكتراث بالمهام وذلك لشعور العامل بأن الوظيفة التي يشغلها غير مهمة وذلك بعكس المهام التي تتميز بالتحسين المستمر و التطور (خضير ، 2011م ، ص 171).

8- معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية :

لقد عدد البليبيسي ثلاث عوائق لتطبيق جودة الحياة الوظيفية وهي :

1- موقف الإدارة السلبي من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم .

2-موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن برامج تحسين و تطوير جودة الحياة الوظيفية هدفها فقط الربحية دون دفع عوائد ربحية للعمال .

3- خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية العليا لبرامج تحسين و تطوير جودة الحياة الوظيفية دون وجود ضمان لنجاح هذه البرامج (البليبيسي ، 2013م ، ص 14).

أما العقيلي فيرى بأن إدارة الحياة الوظيفية وما تتطلبه من جهود لتوفير البيئة المناسبة للوظيفة ، ليست مسألة بسيطة الحل بل مسألة ذات أبعاد خطيرة تؤثر سلبا على المؤسسة و الموارد البشرية و المجتمع والدولة في حال ما تم علاجها بشكل جذري فهي تأخذ أبعادا متعددة وهي :

1- البعد الاقتصادي :

حيث ينعكس أثر هذا البعد على جهتين هما : المؤسسة التي تتأثر بعدم كفاءة بيئة العمل في جانبين هما : التكلفة و النفقات المالية المفقودة ، وكذلك الاقتصاد الوطني ، فيما



تدفعه الوحدات الاقتصادية على اختلاف أنواعها من تكاليف وما يقابله من أداء معقول لهذه التكاليف يؤثر سلبا على الاقتصاد الوطني لأي بلد .

2-البعد الإنساني :

و المتمثل في الجانب الاجتماعي في فقدان الحياة الأسرية نتيجة الفقد في تلبية حاجاتها الأسرية الأساسية ،و حالة التفككات و الضياع التي قد تنشأ بسبب البحث عن مصادر بديلة لتأمين هذه الاحتياجات وكذلك الجانب المعنوي للموظفين فهم يشعرون بخوف دائم لأنهم يمارسون أعمالهم في بيئة مليئة بالمخاطر التي تهدد حياتهم و مستقبلهم و بالتالي فإن مستوى الرضا الوظيفي لديهم منخفض ، هذا الجو من العمل بدون أي شك يجعل الجانب المعنوي لدى الموارد البشرية في ادنى مستوياته وسيسود جو العدوانية بدلا من جو الانتماء في المؤسسة و أيضا لا يمكن إغفال الجانب العقلي للإنسان ، فتزايد ضغط العمل على الموارد البشرية و اقتناعها بأنها تعمل في بيئة مليئة بالمخاطر لاشك فيه أن هذه الظروف السلبية ستحدث أثرا نفسيا غير سليم مثل : التوتر ، القلق ، الاكتئاب...الخ وهذه جميعا لها ارتباط بمستوى التفكير و الإدراك لدى الإنسان حيث تجعله مشوشا وغير قادر على التركيز و التفكير بشكل صحيح (العقيلي ، 2005م ، ص574).

وترى الباحثة أن أهم معوقات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة مايلي:

- اعتقاد الإدارة بأن جودة الحياة الوظيفية المتاحة كافية و مرضية ولا حاجة لبذل جهود إضافية في ذلك
- اعتقاد الإدارة بأن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مكلفة وتفق قدرة المؤسسة مع عدم وجود ما يضمن فعالية و نجاح تطبيق هذه البرامج مقارنة بالأداء الوظيفي للعاملين .
- انعدام الثقة بين العاملين و المؤسسة فمن جهة العامل يبحث عن وظيفة في مؤسسة أخرى منافسة تعطيه امتيازات أكثر ومن جهة أخرى المؤسسة تبحث عن عاملين أكثر كفاءة مما يدفعها لعدم المغامرة في تكاليف تراها غير مجدية .
- عدم قدرة بعض العاملين على التوازن و التوفيق بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية .
- غياب الحوافز المادية و المعنوية التي تولد الرغبة في الانجاز .

خلاصة :

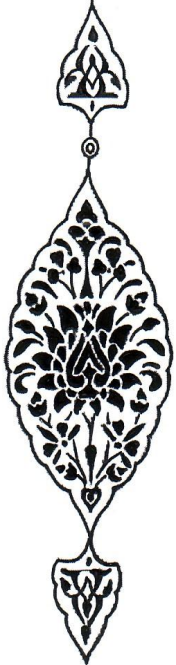
من خلال الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية نجد أن جانب النوعية في العمل يعتبر عاملاً مهماً يؤثر على العوامل التنظيمية الأخرى ، كالاتصال التنظيمي والقيادة والرضا الوظيفي والفعالية المهنية والكفاءة الإنتاجية ، وقد عالجتنا هذا الموضوع انطلاقاً من مختلف المقاربات والمجالات الأخرى في المجال التربوي نجد أن الكفاءة والفعالية التربوية هي نتيجة تحسين الظروف المهنية والبيداغوجية لكل الأقطاب التربوية ، أما من الناحية الاقتصادية فإن النوعية في الحياة المهنية تعتبر مؤشراً على النمو الاقتصادي وتحسين الظروف المعيشية كالأجور والمكافآت ، أما من الناحية الاجتماعية فإن الاندماج الاجتماعي والعلاقات الإنسانية والاجتماعية وتبني الثقافة المتبعة في المنظمة والتقيد بالقوانين السارية والشعور بالانتماء والولاء في أي مؤسسة هدف يصبو إليه موضوع جودة الحياة الوظيفية .

الفصل الثالث

الثقة التنظيمية

تمهيد

- 1- تعريف الثقة التنظيمية
 - 2- تاريخ دراسة مفهوم الثقة التنظيمية
 - 3- نماذج الثقة التنظيمية
 - 4- أهمية الثقة التنظيمية
 - 5- أنواع الثقة التنظيمية
 - 6- أبعاد الثقة التنظيمية
 - 7- عوامل تحسين وتعزيز الثقة التنظيمية
 - 8- معوقات بناء الثقة التنظيمية والمحافظة عليها
- خلاصة





تمهيد:

تعتبر الثقة التنظيمية أهم عنصر من العناصر التي تحدد نجاح أو فشل المنظمات، فكلما زادت ثقة العاملين في قادتهم أصبحت المنظمة أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط التي تواجهها داخل المنظمة وخارجها ، فهي بمثابة الرابط الشعوري الذي يحقق الاندماج و التوحد بين أعضاء التنظيم ،و أنها لا تقتصر على مجرد الثقة بين العاملين وبعضهم البعض - قادة مرؤوسين- وإنما تمتد أيضا إلى الثقة في القيم الأساسية للمنظمة و الرؤية المشتركة و الثقة في النظام ذاته، وتعمل الثقة في الإدارة على خلق الأساس الضروري لتحقيق الإنتاجية وبيئة تنظيمية تشجع على تكوين ثقافة تؤدي إلى التعاون و العمل بروح الفريق وعلى الجانب الآخر يستمع العاملون إلى إرشادات القادة الذين يثقون فيهم و يقبلونها (Kowzes & Posener ,2007,p07).



تعريف الثقة التنظيمية :

أ- تعريف الثقة :

تباينت التعاريف التي قدمت لثقة من باحث لآخر من منطلق عدم بساطة المصطلح، باعتبار أنه يتطلب مجموعة من العوامل التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند دراسته (Dammen,2001,p09) وفيما يلي بعض منها :

هي مجموعة من المعتقدات حول الطرف الآخر. مما يجعله موقع ثقة وذو عواقب إيجابية، فهي البناء الذي يعبر عن المشاعر و الاعتقادات بالطرف الآخر نتيجة الخبرة المعتمدة على الصدق و الإحسان (العسكري،2013م، ص09).

وتعرف كذلك بأنها الشعور الذي يكون مطلوب ضمن العائلة و بيئة المدرسة و حياة العمل و بين الأصدقاء (حسين والشيباني، 2010م، ص131).

وتعرف كذلك بأنها توقعات و تصرفات الأفراد و الجماعات أن الوعود و الاتفاقيات و القرارات المتخذة يمكن الاعتماد عليها و سيتم الالتزام بها بما يحقق النتائج المرغوبة و المصالح المشتركة للأطراف ذات العلاقة (الحوامدة و محارمة، 1998م، ص232).

وتعرف كذلك بأنها التوقع الذي يحمله الفرد أو الجماعة بأن الوعود المكتوبة أو الكلامية من الآخرين سواء كانوا أفرادا أو جماعات يمكن الاعتماد عليها (السعودي، 2005م ، ص104).

وتعرف كذلك بأنها عبارة عن استعداد طرف معين (مانح الثقة) يكون معرضا للتأثير بأفعال طرف آخر (الموثوق به) يتوقع منه أداء أعمال معينة مهمة لصالح الطرف المانح الذي ربما يكون غير قادر على مراقبة سلوك الطرف الآخر أو التحكم به (البدراني ، 2010م ، ص 13).

ومن هنا يمكن القول أن هناك خمس أمور تعكس مفهوم الثقة وهذا حسب العطوي :

1-الإحسان :وهو شعور طرف ما بأن الطرف الآخر يحسن إليه بالخير ويمد له بالعطف.



2-المعولية :المدى الذي يعتمد فيه الشخص على شخص آخر أو على مجموعة من الأشخاص .

3-الكفاءة :المدى الذي يمتلك فيه الطرف المؤتمن المهارات و المعرفة و الخبرة .

4-الإستقامة :شخصية وسلامة ونزاهة ومصادقية الطرف المؤتمن .

5-الانفتاح : المدى الذي لا يمكن فيه أي حجب للمعلومات (العطوي ، 2010م،ص131).

1 _ ب: الثقة التنظيمية :

لقد نال موضوع الثقة التنظيمية قدرا كبيرا من اهتمام الكتاب و الباحثين ، الأمر الذي أدى إلى تعدد تعاريفها ومن أهمها ما يلي :

تعرف الثقة التنظيمية في علم النفس بأنها عنصر تكاملي للتأثير الاجتماعي فهي تسهل عملية التأثير أو الإقناع بائتمان شخص لشخص آخر .

ويعرفها (Rousseau) بأنها الحالة النفسية التي تمثل نية القبول و الانكشاف للقائم على التوقعات الإيجابية لنوايا و سلوك الآخرين (Rousseau , 1998 , p396).

والثقة هي ما يحمله أحد الأشخاص من اتجاهات ايجابية اتجاه شخص آخر ذو مواصفات معينة في ظل تبادل مواقف المخاطرة و المجازفة (النجار ، 2010م ، ص 224).
في حين لا يعتبر (Zand) الثقة على أنها الإقدام على المخاطرة و المجازفة و إنما هي الاستعداد لفعل ذلك بمعنى هي استعداد للمخاطرة و المجازفة (أندرواس و المعاينة ، 2008م ، ص 28).

ويرى (Tan Tan) أن الثقة التنظيمية هي التقييم العام لمصادقية المنظمة من وجهة نظر العامل ، وهي شعور الموظف بالثقة بأن المنظمة ستقوم بالإجراءات التي تعود عليها بالفائدة أو على الأقل الني ليس فيها ضرر عليه (Tan Tan , 2000, p243).

ويعرفها (Straiter) بأنها درجة تفويض بعض المسؤوليات و المهام للمرؤوسين الذين يمثلون التوقعات الايجابية المؤكدة لانجاز تلك المهام و المسؤوليات (Straiter ,2005 , p 88).



و بالنسبة للطائي فالثقة التنظيمية هي إيمان الفرد بالأهداف و القرارات و السياسات و الإجراءات التنظيمية و بالقائد و بجميع الأفراد العاملين معه بالمنظمة (الطائي ، 2007م ، ص 64).

أما متعب و العطوي فيعرفانها على أنها الإيمان العام بنوعية و قابلية أشخاص معينين مثل (زملاء العمل ، المشرفين) أو مجموعات معينة مثل (الإدارة العليا) ضمن المنظمة و الرغبة في الاعتماد عليهم على أساس تصرفاتهم كما هو متوقع منهم فضلا عن عدم الاهتمام بمراقبة ومتابعة سلوكهم بهذا الخصوص (متعب و العطوي ، 2008م ، ص 06). وتعرف كذلك على أنها توقعات الأفراد والجماعات على أن نظام اتخاذ القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد أو الجماعة حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام (السعودي ، 2005م ، ص 104).

وترى الباحثة أن الثقة التنظيمية هي الإحساس والشعور بالارتياح النفسي من طرف شخص اتجاه شخص أو من طرف جماعة اتجاه جماعة أخرى جمعت بينهم مصداقية القول و نزاهة الفعل .

2- تاريخ دراسة مفهوم الثقة التنظيمية

تعود الجذور التاريخية لنشأة مفهوم الثقة إلى عقود بعيدة ارتبطت بنشأة المجتمعات وتطورها فهي قديمة قدم الأشكال الأولى للروابط الإنسانية ، في حين أن الاهتمام العلمي بالثقة التنظيمية بدأ في بداية الخمسينيات بوصفها موضوعا رئيسيا في علم النفس حيث أن الأفراد يختلفون في ميولهم في الثقة بالآخرين وأن هذا الميل ينشأ من طفولتهم المبكرة وشخصياتهم و تجاربهم في الحياة (الشكرجي ، 2008م ، ص 34).

وقد برزت أفكار الثقة التنظيمية في علم الاجتماع في بداية الستينات حينما وصف الدور الجوهري للثقة التنظيمية في المحافظة على العمليات الاجتماعية (Goffmam,1963) ومن ثم تبلور مفهوم ودور الثقة ضمن السياقات التنظيمية خلال السبعينات وذلك عندما تزايد الاهتمام بمشاركة العاملين كخطوة أساسية لتحسين نوعية



العمل، حيث أكد الباحثون على أهمية الثقة داخل العلاقات التنظيمية لتحقيق التنسيق الإداري. (Luhmam 1979) ونال موضوع الثقة اهتماما متزايدا بين علماء الإدارة خلال فترة التسعينات نتيجة التطورات و التغيرات المستمرة التي تشهدها المنظمات لزيادة الحاجة إلى تفعيل مفهوم الثقة ضمن السياقات التنظيمية .

كما شهد مفهوم الثقة تطورا ملحوظا بتطور الفكر الإداري و التنظيمي حيث ركزت المدرسة التقليدية على الجوانب الرسمية في العلاقات التنظيمية السائدة بالمنظمة (السلطة ، تقسيم العمل ، الإشراف) والتي حدثت من تطور الثقة داخل المنظمة ، بينما اهتمت المدرسة الإنسانية بالجوانب غير الرسمية ، وأولت عناية خاصة بالنشاط التعاوني بين الأفراد و اعتبرته العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف و بذلك تبلور مفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة .

بينما زاد اهتمام المداخل الحديثة في الفكر الإداري و التنظيمي بمفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة ، حيث أكدت نظرية (Z) على ثلاث مرتكزات أساسية و المتمثلة في :
(الثقة ، المهارة ، المودة) (الطائي ، 2007م ، ص 26).

3- نماذج الثقة التنظيمية

حاول عدد من علماء الإدارة تصميم نماذج للثقة التنظيمية تساعد المنظمات على فهم الإبعاد الأساسية للثقة وكانت هذه النماذج تركز على جوانب مختلفة ، ومن هذه النماذج ما ذكرت في دراسة (القحطاني و دراسة المرشد و دراسة الشنواني) وتلخصها الباحثة فيما يلي:

1/ نموذج زاند (Zand ,1972 ,p230_231).

يركز هذا النموذج على العلاقة بين الثقة المتبادلة والأداء من خلال :المعلومات ، التأثير ، السيطرة .

2/ نموذج ماير ودافيس وشاوومان (Myer , Davis ,Chooman ,1995,p709)

يركز هذا النموذج على ثلاث أبعاد للثقة التنظيمية و هي القدرة و الخبرة و التكامل .



3 / نموذج ويتنور و برودت و كورسيجار و ويرنر (Whitner , brodt , Korsgaard)
(Werner ,1998 , p513_530)

يركز هذا النموذج على الاطار التبادلي للسلوك الاداري للرئيس الجدير بالثقة .

4 / نموذج زلاباك و شوكلي و اليس و سيسريا (Zlabak ,Shockley , Eliss &)
(cesarea ,2000,p32_41).

يركز هذا النموذج على خمسة أبعاد وهي: الجدارة ، الانفتاح ، الاهتمام، المصادقية ،
التوافق.

5 / نموذج الغامدي : وقد توصل الغامدي إلى أربعة أبعاد للثقة التنظيمية في البيئة
السعودية وهي السياسات الإدارية، الابتكار و تحقيق الذات ، القيم السائدة ، توافر
المعلومات (الغامدي، 1990م، ص24-30).

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على نموذج الغامدي (1990) كونه يقدم أبعادا تركزت
على الثقة التنظيمية المؤسسية غير الشخصية ، كما يعتبر هذا النموذج هو الأكثر موائمة
للبيئة التنظيمية، من حيث القيم والاتجاهات والبيئة العامة وبما أن أبعاده متلائمة
ومستخلصة من البيئة فهو الأكثر ملائمة لتطبيق في دراسة مستوى الثقة التنظيمية .

ويمكن التعرف على نموذج الغامدي (1990) على النحو التالي :

حاول الغامدي (1990) التوصل إلى بناء نموذج للثقة التنظيمية وذلك بتحديد العوامل
التي تكون الثقة التنظيمية من خلال تصور العاملين و إدراكهم لمفهوم الثقة التنظيمية وقد
قسم الغامدي بحثه إلى مرحلتين هما : (الغامدي، 1990، ص24-32).

أ- المرحلة الأولى

حاول تحديد مفهوم الثقة لدى الموظف السعودي وصمم بذلك استبانة باستخدام تحليل
الوقائع الحرجة



ب- المرحلة الثانية

صمم إستبانه أخرى محاولاً تحديد تأثير كل عامل في درجة الثقة التنظيمية باستخدام أسلوب تحليل العوامل وقد جرى تطبيق الإستبانه على عينة مكونة من (206) من الموظفين في عدة وزارات في المملكة وقد توصل الغامدي إلى أربعة أبعاد للثقة التنظيمية في البيئة السعودية وهي :

(السياسات الإدارية ، الابتكار و تحقيق الذات ، القيم السائدة ، توفر المعلومات وتدفعها في القنوات التنظيمية)

وبالنظر إلى هذه الأبعاد كما يتضح في الشكل أدناه يتبين أنها تمثل احتياجات الموظف كما يتضح مدى قربها من نظرية إشباع الحاجات و المعروفة بهم ماسلو الذي يحتوي على العديد من العناصر المشابهة لأبعاد الثقة التنظيمية و تتضح هذه الأبعاد من خلال النموذج الموضح في الشكل التالي:



الشكل 01: نموذج الغامدي للثقة التنظيمية, المصدر(الغامدي , 1990م, ص26).

يظهر لنا هذا الشكل أن الاحتياجات الأولية للثقة التنظيمية بالبيئة السعودية تبدأ من مستوى احتياجات الأمان وهي : البيئة الآمنة المستقرة التي يستطيع الموظف من خلالها بناء توقعاته المستقبلية على معلومات دقيقة يمكن الاعتماد عليها وتندرج هذه الحاجات تحت عامل السياسات الإدارية أما في المستوى الثاني فتأتي الحاجات الاجتماعية وتتضمن الحاجة إلى الانتماء وتندرج تحت بعد القيم السائدة وفي المستوى الثالث فتأتي الحاجة إلى التقدير و الاحترام وتندرج تحت عامل تدفق المعلومات وتوافرها , أما المستوى الرابع من هرم

ماسلو للاحتياجات فهي الحاجة إلى تحقيق الذات و التي تتدرج تحت عامل الابتكار وتحقيق الذات .

4_ أهمية الثقة التنظيمية:

للثقة التنظيمية أهمية كبيرة على مستوى تحقيق الأهداف التنظيمية للأفراد أو المنظمات ومنها :

- 1- تنمية العلاقات الشخصية المتبادلة بين الأفراد داخل المنظمة.
- 2- إن الثقة في السلطات التنظيمية تؤثر على العديد من اتجاهات و سلوكيات المرؤوسين عندما يكون مستواها عالي فإنهم يكونون أكثر مساندة للسلطات التنظيمية و المؤسسات التي تمثلها .
- 3- بناء الثقة التنظيمية أساسي لفاعلية ونجاح التنظيم لكل منظمة ، أي أنه لا يمكن لأي منظمة أن تستمر وتحقق وجود الثقة بين الأفراد العاملين (الخفاجي، 2012، ص17).
- 4- أنها عامل أساسي وجوهري لفهم السلوك الجماعي والفردى بين الأفراد والفعاليات الإدارية والتبادل الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي أو السياسي حيث أنها عامل مهم لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة .
- 5- تشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة الأعمال .
- ثم إن الثقة وحسب بعض الباحثين تمثل أسبقية ضرورية للتعامل مع العاملين ومع المنظمات فهي تقود السلوك البناء في العلاقات طويلة الأمد وهي عامل حيوي في العمل الإبداعي داخل المنظمات وبين المنظمات ، وهي أحد أهم العناصر في حل المشكلات الإدارية لذا فإن ويكس يشير إلى أهمية نظر المنظمات الى تبني إستراتيجية للاستثمار في الثقة (Admas,2004,p07).



- ومن جهة أخرى ودعما لأهمية الثقة في المنظمات يؤكد الطائي على أن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة (الطائي، 2007م ، ص 64).
- كما أن أوشي (Auchi, 1983) يقول أن الثقة هي إحدى الطرق للعمل مع الآخرين في إطار الثقافة فهي الطريقة التي تعبر بها المنظمة عن اهتمامها بالعاملين و نظرها إليهم على أنهم بشر وليسوا مجرد أجزاء في آلة ، والثقة هي بمثابة جانب آخر من جوانب ممارسة المساواة بين الناس .
- ووفقا لتايلور فإن للثقة التنظيمية أربعة تأثيرات هامة على العلاقة بين الموظفين والمنظمة تتمثل في :
- أنها تسهل عمل الإدارة
- أنها تسهل فرصة مواجهة المخاطر .
- أنها تسهل الاستخدام الفعال للموارد.
- أنها تؤثر على جميع أنشطة المنظمة (Yilmaz & Atalay, 2003, p343).
- وإجمالا فإن الثقة التنظيمية تعتبر ذات أهمية قصوى سواء للأفراد أو المنظمة ككل لأنها تزيد في الولاء التنظيمي و الحد من دوران العمل (رشيد، 2003، ص 463).
- كما أن لها أهمية كبيرة تتمثل في :
- العمل على تحفيز الابتكار .
- تيسير القبول و الانفتاح و حرية التعبير .
- تؤدي إلى قدر كبير من الاستقرار العاطفي .
- تشجع على المخاطرة (Taggle & Ribier, 2005, p70).



5- أنواع الثقة التنظيمية :

توجد عدة أنواع للثقة نذكر منها :

5-1- ثقة التعاقدية :

و المقصود بها أن الإنفاق و التفاعل بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف و توقع الوفاء من الطرف آخر سواء كان ذلك الاتفاق حقيقيا أو تصورا ضمنيا.

(السعودي ، 2006 ، ص 105).

بمعنى التوقع الذي يحمله الفرد أو المجموعة بأن العمل الموعد به شفها أو كتابيا من قبل الفرد أو مجموعة أخرى يمكن الاعتماد عليه أي أن الثقة تتضمن الطبيعة التعاقدية حيث تقتصر على تفاعل حقيقي أو خيالي بين طرفين على الأقل .

فالتفاعل الأول يتضمن التعهد من أحد الأطراف أما التفاعل الثاني فهو الوفاء أو عدم الوفاء بهذا التعهد (الطجم والسواط ، 2003م، ص 273). ويتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد و الانسجام فيما بينهم في السلوك و العلاقات عن طريق عقد السلوك الاجتماعي أو العقد النفسي للمعاملات اليومية (السعودي ، 2006م، ص 105) ..

2- الثقة المكشوفة:

وهي التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة بأن عملية إظهار المشاعر و الآراء و الاتجاهات و القيم للآخر لا تؤدي للإضرار بالفرد أو الجماعة بل العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام و التقدير (السعودي، 2006م، ص 105). بمعنى أنه عندما يظهر هذا الشخص أرائه ومشاعره لا تستخدم هذه المعلومات ضده وهناك درجات للمكاشفة تبدأ من الدرجة الأقل خطرا و المتمثلة في إظهار الآراء إلى الأكثر خطورة و المتمثلة في وضوح المشاركة الوجدانية و المشاكل الشخصية (الطجم والسواط، 2003م، ص 273).



في حين قسم ماير و آخرون (Mayer et al: 1999) الثقة حسب مصدرها إلى :

أ- الثقة القائمة على المعرفة :

وهي التي تبنى على معرفة و فهم طرفي الثقة لبعضهما البعض بشكل يساعد كلا منهما على التنبؤ بسلوك الآخر في مواقف معينة

ب- الثقة القائمة على أسس رسمية :

وهي التي تعتمد على وجود قواعد توبخ و تؤنب أي طرف من أطراف عملية الثقة إذا ما سبب ضرر للآخرين

ج- الثقة القائمة على الملامح الشخصية:

وهي التي تحدث بين طرفي الثقة بناءا على الطبيعة الشخصية فيثق كلا الطرفين في بعضهما البعض بغض النظر عما إذ كان هذا الشخص جدير بالثقة أم لا.

وصنف ستفنسون (Stephenson;2004) الثقة إلى ثلاثة أنواع وفقا لمستوى تبنى الثقة

وهي :

أ- الثقة على المستوى الفردي :

و تعتبر سمة فردية مرتبطة بالمتغيرات الشخصية و النفسية للفرد

ب- الثقة على المستوى الجماعي :

وتركز على العلاقات الاجتماعية و المعتقدات و الأعراف و التقاليد المشتركة بين الأفراد

ج- الثقة على المستوى التنظيمي:

وتركز على أن المنظمة هي التي تخلق القواعد و الحوافز للأفراد و بالتالي تعزيز خلق

الثقة بين الأفراد و تنميتها (الغامدي و هاشم ، 2012م ، ص45-46).

أما موريس و موبراغ (Moris & Moberg.1999) فقسما الثقة إلى قسمين و هما:

أ-الثقة الشخصية :

وهي التي تستمد من التفاعلات الشخصية و الجماعية و تعتمد بدرجة كبيرة على الخصائص الشخصية و طبيعة المواقف التي تحدث فيها هذه التفاعلات .



ب- الثقة الغير شخصية :

هي التي تتوقف على المراكز الوظيفية والأسس الرسمية أي تبنى و تنمى في الوسط التنظيمي (النجار، 2010م، ص226).

وقسم كوستينغ و اخرون (Costing et al.1998) الثقة إلى قسمين هما:

أ- الثقة الجانبية :

وتشير إلى الثقة بين الزملاء أو الأنداد نظرا للعلاقة المعتمد عليها في أداء الأعمال داخل المنظمات حيث يعتمد الأفراد على بعضهم البعض في تحقيق أهدافهم الشخصية و التنظيمية ، و لأن هناك صعوبة على الفرد للإلمام بكل التخصصات داخل عمله فهو في حاجة للرجوع للآخرين و الاعتماد عليهم ، لذلك لابد من وجود الثقة بينهم و قد أدرك الباحثون أن بناء الثقة بين الأفراد و زملائهم بعد أمر ضروري من أجل تحقيق التعاون بينهم و الوصول إلى أهدافهم

ب- الثقة العمودية :

وهي تشير إلى ثقة المرؤوس في رئيسه ، عندما تعزز الثقة بين المرؤوس و الرئيس ، فإن الرؤساء يستطيعون إحداث التغيرات المطلوبة في مجال العمل بسهولة لأنهم أشخاص موثوق بهم يعكسون قيم مرؤوسيههم و طموحاتهم (الرفاعي، 2009، ص208).

أما ماكليستار (Macalister.1995) فيشير إلى وجود نوعين من الثقة هما :

1-الثقة المدركة :

وهي تستند على الإدراك ، بمعنى أن الأفراد يبحثون عن الأسباب العقلانية في الطرف الاخر و يحصل هذا النوع من الثقة عندما يعتقد الطرف الأول بأن الطرف الثاني سيقوم بدوره بالشكل المطلوب و المناسب مع عدم مخالفة الطرف الثاني لوعوده و ثبات في سلوكه و مبادئه ما يدعم الأسس التي تستند عليها الثقة المدركة .

2-الثقة العاطفية:

وهي التفاعل الحاصل بين الطرفين بحيث تكون العلاقة في هذه الحالة أعمق ما يؤدي إلى التبادل و الاستثمار في العواطف و المشاعر بين الطرفين و هي نتيجة لعلاقة



طويلة الأمد بحيث تبدأ العلاقة بشكل ثقة مدركة و تنمو على شكل ثقة عاطفية و ذلك عن طريق التجربة التي تسمح بالتعرف على أفكار المعتقدات للطرفين (التميمي و الخشالي، 2008، ص166)

6- أبعاد الثقة التنظيمية :

تعددت الدراسات التي تناولت أبعاد الثقة التنظيمية لكن معظمها يركز على ثلاثة أبعاد تم الاتفاق عليها من قبل معظم الباحثين منهم Porumbescu , Stamestal. Yag وهي: الثقة بالإدارة العليا للمنظمة، الثقة بالمشرفين، الثقة بالزملاء العمل. واعتمدت الباحثة على نفس الأبعاد كونها أكثر اتساقا مع أهداف الدراسة و مضامينها من جهة وكون هذه الأبعاد أكثر تركيزا في قياس الثقة التنظيمية ، وفيما يلي توضيح مبسط لما يعنيه كل بعد من هذه الأبعاد

6-1- الثقة بالإدارة العليا للمنظمة:

الثقة هي سمة رئيسية مرتبطة بالقيادة إذ أن الأمانة و الاستقامة هي سمة أساسية و حتمية للقيادة عندما يثق الأفراد بالقائد فإنهم يرغبون أن يكونوا تحت طوع أو امره لأنهم على ثقة بأن كل من حقوقهم و مصالحهم سوف يساء لها إذ أنه من غير المحتمل أن يتبع الأفراد ما يرونه غير أمين أو يعمل على استغلالهم (Robbins, 2003,p337).

ويرى (Porumbescuetal.2013) بأنها تتبع من الاعتقاد بأن سياسات المنظمة و العمليات تؤثر على جميع أعضاء المنظمة إلى حد ما و اعتقاد المرؤوسين بأن سياسات وعمليات منظماتهم عادلة ، تتبع من تصوراتهم بالعدالة الإجرائية والتوزيعية و أشار (Daft,2000. p139) للعدالة التوزيعية بأنها معاملة الأفراد الذين يتشابهون في تأثيرهم بالقرار بالشكل العادل والمتساوي على أن يكون أساس التميز بين الأفراد هو اختلافهم في مهاراتهم في العمل أو في المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، أما العدالة الإجرائية وفقا لها فإن القوانين يجب أن تكون واضحة و أن يتم فرضها باستقامة ونزاهة.



و أكد (Stames et al) على أن القيادة هي المفتاح لإنشاء منظمة قائمة على الثقة أي عندما تعطى الثقة لأحد الأشخاص فإن الشخص الموثوق به يعمل بطريقة جديرة بالثقة فإنه يضمن زيادة الثقة و الثقة بالقيادة تتعلق إلى حد كبير بالسلوكيات والمواقف في مكان العمل وتوجد اقتراحات مفيدة للقيادة وهي:

*ممارسة القيادة الإنسانية من خلال فهم مشاعرهم وأفكارهم و الحفاظ على أسرارهم و المعلومات المتداولة .

*يكون نموذج للمصداقية بالقول و الفعل.

*مستعدا لتحمل المسؤولية .

*تطبيق السياسات التنظيمية و الإجراءات و القواعد باستمرار.

*تنشيط قنوات الاتصال التنظيمي .

*إظهار الإيمان بالعاملين والحد من الإشراف و العمل على تفويض السلطة و المسؤولية و العمل الجماعي.

وترى الدراسة الحالية بأن الثقة بالإدارة العليا تشير إلى ثقة الأفراد بقدرة المنظمة على تنفيذ المسؤوليات و اتخاذ قرارات عادلة تكون في صالح جميع أفراد المنظمة.

6-2- الثقة بالمشرفين :

أشار (Bagrain & Hime,2007,p43) نقلا عن (Mayer et al,1995) للثقة بالمشرف بأنها شكل من أشكال التعامل مع الآخرين و التي تتبثق من تصورات العامل بالمشرف فيما يتعلق بالخير و النزاهة و المقدرة ، والخير هو إلى أي مدى يريد المشرف فعل الخير للمرؤوس ، و النزاهة هي إلى أي مدى يستخدم إجراءات مقبولة من قبل المرؤوس ، أما القدرة فهي قدرة المشرف على العمل الفني ذات الصلة بالاختصاص، و أكد (Porumbescu et al 2003) بأن الثقة في المشرف نابعة من العلاقات الشخصية و العدالة التفاعلية و هي الطريقة التي يتم بها توصيل المعلومات المتعلقة بالمنظمة للمرؤوسين من قبل المشرف لتكوين تصورات عن العدالة التفاعلية و التي يدورها تؤثر على ثقة المرؤوسين بالمشرف.



وعرفها (الطائي، 2007، ص08) بثقة الأفراد بمشرفهم في العمل من حيث درجة اهتمامه و دعمه و تحفيزه لهم و تلبية حاجاتهم الشخصية و مدح جهودهم و رفع روحهم المعنوية فضلا عن ذلك امتلاكه للمهارات و القدرات التي تمكنه من انجاز للمهام الملقاة على عاتقه ، و أكد (Porumbescu et al. 2013.p169) على الطريقة التي يتصل بها المشرف مع المرؤوسين قد تلعب دورا هاما في التأثير على مستويات الثقة العمودية داخل المنظمة العامة.

وتشير الدراسة الحالية إلى ثقة الأفراد بمشرفهم في العمل من حيث اهتمامهم بسعادتهم دائما و نظرتهم للعمل باحترافية وتقان.

6-3- لثقة بزملاء العمل :

هي ثقة الأفراد داخل المنظمة بعضهم ببعض من خلال العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين جميع الأفراد ، مما تعكس تطابق القيم و المبادئ بين الطرفين (الطائي، 2007، ص08).

ونرى الباحثة أنها ثقة الأفراد بعضهم ببعض الآخر داخل المنظمة .اعتمادا على علاقتهم بالمشاركة و التكلم بحرية عن مشاكلهم و صعوبات العمل و إشراكهم في المشاعر و الآمال.

7- عوامل تحسين وتعزيز الثقة التنظيمية :

يرى بعض الباحثين أن هناك عوامل من شأنها تعزيز الثقة التنظيمية داخل المنظمة ويمكن تقسيمها إلى:

7-1-العوامل التنظيمية :

لما كانت الموارد البشرية و الممارسات الإدارية و ثقافة المنظمة وهيكلها التنظيمي من العوامل التنظيمية التي تعزز الثقة من المنظمة حيث أن عامل الموارد البشرية يحدد فعالية و كفاءة نظام تقييم الأداء و عامل الممارسة الإدارية وهيكل المنظمة يحددان الطريقة التي يجب إتباعها لبلوغ الفعالية التنظيمية وتحقيق الالتزام التنظيمي ورفع مستوى الأداء و



نجاح العلاقات بين الموظفين و مديريهم و بالتالي يسهل ويساعد على تأسيس الثقة التنظيمية (شاهين، 2010م ، ص70).

7-2-العوامل الفردية :

من المعلوم أن عملية تأسيس و تكوين الثقة التنظيمية تتطلب وجود بعض العوامل الذاتية التي تؤثر فيها مثل الميل إلى الاتكال ، الحالة الذهنية و المشاعر، القيم والأخلاق (شاهين ، 2010م ، ص 71).

إن الميل إلى الاتكال يفسر كيفية استعداد الأفراد للاعتماد على الآخرين منذ ولادتهم ، أما بالنسبة للحالة الذهنية والمشاعر فيتبين كيف يمكن للشخص أن يعبر عن مشاعره اتجاه شخص ما و يقيم تجربته من خلال أفكاره حول مصداقية الشخص الآخر قبل أن يقرر أن يثق به أم لا أما القيم فتوضح كيف تكون الميول التي تساهم في خلق الثقة و القيمة المشتركة المتبادلة كما أن الأخلاق توضح مدى مصداقية الأفراد.

- قابلية الاكتساب و التطور :

تشير (مزيو، 2013) إلى أن صفتي قابلية الاكتساب و التطور تدفعنا للتساؤل عن المنهج المتبع لتعزيز الثقة في الذات لأفراد المنظمة سواء كانوا قادة أم مرؤوسين فمن الضروري تطوير ثلاثة عادات إيجابية :

- 1- الممارسة الدائمة و المطولة للنشاط وفق القدرات و المهارات .
- 2-لا يمكن الإلمام بكل المهارات بل يجب أن نعرف متى نطلب المساعدة دون الانصهار في رأي الآخر .

توفير التغذية العكسية فيما يتعلق بالأعمال المهمة و مفتاح ذلك اختيار الأشخاص المنتسبين لضمان الموضوعية والكشف عن الأخطاء و سبل تصحيحها .



8- معوقات بناء الثقة التنظيمية والمحافظة عليها :

يواجه بناء الثقة التنظيمية و استمرارها العديد من المعوقات و الصعوبات و تتمثل فيما يلي:

1- هشاشة الثقة :

إذ تعد الهشاشة من أخطر معوقات الثقة حيث يلاحظ سهولة هدمها و تحطيمها مقارنة ببنائها ، فالثقة يبنيتها تفاعل عوامل عديدة بينما قد يحطمها عامل بسيط جدا مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- أن الممارسات و الأحداث السلبية (هدم الثقة) يمكن رؤيتها و اكتشافها والإحساس بها مقارنة بالممارسات الإيجابية (بناء الثقة) .
- إن الممارسات التي تهدم الثقة لها اعتبار أكبر عند الحكم على الثقة مقارنة بالممارسات التي تبني الثقة (المرشد، 2014، ص29).

2- استخدام التقنيات التي تضعف الثقة :

تستخدم بعض المنظمات التقنيات مثل نظام الإشراف والمراقبة الالكترونية لمتابعة أداء العاملين فيها وهي إن كانت تعتقد بان استخدام هذه التقنيات يعزز ثقة العاملين بها إلا انه قد يغيب عنها أن هذه النظم قد تأتي بنتائج عكسية أو قد تضعف الثقة وذلك للأسباب التالية :

- عندما يشعر العاملون بان سلوكهم تحت مراقبة خارجية دقيقة فان ذلك يقلل من شعورهم بالآمال ومن تحفيزهم للعمل .
- عندما يتعرض العاملون لاختبارات تعبر عن سوء سلوكهم فإنهم سيكونون أقل التزاما بمعايير الإخلاص والاستقامة في مكان العمل هذا قد يؤدي إلى السخرية من الثقة في تلك المنظمة (المرشد ، 2014 ، ص 30).

3- الإخلاص بالعقد النفسي :

ويقصد به توقعات كل من الأفراد والمنظمة فيما يتعلق بحقوق وواجبات كل طرف وضرورة العلاقات المتبادلة بينهم و يسمى بالعقد النفسي لأنه لا يظهر في صيغة مكتوبة أما الإخلال بالعقد النفسي نقصه يتمثل في إدراك الطرف الواثق المبني على التجربة الشخصية بان الطرف الموثوق به قد فشل في تحقيق التزاماته اتجاهه

4-الشك و عدم الثقة :

من أخطر المشكلات التي قد تواجه المنظمة عند بناء الثقة والمحافظة عليها الشك وعدم الثقة و يميز كرامر (Cramer) عدم الثقة وهو الغياب التام لثقة و الشك باعتباره احد مكونات عدم الثقة ، فقد تكون هناك درجة من الثقة رغم وجود بعض الشك ويرى أن بعض العمليات الإدراكية كالتصنيف الاجتماعي يزيد و يرفع نسبة الشك و عدم الثقة بين الأفراد في المجموعات المختلفة في المنظمة وذلك بان أفراد المجموعة ما قد يعتقدون أن أفراد المجموعة الأخرى غير مخلصين وعدم الاعتماد عليهم وبالتالي لا يمكن الثقة فيهم كما في افراد المجموعة ذاتها .

ومن الصعوبات التي تواجهها الثقة التنظيمية : الافتقار للتميز الواضح بين العوامل التي تسهم في الثقة ذاتها والثقة بالإدارة بشكل خاص حيث تتطلب الثقة التنظيمية التزامات سابقة من قبل الطرف الأكثر قوة ليتصرفوا بثبات و أمان واستقامة وكفاءة حتى في فترات الصراع تقوم الثقة التنظيمية المتبادلة على نقطة أساسية وهي : المشاركة ، الدعم ،المساندة. وتعتبر الثقة التنظيمية مطلبا أساسيا للتحويل من الاعتماد على السيطرة و الرقابة إلى الاعتماد على المعلومات و المعرفة على مواكبة التطورات و مواجهة التحديات الحديثة وذلك فهي تحتاج الى قواعد لابد من مراعاتها لبناء مناخ من الثقة بالآخرين فالثقة تتطلب القدرة على التعلم و التكيف والحزم و حاجة الثقة للتكامل التنظيمي و الاتصال.

(المرشد ، 2011م ،ص29) .



خلاصة :

تناولنا في هذا الفصل مصطلح الثقة التنظيمية مفهومها و أبعادا و أنواعا و نماذج وتكمن خلاصة هذا الأخير في الأهمية التي تتميز بها الثقة التنظيمية فهي تعبر الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المنظمة ، كما لها دور في الدفع نحو التطوير و التنمية والاتصالات الفعالة و هي زيادة فعالية المنظمات ، فالمنظمات ما هي إلا أهداف وأن تحقيق هذه الأهداف مقرون بوجود أفراد يمتلكون ثقة عالية و على عاتق هذه المنظمات توفير هذا الجو من الثقة .

فالثقة تعمل على تعزيز و تمكين الأفراد وكذا إدراكهم في صناعة القرارات و تنفيذها كما يمكن اعتبارها مجموعة من التوقعات المشتركة بين الرئيس و المرؤوسين .

الفصل الرابع الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

تمهيد

1-الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

1-1-الدراسات العربية

1-2-الدراسة الأجنبية

2-الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية

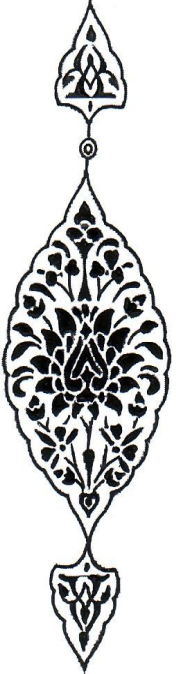
1-2-الدراسات العربية

2-2-الدراسات الأجنبية

3-الدراسات المتعلقة بدراسة المتغيرين معا

4-التعقيب على الدراسات السابقة

خلاصة





تمهيد :

يتناول هذا الفصل عددا من الدراسات السابقة الأولى خاصة بمتغير جودة الحياة الوظيفية والثانية خاصة بمتغير الثقة التنظيمية ، وسنقوم بعرض ملخص عن كل دراسة يشمل أهداف الدراسة ونتائجها وتوصياتها ، وسيتم التطرق بالبداية إلى الدراسات العربية ومن ثم الأجنبية ، مرتبة وفق التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم ، وبالأخير سنقوم بالتعقيب على هذه الأخيرة .



1- الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية :

1-1- الدراسات العربية :

1_ دراسة الهاشمي و العضاية، (2017 م) بعنوان : أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها. هدفت الدراسة للتعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض بالسعودية من وجهة نظر العاملين فيها . اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ,وقد اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من العاملين, واستخدم في عملية جمع البيانات الاستبانة كأداة رئيسية ، حيث تم توزيع (450)استبانة .

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية :

أن مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين فيها كان بدرجة متوسطة ، كما وجد أن مستوى الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية كان بدرجة متوسطة ، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس والخبرة ، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير السن وجهة العمل والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية وطبيعة العمل .

وأوصت الدراسة بالحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات بما يضمن تحقيق أهداف المستشفيات، وطموحات عاملها، والاهتمام بتحسين بيئة العمل وظروفه، وتفعيل جداول العمل بما يتناسب، ومصلحة المستشفيات العسكرية وعاملها(هاشم عيسى،2017، ص53-54)

2-دراسة الحسني، (2016م) بعنوان : "أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية في غزة، واستخدم الباحث لتحقيق



أهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة الى استخدام طريقة المسح الشامل، وقد اعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من الباحثين الاجتماعيين في الوزارة والبالغ عددهم (159) .

وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها:

أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الباحثين الاجتماعيين قد بلغ (43%) وهي درجة منخفضة، وإن المتوسط الحسابي لمستوى الالتزام التنظيمي قد بلغ (50%) وهي درجة متوسطة، ويوجد تأثير لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة في تعزيز الالتزام التنظيمي .

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في وزارة الشؤون الاجتماعية من خلال انتظام صرف الرواتب، وتوفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي، وإتاحة الفرصة أمام الباحثين الاجتماعيين للمشاركة في اتخاذ القرارات مما يزيد الثقة في قدراتهم ومهاراتهم (هاشم عيسى، 2017، ص48).

3-دراسة محمود، (2015م) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي لكل من جودة الحياة الوظيفية، والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، وكذلك التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية، والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، والتعرف على التصور المقترح لجودة الحياة الوظيفية في ضوء الإبداع الإداري، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحث في عملية جمع البيانات على الاستبانة.



وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

وجود علاقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية، والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، ووجود علاقة معنوية لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، إتاحة الظروف المعنوية المدعمة لأداء العاملين، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، عدالة نظم المكافآت، توفير عمل متكامل) والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية .

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، إتاحة الظروف المعنوية المدعمة لأداء العاملين، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، عدالة نظم المكافآت، وتوفير عمل متكامل) لعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية(هاشم عيسى، 2017، ص55-56).

4- دراسة ماضي، (2014م) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية" .

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية. واستخدم الباحث لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم قائمة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (3254) وبلغت عينة الدراسة (344) وكانت العينة عشوائية طبقية.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين مع وجود تأثير مهم أيضا لأبعاد جودة الحياة الوظيفية تشمل فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات . وأوصت الدراسة على ضرورة تحقيق الشفافية في اتخاذ القرارات على كافة مستويات الجامعات من خلال تأمين وجود علاقة فعالة بين الإدارة العليا، والمرؤوسين، والتوصل إلى نموذج مقترح لأبعاد جودة الحياة الوظيفية يتم من خلال تطبيقه المساهمة في تطوير مستوى الأداء الوظيفي للعاملين(هاشم عيسى، 2017، ص56-57).



5-دراسة نصار، (2013م) بعنوان : جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي:

دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم العالي . هدفت الدراسة التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي، وتحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين في هاتين المؤسستين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، و اختار الباحث عينة عشوائية طبقية بلغت (406) من مدراء المدارس ومساعدتهم من كلا المؤسستين حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة(1257) موظفا.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

وجود علاقة بين جودة حياة العمل، وتنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسستين، كما أظهرت الدراسة أن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلتا المؤسستين بدرجة متوسطة ومقبولة وأن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين فيها جيدة جدا ، كما بينت الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معا تعزى إلى متغير العمر، مكان العمل، والمسمى الوظيفي.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة حياة العمل في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي من خلال رفع الرواتب، وتحسين نظام المكافآت، وتحسين بيئة العمل المادية، وتوفير متطلبات الاستقرار الوظيفي، وإتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرار والترقي والتقدم المهني، والاهتمام باختيار أسلوب القيادة المناسب وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل، والتقليل من ضغوط العمل(هاشم عيسى، 2017، ص51-52).

6-دراسة البليسي، (2012م) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في غزة ".



هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية، وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، واستخدم الباحث لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت الدراسة على (53) منظمة غير حكومية وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (1256) موظفا كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة الى نتائج من أهمها:

وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، والأداء الوظيفي لعاملها، بالإضافة إلى تلبية المنظمات الغير الحكومية لشروط السلامة المهنية لعاملها في بيئة العمل، والتصميم الوظيفي الجيد للوظائف، وتبين حرص المنظمات المذكورة على تحقيق التوازن بين بيئة العمل، والحياة الشخصية للعاملين. وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية في المنظمات غير الحكومية وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية تلبي شروط السلامة المهنية مع مراعاة وضوح المهام الوظيفية، وقدرات العاملين وجهودهم، عند تصميم الوظائف، وتحقيق الأمان الوظيفي، والاهتمام بتحسين الأجور والمكافآت، وتوفير فرص للتقدم والنمو المهني (هاشم عيسى، 2017، ص52).

1-2-الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Eren & Hisar, 2016) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر

المرضى ومستوى الالتزام التنظيمي لديهم

Quality of work life perceived by nurses and their organizational commitment level

هدفت الدراسة إلى تحديد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الممرضين وتحديد مستويات التزامهم التنظيمي ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد



الباحثين الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من (163) ممرض يعمل في مشفى الجامعة في إسطنبول، حيث استخدم أسلوب الحصر الشامل وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

جودة الحياة الوظيفية للمرضى ومستوى التزامهم التنظيمي في المستوى المتوسط. كذلك تبين أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي ، وقد أوصت الدراسة بضرورة تنفيذ البرامج التي من شأنها ان تعزز جودة الحياة الوظيفية لدى الممرضين حيث بينت أن ظروف العمل لدى الممرضين مرتبطة بكثافة المرضى في القسم حيث قسم الطوارئ كان يعاني من ضغط العمل المستمر ولتحسين ظروف العمل وتحفيز الممرضين من خلال إعطائهم الحوافز. كذلك بينت أن الممرضين الذين لديهم ساعات عمل طويلة يؤثر سلبا على مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم إمكانية التفكير بنظام التبديل و إعادة ترتيب جدولة ساعات العمل. ووجدت أن العلاقات مع المدراء من العوامل المؤثرة في تحسين جودة الحياة الوظيفية حيث الممرضون الذين يعملون في منصب المدير يقومون بدور رائد في دعم الممرضين الذين يعملون في أقسام أخرى، مع الأخذ في الاعتبار مشاكل وتوقعات الممرضين من قبل الإدارة العليا والسماح بمشاركتهم في عمليات صنع القرار (هاشم عيسى، 2017، ص 44).

2-دراسة (Swapna, 2015) بعنوان : "جودة حياة العمل وأثرها على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة على قطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات"

"Quality of Work Life Metrics as a Predictor of Job satisfaction and Organizational Commitment: A Study with Special Reference to Information Technology Industry"

هدفت الدراسة للتعرف على أثر جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي لدى العاملين في قطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات في الهند، وأجريت الدراسة على أكبر (3) ثلاث شركات في الهند (WIPRO, INFOSYS, TCS) واستخدمت الدراسة



المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للبحث، وكانت عينة الدراسة مكونة من (410) موظفا من أصل (4113) من مجتمع الدراسة.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها: كلما تقدمت الفئة العمرية كان هناك رضا وظيفي والتزام تنظيمي، ووجود فروق تعزى (للفئات العمرية، الخبرة، الحالة الاجتماعية) حول نظرتهم إلى جودة الحياة الوظيفية، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الشركات بجودة حياة العمل أكثر، وخصوصا في الأمن والتعرض للأخطار، والسلامة المهنية، والتقدير المعنوي والمادي (هاشم عيسى، 2017، ص 58-59).

دراسة (Hamid Zara & Al، 2014) بعنوان: "التعرف على عناصر جودة حياة العمل وقياسها في كلية جامعة طهران الإيرانية"

"Identification the components of Quality of Work Life and measuring them in faculty of Tehran University Iranian"

هدفت الدراسة التعرف إلى أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس في جامعة طهران وقياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي، والأبعاد الاقتصادية والاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية، أيضا العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وضم مجتمع الدراسة (235) عضوا من هيئة التدريس، وبلغ حجم العينة (184) وقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية، وموافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة بدرجة متوسطة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعناصر جودة حياة العمل وخاصة خدمات الرعاية الصحية، والأمن الوظيفي. (هاشم عيسى، 2017، ص 60).



4- دراسة (Farjad & Varnous, 2013) بعنوان : دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي .

"Study Of Relationship Of Quality Of Work Life (Qwl) And Organizational Commitment"

هدفت الدراسة إلى التحقق من مستوى العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث اعتمد الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل بشركات الاتصالات والبنية التحتية في طهران، كما وزعت الاستبانة بطريقة عشوائية طبقية على عينة الدراسة المكونة من المدراء ونوابهم في شركات الاتصالات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة "أبعاد جودة الحياة الوظيفية" (الرواتب والعلاوات والتأمين الصحي وظروف العمل وفرص النمو والترقي في الوظيفة والتوازن بين العمل والجوانب الأخرى في الحياة والتعاون والمعونات الاجتماعية الهامة وتنمية القدرات البشرية) والمتغير التابع المتمثل بالالتزام التنظيمي. كما أظهرت الدراسة أن التأمين الصحي وظروف العمل وتنمية القدرات البشرية كان له أكبر الأثر على الالتزام التنظيمي، وكما أن التوازن بين العمل وجوانب الحياة الأخرى والمرتببات والبدلات كان له أقل الأثر على الالتزام التنظيمي .

وقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين من حيث ضرورة إتاحة الفرص للعاملين للترقي والنمو والتطور الوظيفي، وتوفير ظروف وبيئة عمل آمنة وصحية للعاملين، وزيادة الاهتمام بحياة الفرد الأسرية والشخصية، وتنفيذ برامج التأمين الصحي بالشكل السليم للفرد ولأفراد عائلته جميعاً (هاشم عيسى، 2017، ص 48-49).

5-دراسة (Indumathy. R. & Kamalraj.S ,2012) بعنوان: دراسة عن جودة حياة

العمل بين العمال بالتركيز على صناعة الغزل والنسيج في منطقة تيربور

"A study on Quality of Work life among Workers with Special Reference to Textile Industry in Tirupur District – A Textile Hub".



هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على جودة حياة العمل، وتحليل الإجراءات التي تم اعتمادها لتحسين جودة حياة العمل لدى العاملين ، واقتراح مقاييس ملائمة لتحسين جودة حياة العمل، استخدم الباحثان مقابلة منظمة لجمع البيانات تم تنفيذها على عينة حجمها (60) موظفاً من مجتمع الدراسة ، وقد اعتمد الباحثان المنهج الوصفي في دراستهما.

وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة العمل، والرضا الوظيفي، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس، والرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين عوامل الأمان في المؤسسة مما يزيد من ثقة الموظفين، ويقلل من حوادث العمل، وضرورة تشجيع العاملين على تقديم الاقتراحات لتحسين المؤسسة مما يشعرهم بأهميتهم في المؤسسة ، وعقد برامج تدريبية مما يزيد من إنتاجية الموظفين، وإتباع سياسة دفع مناسبة لتقديم تعويضات و أجور عادلة للموظفين مما يؤدي لتحسين أداء العاملين ، و توفير نفقات طبية للعاملين ، و ضرورة تحسين تدفق المعلومات في المؤسسة(هاشم عيسى، 2017، ص61).

6- دراسة (Normala. 2010) بعنوان : "استثمار العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام

التنظيمي لدى العاملين في الشركات الماليزية "

"Investing the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms"

هدفت الدراسة للتعرف إلى العلاقة بين مجموعة من الأبعاد لجودة الحياة الوظيفية، و الالتزام التنظيمي في أوساط العاملين في الشركات الماليزية، وأيضا التعرف إلى مستويات الالتزام التنظيمي من خلال اختبار مكونات وأنواع الالتزام التنظيمي، شملت عينة الدراسة (500) موظف في المستويات الإشرافية، والمسؤولين في الشركات الماليزية، وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات.



توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

وجود مستويات مرتفعة من الرضا لدى العاملين عن ثلاثة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية (الإشراف، النمو والتطوير، العلاقات الاجتماعية) كما أظهرت النتائج وجود علاقة، وتأثير إيجابي من بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي العاطفي، المعياري، الاستمراري المرتبط بالبدايل، الاستمراري المرتبط بالتكلفة .

وقد أوصت الدراسة على ضرورة الالتزام بأهمية جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة لما لها من تأثير مباشر على الالتزام التنظيمي في أوساط العاملين في الشركات الماليزية (هاشم عيسى، 2017، ص 61-62)

2-الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية :

2-1- الدراسات العربية :

1_ دراسة عنودي (2017م) بعنوان : الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان .

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بإمارة جازان والبالغ عددهم (1755) موظف وقد استخدم الباحث الإستبانة كأداة للدراسة حيث طبقت على عينة عشوائية قدرها (316) موظف .

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند 0.01 بين واقع الثقة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي بإمارة جازان. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات أفراد عينة المجتمع حول واقع الثقة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي بإمارة جازان باختلاف متغير العمر.



وقد أوصت الدراسة بالتوعية بأهمية التجديد في أساليب العمل التي تساعد في رفع مستوى الأداء الوظيفي . وإقامة اتصالات فعالة مع الآخرين للاستفادة من آرائهم التي تساعد تطوير العمل وتعزيز الثقة المتبادلة (رامي ابراهيم, 2018, ص10).

2-دراسة دراوشة (2016م) بعنوان : العدالة التنظيمية السائدة في الجامعات الأردنية وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تقدير درجة ممارسة العدالة التنظيمية في الجامعات الأردنية وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، حيث تكونت عينة الدراسة من (378) عضو من أصل (2580) عضو أي بنسبة (15%) ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة الإستبانة كأداة للدراسة والأسلوب الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها.

وجود علاقة موجبة دالة إحصائيا بين العدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية والثقة التنظيمية لديهم وهذا يعني أنه كلما زادت درجة ممارسة العدالة التنظيمية زادت درجة الشعور بالثقة التنظيمية ، وأن مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة مرتفع حيث أشارت نتائج التحليل بأن درجة الثقة التنظيمية مرتفعة ،حيث جاءت الفقرة رقم (5) التي نصت على : "أشعر بأن عملي كعضو هيئة تدريس في الجامعة يعزز من ثقتي بالعمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.73) وبمستوى مرتفع أي حيث جاءت الفقرة رقم (1) التي نصت على :أشعر بأن إدارة الجامعة تحاول إشراك العاملين بكل القضايا المستقبلية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.27) .

وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها :

زيادة اهتمام إدارة الجامعات بأعضاء هيئة التدريس من حيث : التقدير والاحترام المتبادل بينهم وتحقيقهم للعدالة والاستقرار والأمن الوظيفي وتهيئة بيئة تنظيمية تدعم احتياجاتهم ماديا ومعنويا من خلال تطبيق مبدأ العدالة في توزيع الفرص و المكافآت للجميع بعدالة ، وتعزيز قيم كل من العدالة والثقة التنظيمية كونهما عنصرين مهمين في تحقيق



أهداف الجامعات حيث أن أعضاء هيئة التدريس الذين يتمتعون بالثقة و يشعرون بالعدالة اتجاه جامعاتهم يبذلون استعدادا اكبر للنجاح في إيجاد بيئة تعليمية منتجة (رامي ابراهيم, 2018, ص 10-11).

3-دراسة (كريم ومحمد, 2016) بعنوان: دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة بمدينة السليمانية- كردستان العراق.

هدفت الدراسة التعرف على علاقة ارتباط واثر الثقة التنظيمية كمتغير مستقل عن الاستغراق

الوظيفي لدى العاملين في مركز رئاسة بمدينة السليمانية وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة وتكون المجتمع من (400) موظفا وجرى استخدام العينة العشوائية الطبقية لعدد (100) موظف حيث تم استرجاع (77) استبانة .

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

تعد الثقة في زملاء العمل ليكون أولاً في ترتيب أبعاد الثقة، ليأتي بعد الثقة بالرئيس ثانياً، يليه بعد الثقة في الإدارة العليا ثالثاً. العاملون لا يشعرون بالراحة عندما يشتغلون مع زملائهم في العمل في مركز رئاسة البلدية السليمانية بسبب الفروق الفردية في كل النواحي . وقمة شعور العاملين بالثقة تجاه الرئيس وعدم الشعور بالاستقرار النفسي عندما يتعاملون مع رئيسهم هذا بسبب عدم اهتمام الرئيس المباشر بأولويات واحتياجات العاملين الشخصية والوظيفية.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

ضرورة الأخذ بعين الاعتبار أولويات تأثير أبعاد الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي للعاملين بغية الحصول على تأثير فاعل للثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي، لذا ينبغي ترتيب سلم أولويات أبعاد الثقة التنظيمية لتحقيق الأهداف . كما يوصي البحث بتعزيز الثقة بالرئيس لدى عاملها لزيادة استغراقهم الوظيفي من خلال استخدام الرئيس إجراءات عادلة ومقبولة من قبل العاملين وتشجيع العلاقات التعاونية والانفتاح على آراء



العاملين بفتح الحوارات المتبادلة وذلك لإيصال المعلومات المتعمقة بالمنظمة باستمرار. وضرورة الاهتمام بأولويات واحتياجات العاملين الشخصية والوظيفية المادية والمعنوية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية والإستراتيجية خاصة القرارات المرتبطة بمصلحة العاملين (رامي ابراهيم، 2018، ص 12-13).

4-دراسة (بنات، 2016 م) بعنوان : "الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم" هدفت الدراسة التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم من وجهة نظرهم ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة والبالغ عددهم (155) مدير ومديرة، وبلغت عينة الدراسة (136) مدير ومديرة بنسبة قدرها (87.5%) .

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة من وجه نظرهم جاءت بدرجة كبيرة حيث حصلت على وزن نسبي (80.07%) . ومستوى جودة المناخ التنظيمي السائد لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم جاء بدرجة كبيرة جيداً، حيث حصلت على وزن نسبي (86.42%) ، كما توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين درجات تقدير مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة لمستوى الثقة التنظيمية ومتوسطات تقديراتهم لجودة المناخ التنظيمي السائد لديهم.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

ضرورة اهتمام دائرة التعميم بوكالة الغوث الدولية بتنفيذ جميع المقترحات الإبداعية من قبل المدارس من خلال توفير حوافز ومكافآت وشهادات تقدير، واحتفالات تكريم لجميع الفعاليات والأنشطة الإبداعية والنوعية، وزيادة البرامج التطويرية للمعلمين ضمن إطار النمو



المهني، أثناء الدوام المدرسي وخارجه من خلال الفعاليات المختلفة، الدورات التدريبية، وورشات العمل، والمجموعات المركزة(رامي ابراهيم، 2018، ص12-13).

5-دراسة (عمران وعبد السلام، 2015) بعنوان: دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية بجامعة سبها دراسة ميدانية عمى العاملين بالإدارة العامة بجامعة سبها.

هدفت الدراسة للتعرف على دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية بجامعة سبها وبي دراسة ميدانية عمى العاملين بالإدارة العامة بجامعة سبها ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالإدارة العامة بالجامعة والبالغ عددهم (120) فردا، وبلغت عينة الدراسة العشوائية(33) فرد بنسبة قدرها (33%).

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة في الزملاء والتوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية، ووجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة في الرئيس المباشر والتوجه المعاصر، نحو الإدارة الالكترونية مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بوصفها متغير مستقل والتوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية بوصفه متغير تابع . ووجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة في الإدارة العليا والتوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية.

تبين من خلال الدراسة إن الثقة في الرئيس المباشر تحتل المركز الأول في الاهتمام حيث كانت(78.2%) وأخيرا جاءت الثقة في الإدارة العليا بنسبة.(72.2%)

وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

العمل على خلق جو من الثقة والطمأنينة في العلاقات التنظيمية ما بين كل من الرؤساء والمرؤوسين وخاصة فيما يتعلق بإنجاز المعاملات عبر الانترنت(رامي ابراهيم، 2018، ص13-14).



6-دراسة (الرشيدى , 2015): بعنوان: "الثقة التنظيمية وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعات الكويت الحكومية و الخاصة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة، وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم، وكانت عينة الدراسة عشوائية بنسبة (15%) من مجتمع الدراسة، وكان عدد عينة الدراسة النهائية (335) ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تم استخدام أداتين استبانة عن الثقة التنظيمية واستبانة عن الدافعية .

وقد أظهرت النتائج أن درجة الثقة التنظيمية في الجامعات الحكومية والخاصة جاءت مرتفعة، وكذلك الدافعية، وأنه لا توجد فروق تعزى لمتغير الجامعة والكلية والخدمة، وأوصت الدراسة بضرورة المحافظة على المستويات المرتفعة للثقة والدافعية من خلال التخطيط المستمر للارتقاء بهذا المستوى، والعمل على إجراء دراسات حول علاقة الثقة التنظيمية والدافعية مع متغيرات جديدة لتحسين البيئة التنظيمية(رامي ابراهيم, 2018, ص 13-14).

2-2-H الدراسات الأجنبية:

1-دراسة (لويكا وآخرون، 2017) بعنوان: "الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام المعياري"

(Lewicka & others, 2017) : "Organizational trust and normative commitment"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الثقة المؤسسية على الالتزام الفريق المعياري حيث تم إجراء المسح الاستطلاعي على عينة مكونة من (501) موظف تم اختيارهم عشوائياً من المؤسسات والشركات العاملة في بولندا، وقد تم استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد من أجل اختبار الفرضيات حول تأثير مختلف أنواع الثقة التنظيمية على التزام الفريق المعياري. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

النتائج المتحصل عليها تسمح بتأكيد الفرضيات المقبولة فيما يتعمق تأثير الثقة على الالتزام المعياري والالتزام الفريق المعياري. ان الثقة التنظيمية الأفقية تمارس التأثير الأكبر

على كلا النوعين من الالتزام المعياري. بينما لم يتم الحصول على نتائج تؤكد تأثير الثقة المؤسسية على التزام الفريق المعياري بدرجة عالية . كما تشير الدراسة إلى التأثير الهام للثقة الأفقية على المعايير ويجب ألا يكون التزام الفريق غير متوقع. وثقة الفريق قائمة على التوقع أن الموظف العامل سيأخذ بعين الاعتبار مصلحة الفريق . وعلى العكس من مشاركة الفريق المعيارية هي الالتزام الداخلي لمثل هذا العمل (رامى ابراهيم, 2018, ص18-19).

2-دراسة (الأجانبور وآخرون، 2013) بعنوان: "العلاقة بين الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية للموظفين."

(Alijanpour & other, 2013): "The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Trust of Staff".

هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي للموظفين. حيث استجاب(44) - شخصاً من (101) من موظفي قسم الرياضة والشباب في مقاطعة مازنداران بإيران لاستبيانين حول " الثقة التنظيمية" الذي وضعها شوكمي-زالابا وليس ووينوغراد و"استبيان الالتزام التنظيمي" والذي طورها ألين وماير. وقد تم تحليل موثوقية الاستبيانات وكانت نتيجة ألفا $\alpha = 0.92$ و $\alpha = 0.82$ على التوالي على أساس ألفا كرونباخ. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية وهامة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ($r = 0.573, p = 0.001$)، والالتزام العاطفي ($r = 0.573, p = 0.001$) ، ($p = 0.001, r = 0.573$) ، ($p = 0.001, r = 0.573$) ، لكن العلاقة الإيجابية بين الثقة التنظيمية والالتزام المستمر ($r = 0.202$) لم تكن مهمة ($p = 0.066$) وتوصي الدراسة المدراء بضرورة خلق ثقة الموظفين من أجل زيادة التزامهم التنظيمي(رامي ابراهيم, 2018, ص 20-21).

3-دراسة (التين ويليامز, 2012م) بعنوان : العلاقة بين مصادر قوة مديري المدرسة ومستويات الثقة التنظيمية لدى المعلمين .

هدفت الدراسة لاكتشاف تأثير مصادر قوة مديري المدارس على مستويات الثقة التنظيمية لمعلميها , ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي الارتباطي



واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من معلمي المدارس الابتدائية في تركيا حيث بلغ حجمها (400) فرد .

وتوصلت الدراسة لنتائج أهمها :

أن مستويات الثقة التنظيمية لدى المعلمين مرتفعة بشكل عام وجاءت الثقة في الزملاء والثقة في المدير أعلى من الثقة في المساهمين (الطلاب و اولياء الأمور) , وكذلك وجود علاقة ارتباطيه بمستوى معتدل بين مصادر قوة المديرين ومدرجات الثقة التنظيمية للمعلمين(العرفي,2017, ص45).

4- دراسة فينبيرج (2010) بعنوان : الثقة التنظيمية والمتغيرات ذات الصلة بأعضاء هيئة التدريس داخل الجامعات والكليات الأفروأمريكية .

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والمتغيرات المرتبطة بها : التمكين ، مقاومة التغيير , دعم الابتكار , الصراع بين الأفراد . ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، تم تطبيقها على عينة طبقية مكونة من (19697) عضوا من (73) من الجامعات والكليات الافروامريكية المتعاونة داخل الولايات المتحدة الأمريكية .

وتوصلت الدراسة لنتائج أهمها :

ان مستوى الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس مرتفع وكذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخبرة ولصالح ذوي الخبرة الأكثر، وأن المستويات العليا من التمكين ودعم الابتكار والمستويات المنخفضة من الصراع مرتبطة بالمستويات العليا من الثقة التنظيمية (العرفي,2017, ص44-45).

4-دراسة (كيونلان , 2008) بعنوان : الخصائص التنظيمية للقائد وتأثيرها على الثقة التنظيمية في الإعداد التنظيمي .

هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين السمات الشخصية للمديرين وقدرتهم على تعزيز الثقة التنظيمية ، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي للوقوف



على السمات التي يتمتع بها المدير، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تطبيقها على عينة قدرت ب(22) عضو من فريق مهني يعملون بالتعليم التمهيدي في نيجيريا.

وقد خلصت الدراسة لنتائج أهمها :

ان تمتع المدير بالرؤية الوفيرة الخصبة والذكاء الانفعالي والتعاون والالتزام والعاطفة والاهتمام بالموظفين يجعله ينتبأ بشدة سلوكيات الثقة التنظيمية (لعريفي, 2017, ص44).

6- دراسة فورسيث، وبارنز، و آدمز (ForSyth, Barnes, & Adams, 2006)

بغنوان : أنماط الثقة الفعالة في المدارس.

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين أنماط الثقة التنظيمية (الثقة في أسلوب المدير، الثقة في المعلومات، الثقة في علاقة المدير مع المجتمع المحلي ، و الثقة في العلاقة مع المدير) ومستوى الأداء و نتائجه في المدارس وسط الولايات المتحدة الأمريكية وغربها و لتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم تطبيقها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (687) معلما .

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن تصورات المعلمين لأنماط الثقة التنظيمية كانت إيجابية و كذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لصالح المعلمين ذوي الخبرة العالية (لعريفي, 2017, ص44).

3-الدراسات المتعلقة بدراسة المتغيرين معا.

1_دراسة ساخي بوبكر(2015) بغنوان:التمكين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء

الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي لدى أفراد الحماية المدنية لولاية وهران .

هدفت الدراسة لتعرف على علاقة تمكين العاملين بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي ، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الاستدلالي و الاستبانة كأداة لجمع البيانات لتحقيق أهداف الدراسة حيث تكون مجتمع الدراسة من أفراد الحماية المدنية لولاية وهران و البالغ عددهم (1475) فردا ، و بلغ حجم عينة الدراسة (586) فردا و قد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:



أن مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية كان متوسطا و ذلك من خلال الأبعاد الأربعة للمقياس (الثقة بالمشرفين, الثقة بزملاء العمل , الثقة بإدارة المديرية لكفاءتها ,الثقة بإدارة المديرية لفعاليتها) بمتوسط حسابي عام يساوي (2.40) من 5 ، وأن مستوى جودة الحياة الوظيفية لأفراد الحماية المدنية لولاية وهران كان متوسطا وذلك من خلال الأبعاد الستة للمقياس (الالتزام التنظيمي ، التكوين و التعليم ، التصميم الوظيفي ، فرق العمل ، التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية ، التقليل من ضغوط العمل) بمتوسط عام يساوي (2.59) من 5 كما أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة بين تمكين العاملين و الثقة التنظيمية و بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية و أن العلاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية تختلف باختلاف متغير الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي(ساخي,2015, ص'ج').

4-التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة تبين وجود ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالثقة التنظيمية حيث أن معظم الدراسات السابقة تناولت كل متغير على حدى ، إما كمتغير تابع أو كمتغير مستقل متبوعا بمتغير اخر ، و لم يتم دراسة المتغيرين معا على حد علم الباحثة ماعدا دراسة ساخي بوبكر (2016) والتي تناولت موضوع التمكين و علاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية . و اتضح بعد استعراض الدراسات السابقة أن هناك أوجه تشابه و اختلاف بين الدراسة الحالية و تلك الدراسات السابقة ويمكن تحديدها كما يلي:

1/ من حيث أهداف الدراسة :

تشابهت الدراسة الحالية جزئيا في بعض أهدافها مع عدد من الدراسات السابقة في مجال التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية ، كل متغير على حدى كدراسة نصار (2013) و الهاشمي و العضائيلة (2017) و البليسي(2012)، فيما يخص



جودة الحياة الوظيفية و دراسة بنات(2016) و الرشدي (2015), فيما يخص الثقة التنظيمية

كما تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في أهدافها مع عدد من الدراسات السابقة في مجال التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية مع متغيرات أخرى و العلاقة بين الثقة التنظيمية مع متغيرات أخرى كدراسة (2010) normala و For Jad (2013) & Vornous .

فيما يخص جودة الحياة الوظيفية و دراسة عتودي (2017) و دراوشة (2016) و كريم ومحمد (2016) و الاجنابور و اخرون (2013) وكيونلان(2008) و فورسيت و بارنز و أدمز (2006) و فينييرج(2010) فيما يخص الثقة التنظيمية .

اختلفت الدراسة الحالية من حيث أهداف الدراسة مع دراسة (Eren & Hisar 2016) حيث هدفت إلى تحديد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الممرضين و تحديد مستويات التزامهم التنظيمي.

اختلفت الدراسة الحالية من حيث أهداف الدراسة مع دراسة Hamid.Zara .et al(2014) حيث هدفت للتعرف على أبعاد و مقاييس جودة الحياة الوظيفية و قياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي و الأبعاد الاقتصادية و الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية و أيضا العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل و الحياة.

اختلفت الدراسة الحالية من حيث أهداف الدراسة مع دراسة الحسني (2016) حيث هدفت للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي و كذلك دراسة (Sawpna 2015) حيث هدفت للتعرف على أثر جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي .

اختلفت الدراسة الحالية من حيث أهداف الدراسة مع دراسة محمود (2015) حيث هدفت للتعرف على الواقع الفعلي لكل من جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالإبداع الإداري. اختلفت الدراسة الحالية من حيث أهداف الدراسة مع دراسة (Indumathy,R& (2012) Kamalraj,S حيث هدفت للتعرف على العوامل المؤثرة على جودة حياة العمل و



تحليل الإجراءات التي تم اعتمادها لتحسين جودة حياة العمل . وهذا فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية .

واختلفت الدراسة الحالية من حيث أهداف الدراسة مع دراسة لويكا و آخرون (2017) حيث هدفت الدراسة لتعرف على تأثير الثقة التنظيمية على التزام الفريق المعياري وكذلك دراسة آلتين وويليامز (2012) حيث هدفت للتعرف على تأثير مصادر قوة مديري المدارس على مستويات الثقة التنظيمية لمعلميها

كما اختلفت الدراسة الحالية من حيث أهداف الدراسة مع دراسة عمران و عبد السلام (2015) حيث هدفت للتعرف على دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الادارة الالكترونية

2/ من حيث منهج الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية من حيث منهج الدراسة في ظل متغير جودة الحياة الوظيفية مع كافة الدراسات السابقة المتناولة في الفصل الرابع وهي كالاتي:

دراسة الحسني(2016) و دراسة الهاشمي و العضايلة (2017) و دراسة محمود (2015) ودراسة Swapna (2015) ودراسة Hamid. Zara et al (2014) ودراسة Eren & Normala.(2010) ودراسة Indumathy.R&.Kamalraj.S (2012) ودراسة Hisar(2016) ودراسة For Jad &Vornous(2013) ودراسة البليسي (2012) و دراسة نصار (2013) حيث اتفقت الدراسة الحالية مع تلك الدراسات في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي.

وكذلك اتفقت الدراسة الحالية من حيث منهج الدراسة في ظل متغير الثقة التنظيمية مع كافة الدراسات السابقة المتناولة في الفصل الرابع و هي كالاتي:

دراسة عتودي(2017) و دراسة دراوشة (2016) ، دراسة عمران و عبد السلام(2015)، دراسة كريم و محمد (2016) , دراسة بنات(2016)، دراسة الرشيد(2015)، دراسة لويكا و آخرون (2017) دراسة الأجانبور و آخرون (2013) دراسة آلتين وويليامز (2012) دراسة فينبيرج(2010) حيث استخدمت جميعها المنهج الوصفي .



3/ من حيث أداة الدراسة :

اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة حيث استخدمت جميعها الاستبانة كأداة لجمع البيانات و المعلومات ماعدا دراسة Indumathy.R & Kamalraj.S (2012) و التي استخدمت المقابلة المنظمة كأداة لجمع البيانات و المعلومات .

4/ من حيث مجتمع الدراسة و عينتها:

تختلف الدراسة الحالية مع كافة الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة و عينتها و التي كانت مكونة من مديري و مديرات و قائدات مدارس و معلمين ...إلخ .بينما الدراسة الحالية تناولت عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي كمجتمع و عينة للدراسة.

5- من حيث النتائج :

اتفقت الدراسة الحالية من حيث نتائجها مع دراسة ساخي بوبكر (2015) والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة بين التمكين وجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي ، واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة الهاشمي والعضايلة (2017) والتي توصلت لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية نعزى لمتغير الجنس والخبرة .

كما اختلفت مع دراسة (swapna,2015) والتي توصلت لوجود فروق تعزى لمتغير الجنس والخبرة حول نظرة عمال قطاع الصناعة التكنولوجية والمعلومات لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ، كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة فينيبرج (2010) والتي توصلت لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة .



خلاصة:

تمت الاستفادة من الدراسات السابقة من عدة جوانب أهمها:

- بلورة مشكلة الدراسة وبناء فكرة و فهم المصطلحات بشكل أعمق .
- صياغة أهداف الدراسة و أسئلتها بطريقة علمية مبنية على أسس و خلفية نظرية.
- اختيار المنهج و الأداة المناسبة لجمع البيانات وتحليلها .
- تصميم الأداة المناسبة للدراسة و المتمثلة في الاستبانة .
- تفسير نتائج الدراسة الحالية و مقارنة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة من حيث أوجه الاتفاق و الاختلاف مما يدعم و يثري نتائج الدراسة التعرف على المصادر و المراجع التي تحتاجها الدراسة الحالية.
- تقديم مقترحات لدراسة مستقبلية لم يتم بحثها.

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

1-2- عينة الدراسة الاستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

2-1- عينة الدراسة الأساسية

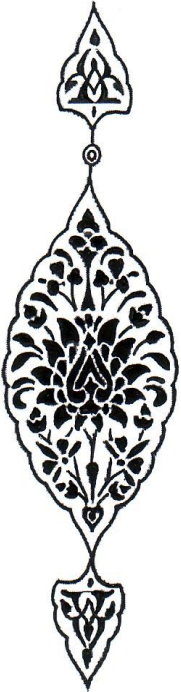
2-2- حدود الدراسة

2-3- منهج الدراسة

2-4- أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية

2-5- الأساليب الإحصائية

خلاصة





تمهيد:

بعد عرضنا للفصول الأربعة السابقة لجودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية ، سنحاول في هذا الفصل تجسيد ما طرح من أهداف و ما أثارت الإشكالية من قضايا و تساؤلات إلى التحقق الإمبريقي ، وستتطرق في هذا الفصل المدرج بعنوان : الإجراءات المنهجية إلى: مجتمع وعينة الدراسة و المنهج المتبع بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية و الأدوات البحثية.

1- الدراسة الاستطلاعية :

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية في أي دراسة علمية خطوة أساسية ، ينبغي على الباحث القيام بها قبل إجرائه للدراسة الأساسية، فعلى ضوئها يحدد الباحث إجراءات البحث في جانبها الميداني قبل إجراء الدراسة الأساسية ، ومن هذه الإجراءات يتحدد مدى صلاحية أدوات البحث و مدى صدق و ثبات هذه الأخيرة ، بالإضافة إلى ذلك تحديد المكان الأنسب لإجراء الدراسة وتحديد مجالاتها و كذا تحديد نوع و حجم عينة الدراسة الاستطلاعية ، وعلى هذا الأساس يتم عرض النتائج و مناقشتها على ضوء الفرضيات التي تمت صياغتها في بداية الدراسة .

1-2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

-لقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية حيث تكونت من (20) موظف من مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة.

2- الدراسة الأساسية :

1-2- عينة الدراسة الأساسية:

عرف عبد الحميد العينة : بأنها جزء من المجتمع الكلي المراد تحديد سماته ممثلة بنسبة مئوية ، يتم حسابها طبقا للمعايير الإحصائية و طبيعة مشكلة البحث و مصادر البيانات .
(بوحوش ، 1999، ص28)

- لقد اختيرت العينة في هذه الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة بلغ عددها (70) عامل وعاملة يعملون في مؤسسة الضمان الاجتماعي موزعين على مختلف مصالح المؤسسة بولاية المسيلة 2021/2020 .



أ- توزيع العينة الأساسية حسب متغير الجنس :

الجدول (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس :

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	42	%29.4
إناث	28	%19.6
مجموع	70	%100

ب- توزيع العينة الأساسية حسب متغير الخبرة:

- الجدول رقم (02) : يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة
اقل من 5 سنوات	04	%2.8
من 5 الى 10 سنوات	40	%28
اكتر من 10 سنوات	26	%18.2
المجموع	70	%100

2-2- حدود الدراسة:

أ- المجال الجغرافي:

ويقصد به النطاق المكاني لإجراء الدراسة ففي دراستنا هذه يتمثل المجال الجغرافي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة ، و التي تقع بمحاذاة الطريق الوطني رقم 45 طريق برج بوعريريج ، تأسست سنة 1978م بإنشاء فرع مكلف بتسيير المنح العائلية و التعويضات التابع لولاية سطيف ، وفي إطار اللامركزية للضمان الاجتماعي تم إنشاء وكالة قائمة بذاتها سنة 1985م مكلفة بتسيير الأخطاء الاجتماعية المنصوص عليها قانونيا و تتمثل مهامها في تحصيل الاشتراكات و اجراء المراقبة الطبية و تقدير التعويضات...إلخ. ولها فروع في الدوائر التابعة لولاية المسيلة منها: مقرة ، بوسعادة أولاد دراج ...إلخ.

ب-المجال البشري :

يقصد بالمجال البشري عدد أفراد المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة و هي مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة ، حيث تشغل (649) عامل يتوزعون على مصالح عديدة في المؤسسة(معلومة مأخوذة من مسؤول خلية الاحصاء بالمؤسسة).

ج- المجال الزمني:

يقصد بالمجال الزمني الوقت الذي استغرقه إجراء هذه الدراسة بمؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة ، حيث بلغت مدة إجرائها (10 أيام) من (15أوت-24أوت2020م) نظرا للظروف الصحية التي تعاني منها الجزائر اليوم .حيث كانت هذه المدة كافية للدراسة الميدانية .

2-3- منهج الدراسة:

إن كل باحث يتبع خلال دراسته منهجا معينا ، و اختيار المنهج يختلف من باحث لآخر حسب طبيعة الموضوع و الأهداف المرجوة منه .

ويعرف المنهج لغة : الطريق للوصول إلى هدف معين و هو تعريف عام ينطبق على أي نوع من المناهج علمية كانت أو غير علمية، و يعرف على أنه الأداة أو الوسيلة التي تمكننا من إجراء الدراسة و الوصول إلى الحقيقة أو الإجابة السليمة على الفرضيات أو التساؤلات المطروحة .(بوحوش، 1999م، ص19) ، ويتوقف نوع اختيار المنهج لمعالجة متغيرات أي بحث علمي على طبيعة البحث او نوعية المشكلة المدروسة و كذلك الأهداف المراد تحقيقها من الدراسة ، كلها تفرض على الباحث المنهج الذي يستخدمه في دراسته.

فالمنهج الوصفي و الذي نرى أنه أكثر ملائمة لدراستنا و التي تستوجب جمع الحقائق و تفسيرها . لاستخلاص دلالتها ، و تتطلب أيضا وصفا كميا و وصفا للظواهر بالصورة التي هي عليها في المجتمع المبحوث ، للتعرف على خصائصها و معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي و المنهج الوصفي يعتبر من أهم المناهج إذ يقوم الباحث من خلاله بعرض خصائص

الظاهرة و تشخيصها ووصفها و تحليلها ، وذلك عن طريق تفسير الحقائق المجمعة حولها تفسيراً دقيقاً، و في هذا الصدد يقول كل من : **Waltan et Fraenikle** : أن المنهج الوصفي يعد أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة ما و تصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات و معلومات مقننة عنها و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة (ملحم، 2000، ص 324)

2-4- أدوات الدراسة و خصائصها السيكمترية :

1-مقياس جودة الحياة الوظيفية:

وصف الأداة : يتكون مقياس جودة الحياة الوظيفية من (33) عبارة ذات الدلالة الموجبة ، حيث يطلب من المفحوص أن يختار أحد البدائل التالية: موافق جداً ، موافق ، محايد، غير موافق، غير موافق جداً ، تعطى لهذه الإجابات الدرجات التالية على التوالي (1،2،3،4،5) باعتبار أن كل العبارات موجبة.

حيث تم اعتماد مقياس الدراسة من رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التنمية البشرية و فعالية الأداءات بعنوان تمكين العاملين و علاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي من إعداد الطالب: ساخي بوبكر بوهران ، السنة الجامعية 2016/2015.

الجدول رقم (03) : يوضح توزيع فقرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية

رقم البعد	الأبعاد	الفقرات
1	الالتزام الوظيفي	5/4/3/2/1
2	التكوين والتعليم	10/9/8/7/6
3	التصميم الوظيفي	16/15/14/13/12/11
4	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	22/21/20/19/18/17
5	فرق العمل	27/26/25/24/23
6	التقليل من ضغوط العمل	33/32/31/30/29/28

الجدول رقم (04) : يوضح درجات البدائل المصاغة بشكل إيجابي لمقياس جودة الحياة الوظيفية

نوع العبارة/البدائل	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
إيجابية	5	4	3	2	1

أ - صدق الأداة :

الصدق:

صدق الاتساق الداخلي:

1- الطريقة الأولى: عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات كل محور مع

الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور الالتزام التنظيمي مع الدرجة الكلية للمحور

الذي تنتمي إليه:

جدول رقم (05) مصفوفة ارتباطات عبارات محور الالتزام التنظيمي مع الدرجة الكلية للمحور							
	الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية
1	معامل الارتباط 0,547*	3	معامل الارتباط 0,886**	5	معامل الارتباط 0,863**		
	مستوى الدلالة 0,013		مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000		
	حجم العينة 20		حجم العينة 20		حجم العينة 20		
2	معامل الارتباط 0,823**	4	معامل الارتباط 0,849**				
	مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000				
	حجم العينة 20		حجم العينة 20				

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات

محور الالتزام التنظيمي والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة

($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,88) في الفقرة (03) و (0,82) في الفقرة

(02). ما عدى العبارة رقم (1) جاءت دالة عند (0,05) وقدرت قيمة معامل ارتباطها مع

الدرجة الكلية للمحور (0,54) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور

الأول كمؤشر لصدق التكوين في قياس الالتزام التنظيمي.

2- حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور التكوين والتعليم مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

جدول رقم (06) مصفوفة ارتباطات عبارات محور التكوين والتعليم مع الدرجة الكلية للمحور							
	الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		
6	معامل الارتباط	0,792**	8	معامل الارتباط	0,754**	10	معامل الارتباط
	مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة
	حجم العينة	20		حجم العينة	20		حجم العينة
7	معامل الارتباط	0,900**	9	معامل الارتباط	0,807**	*	** الارتباط دال عند (0.01)
	مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000		الارتباط دال عند (0.05)
	حجم العينة	20		حجم العينة	20		

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور التكوين والتعليم والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,90) في الفقرة (7) و (0,75) في الفقرة (8). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الثاني كمؤشر لصدق التكوين في قياس التكوين والتعليم.

3- حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور التصميم الوظيفي مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

جدول رقم (07) مصفوفة ارتباطات عبارات محور التصميم الوظيفي مع الدرجة الكلية للمحور							
الدرجة الكلية			الدرجة الكلية			الدرجة الكلية	
0,855**	معامل الارتباط	15	0,686**	معامل الارتباط	13	0,765**	معامل الارتباط
0,000	مستوى الدلالة		0,001	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
20	حجم العينة		20	حجم العينة		20	حجم العينة
0,831**	معامل الارتباط	16	0,871**	معامل الارتباط	14	0,796**	معامل الارتباط
0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
20	حجم العينة		20	حجم العينة		20	حجم العينة
* الارتباط دال عند (0.05)				** الارتباط دال عند (0.01)			

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور التصميم الوظيفي والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,87) في الفقرة (14) و (0,68) في الفقرة (13). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الثالث كمؤشر لصدق التكوين في قياس التصميم الوظيفي.

4- حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

جدول رقم (08) مصفوفة ارتباطات عبارات محور التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية مع الدرجة الكلية للمحور							
الدرجة الكلية			الدرجة الكلية			الدرجة الكلية	
0,823**	معامل الارتباط	21	0,867**	معامل الارتباط	19	0,810**	معامل الارتباط
0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
20	حجم العينة		20	حجم العينة		20	حجم العينة
0,685**	معامل الارتباط	22	0,860**	معامل الارتباط	20	0,817**	معامل الارتباط
0,001	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
20	حجم العينة		20	حجم العينة		20	حجم العينة
* الارتباط دال عند (0.05)				** الارتباط دال عند (0.01)			

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,86) في الفقرة (17) و (0,68) في الفقرة (22). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الرابع كمؤشر لصدق التكوين في قياس التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

5- حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور فرق العمل مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

جدول رقم (09) مصفوفة ارتباطات عبارات محور فرق العمل مع الدرجة الكلية للمحور							
الدرجة الكلية			الدرجة الكلية			الدرجة الكلية	
0,729**	معامل الارتباط	26	0,917**	معامل الارتباط	25	0,898**	معامل الارتباط
0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
20	حجم العينة		20	حجم العينة		20	حجم العينة
** الارتباط دال عند (0.01) * الارتباط دال عند (0.05)			0,892**	معامل الارتباط	26	0,867**	معامل الارتباط
			0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
			20	حجم العينة		20	حجم العينة

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور فرق العمل والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,87) في الفقرة (61) و (0,53) في الفقرة (66/67).

وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الخامس كمؤشر لصدق التكوين في قياس فرق العمل.

6- حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور التقليل من ضغوط العمل مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

جدول رقم (10) مصفوفة ارتباطات عبارات محور التقليل من ضغوط العمل مع الدرجة الكلية للمحور							
الدرجة الكلية			الدرجة الكلية			الدرجة الكلية	
0,733**	معامل الارتباط	32	0,834**	معامل الارتباط	30	0,496*	معامل الارتباط
0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,026	مستوى الدلالة
20	حجم العينة		20	حجم العينة		20	حجم العينة
0,657**	معامل الارتباط	33	0,683**	معامل الارتباط	31	0,794**	معامل الارتباط
0,002	مستوى الدلالة		0,001	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
20	حجم العينة		20	حجم العينة		20	حجم العينة
* الارتباط دال عند (0.05)				** الارتباط دال عند (0.01)			

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور التقليل من ضغوط العمل والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,83) في الفقرة (30) و (0,65) في الفقرة (33). ما عدى العبارة رقم (28) جاءت دالة عند (0.05) وقدرت قيمة معامل ارتباطها مع الدرجة الكلية للمحور (0.49) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور السادس كمؤشر لصدق التكوين في قياس التقليل من ضغوط العمل.

2- الطريقة الثانية:

- صدق الاتساق الداخلي الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للمقياس ككل: تم حساب الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل حيث جاءت هي الأخرى كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث بلغت قيمة ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.75)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ (0.85) أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث مع الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ (0.92)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الرابع مع الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ (0.95) أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الخامس مع الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ (0.86) أما ارتباط الدرجة الكلية

للمحور السادس مع الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ (0.86)، وهذا يعني أن المقياس صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للمقياس ككل

أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية والدرجة الكلية	قيمة معامل بيرسون	مستوى الدلالة
الالتزام التنظيمي	0,757**	0.01
التكوين والتعليم	0,855**	0.01
التصميم الوظيفي	0,928**	0.01
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	0,955**	0.01
فرق العمل	0,869**	0.01
التقليل من ضغوط العمل	0,861**	0.01

2- الثبات:

تم التأكد من ثبات مقياس الحاجات التكوينية بطريقة حساب معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي حيث تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا المقياس فتحصلنا على النتيجة التالية:

الجدول رقم (12) يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة الحياة الوظيفية وأبعاده الفرعية

أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية والدرجة الكلية	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الالتزام التنظيمي	0,845	5
التكوين والتعليم	0,858	5
التصميم الوظيفي	0,886	6
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	0,892	6
فرق العمل	0,911	5
التقليل من ضغوط العمل	0,779	6
الدرجة الكلية جودة الحياة الوظيفية	0,966	33

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية كانت مرتفعة حيث بلغت على التوالي (0,84/0,85/0,88 / 0,89/0,91/0,77) أما بالنسبة لمعامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للمقياس فقد بلغ



(0.96) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المحور، وهذا يعني أن مقياس جودة الحياة الوظيفية يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية.

2-مقياس الثقة التنظيمية:

وصف الأداة: يتكون مقياس الثقة التنظيمية من (21) عبارة موزعة على أربعة أبعاد رئيسية (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل ، الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها،الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها) و هذه العبارات ذات دلالة موجبة ، حيث يطلب من المفحوص أن يختار أحد البدائل التالية : موافق جدا ، موافق ، محايد، غير موافق ، غير موافق جدا تعطى لهذه الإجابات الدرجات التالية على لتوالي (1,2,3,4,5) باعتبار أن كل العبارات موجبة .

حيث تم اعتماد مقياس الدراسة من رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التنمية البشرية و فعالية الأداءات بعنوان : تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي من إعداد الطالب ساخي بوبكر بوهرا ، السنة الجامعية 2016/2015.

الجدول رقم(13) :يوضح توزيع فقرات ابعاد الثقة التنظيمية

رقم البعد	الأبعاد	الفقرات
1	الثقة بالمشرفين	6/5/4/3/2/1
2	الثقة بزملاء العمل	11/10/9/8/7
3	الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها	16/15/14/13/12
4	الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها	21/20/19/18/17

الجدول رقم (14) : يوضح درجات البدائل المصاغة بشكل ايجابي لمقياس الثقة التنظيمية

نوع العبارة/البدائل	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
ايجابية	5	4	3	2	1

الصدق:

صدق الاتساق الداخلي: وقد تم التحقق من صدق اتساق الداخلي للاستبيان وذلك بتطبيقه على عينة استطلاعية أولية بلغت (20) مربية بطريقتين:

1- الطريقة الاولى: عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه:

حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور الثقة بالمشرفين مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

جدول رقم (15) مصفوفة ارتباطات عبارات محور الثقة بالمشرفين مع الدرجة الكلية للمحور							
	الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية
1	معامل الارتباط 0,506*	3	معامل الارتباط 0,872**	5	معامل الارتباط 0,863**		
	مستوى الدلالة 0,023		مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000		
	حجم العينة 20		حجم العينة 20		حجم العينة 20		
2	معامل الارتباط 0,752**	4	معامل الارتباط 0,920**	6	معامل الارتباط 0,848**		
	مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000		
	حجم العينة 20		حجم العينة 20		حجم العينة 20		
** الارتباط دال عند (0.01) * الارتباط دال عند (0.05)							

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور محور الثقة بالمشرفين والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,92) في الفقرة (04) و (0,75) في الفقرة (2). ما عدى العبارة رقم (1) جاءت دالة عند (0.05) وقدرت قيمة معامل ارتباطها مع الدرجة الكلية للمحور (0.50) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الأول كمؤشر لصدق التكوين في قياس محور الثقة بالمشرفين.

1-2- حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور (الثقة بزملاء العمل) مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

جدول رقم (16) مصفوفة ارتباطات عبارات محور الثقة بزملاء العمل مع الدرجة الكلية للمحور							
	الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		
7	معامل الارتباط	0,927**	9	معامل الارتباط	0,890**	11	الدرجة الكلية
	مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000		معامل الارتباط
	حجم العينة	20		حجم العينة	20		مستوى الدلالة
8	معامل الارتباط	0,946**	10	معامل الارتباط	0,812**	*	**الارتباط دال عند (0.01)
	مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000		الارتباط دال عند (0.05)
	حجم العينة	20		حجم العينة	20		

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور الثقة بزملاء العمل والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,94) في الفقرة (8) و (0,81) في الفقرة (10). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الثاني كمؤشر لصدق التكوين في قياس الثقة بزملاء العمل.

3- حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

جدول رقم (17) مصفوفة ارتباطات عبارات محور الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها مع الدرجة الكلية للمحور								
	الدرجة الكلية		الدرجة الكلية			الدرجة الكلية		
12	معامل الارتباط	0,651**	14	معامل الارتباط	0,955**	16	معامل الارتباط	0,891**
	مستوى الدلالة	0,002		مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000
	حجم العينة	20		حجم العينة	20		حجم العينة	20
13	معامل الارتباط	0,853**	15	معامل الارتباط	0,878**	**الارتباط دال عند (0.01) *الارتباط دال عند (0.05)		
	مستوى الدلالة	0,000						
	حجم العينة	20						

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,95) في الفقرة (14) و (0,65) في الفقرة (12). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الثالث كمؤشر لصدق التكوين في قياس الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها.

1-1-4- حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات محور الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

جدول رقم (18) مصفوفة ارتباطات عبارات محور الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي							
لكفائها مع الدرجة الكلية للمحور							
			الدرجة الكلية			الدرجة الكلية	
17	معامل الارتباط	0,865**	19	معامل الارتباط	0,909**	21	معامل الارتباط
	مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة
	حجم العينة	20		حجم العينة	20		حجم العينة
18	معامل الارتباط	0,903**	20	معامل الارتباط	0,837**	*	** الارتباط دال عند (0.01)
	مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000		الارتباط دال عند (0.05)
	حجم العينة	20		حجم العينة	20		

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,90) في الفقرة (19) و (0,61) في الفقرة (21). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الرابع كمؤشر لصدق التكوين في قياس الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها.

2- الطريقة الثانية:

- صدق الاتساق الداخلي الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان ككل: تم حساب الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للمقياس ككل حيث جاءت هي الأخرى كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث بلغت قيمة ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.88)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ (0.80) أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث مع الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ (0.86)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الرابع مع الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ (0.64) هي الأخرى كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$). وهذا يعني أن المقياس صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (19) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للمقياس ككل

أبعاد مقياس الثقة التنظيمية والدرجة الكلية	قيمة معامل بيرسون	مستوى الدلالة
الثقة بالمشرفين	0,881**	0.01
الثقة بزملاء العمل	0,805**	0.01
الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها	0,860**	0.01
الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها	0,648**	0.01

2-الثبات:

تم التأكد من ثبات استبيان الحاجات التكوينية بطريقة حساب معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي حيث تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا الاستبيان فتحصلنا على النتيجة التالية:

الجدول رقم (20) يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس الثقة التنظيمية وأبعاده الفرعية

أبعاد مقياس الثقة التنظيمية والدرجة الكلية	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الثقة بالمشرفين	0,873	6
الثقة بزملاء العمل	0,933	5
الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها	0,900	5
الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها	0,884	5
الدرجة الكلية الثقة التنظيمية	0,938	21

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الثقة التنظيمية كانت مرتفعة حيث بلغت على التوالي (0,88 / 0,90/0,93/0,87) أما بالنسبة لمعامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للمقياس فقد بلغ (0.93) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المحور، وهذا يعني أن مقياس الثقة التنظيمية يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية.

2-5-الأساليب الإحصائية:

_ معامل الارتباط بيرسون.

- ألفا كرونباخ لحساب الثبات

- اختبار t-test

- الانحراف المعياري

خلاصة:

تمكنا من خلال هذا الفصل من توضيح و ضبط الأطر المنهجية التي علينا التقيد بها و السير وفقها في مختلف مراحل الدراسة الميدانية من جمع و تفسير و تحليل المعطيات و البيانات للوصول إلى نتيجة علمية وهو الأمر الذي تحاول الدراسة الوقوف عليه في الفصل السادس.

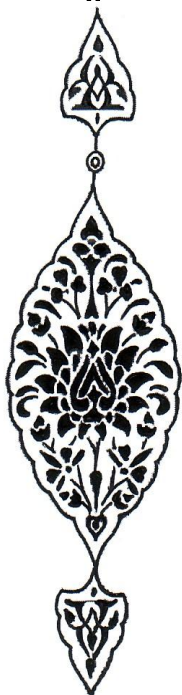
الفصل الأول في السالكين

عرض ومناقشة وتفسير النتائج

تمهيد

- 1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى
- 2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

خلاصة



تمهيد :

يتضمن هذا الفصل عرضا ومناقشة وتفسيرا لنتائج البحث الميداني ,وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة البحث على فقرات الاستبيان ومعالجتها احصائيا باستخدام مفاهيم الاحصاء الوصفي وأساليبه الاحصائية وصولا الى عرض النتيجة النهائية وتفسيرها اعتمادا على نتائج الدراسات السابقة والأطر النظرية في الفصول الأربعة الأولى.

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى :

- والتي تنص على توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة .

الجدول رقم(21) : يوضح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية

المتغيرات	حجم العينة	معامل بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	70	0.24	0.05	دال إحصائياً
الثقة التنظيمية				

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0,24) وهي قيمة دالة عند (0.05) وهذا يعني انه توجد علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية أي انه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زادت الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة وبالتالي يمكن قبول الفرض البديل والقول بان هناك علاقة دالة إحصائياً بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة ونسبة التأكد من النتيجة (95 بالمائة) ونسبة الوقوع في الخطأ (5 بالمائة).

حيث أثبتت الدراسة صحة الفرضية القائلة : توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة أي انه كلما زاد مستوى جودة الحياة الوظيفية زاد مستوى الثقة التنظيمية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالرجوع الى الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية والذي نجد فيه ان جانب النوعية في العمل يعتبر عامل مهم يؤثر على العوامل التنظيمية الأخرى كالاتصال التنظيمي والقيادة الإدارية والرضا الوظيفي والفعالية المهنية والكفاءة الإنتاجية، والثقة التنظيمية تعتبر احد العوامل التنظيمية التي تتأثر بجودة الحياة الوظيفية إذ ان من بين أهداف جودة الحياة الوظيفية حسب جاد الرب (2009) فان ما ينتج من أهداف عند تبني

المنظمة لبرامج جودة الحياة الوظيفية ما يلي : زيادة ثقة العاملين والاندماج والمساهمة في حل المشكلات وزيادة الفاعلية التنظيمية والرضا الوظيفي (جاد الرب، 2009، ص 315-316). وكل هذا يدخل في إطار الثقة بزملاء العمل والثقة بالمشرفين والثقة بمديرية المؤسسة , وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة ساخي بوبكر (2015) والتي أظهرت نتائجها ما يلي: ان مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية كان متوسطا وكذلك مستوى جودة الحياة الوظيفية وبالتالي وجود علاقة بين تمكين العاملين والثقة التنظيمية وبين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية وان العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية تختلف باختلاف متغير الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي أي انه كلما زاد مستوى التمكين وجودة الحياة الوظيفية زاد مستوى الثقة التنظيمية

وعلى حد علم الباحثة انه لا توجد دراسات تعارضت مع نتائج هذه الدراسة .

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

- والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (22): بوضوح الفروق في جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة حسب الجنس

جودة الحياة	الجنس	حجم العينة	المتوسط متوسط الحسابي	انحراف معياري	إختبار ليفين		درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	قيمة ت الجدولة	مستوى الدلالة	القرار
					قيمة F	مستوى الدلالة					
	ذكور	42	129.42	25.06	2.82	0.08	67	0.52	0.51	0.53	ليست دالة
	اناث	28	132.30	19.82							

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة حسب متغير الجنس وبالنظر الى اختبار ليفين الذي بلغت قيمته (2.82) عند مستوى الدلالة (0,08) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه نستنتج ان هناك تجانس بين المجموعتين , وللتأكد من دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم اللجوء الى اختبار (ت) حيث نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة (ت) المحسوبة بلغت (0.52) وهي اكبر من قيمة (ت) المجدولة (0.51) عند مستوى الدلالة (0.53) وهي ليست دالة عند (0.05) وبالتالي يقبل الفرض الصفري ويمكن القول انه لا توجد فروق في جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة حسب متغير الجنس ونسبة التأكد من النتيجة (95 بالمائة) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5 بالمائة).

حيث أشارت نتائج الدراسة الى خطأ الفرضية السابقة أي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس لدى أفراد العينة .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالرجوع الى الإطار النظري بان المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار الاهتمام بكلا الجنسين نظرا لأهمية جودة الحياة الوظيفية بما يخدم أهدافها و أهداف الفرد على حد سواء حيث تساهم في تطوير القدرات البشرية ومساعدة العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل والحياة العامة وتشجيعهم للاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة وكذلك تهيئة بيئة تنظيمية تحفز كافة العاملين وتحسن صحتهم العقلية وتشجعهم على التعاون في اتخاذ القرارات وزيادة الإبداع . (شبير، 2015، ص78)

كما قد تفسر هذه النتيجة بزيادة الرغبة لدى الجنسين في تحقيق اعلى مستويات جودة الحياة الوظيفية وتحقيق التفوق على المنافسين من خلال الحرص على تحسين أدائهم وذلك بإلمامهم بالمعرفة التامة حول المؤسسة التي يعملون بها.

وقد اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة الهاشمي والعضايلة (2017) والتي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس، كما اختلفت مع دراسة swapna (2015) والتي توصلت الى وجود فروق

تعزى لمتغير الجنس حول نظرة عمال قطاع الصناعة التكنولوجية والمعلومات لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

وعلى حد علم الباحثة لا توجد دراسات اتفقت مع نتائج الدراسة الحالية .

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

- والتي تنص على: توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة تعزى لمتغير الخبرة.

جدول رقم(23) : يوضح قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في جودة الحياة الوظيفية حسب متغير الخبرة.

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخبرة	اقل من 5سنوات	54.25	9.74
	من 5 الى 10سنوات	47.20	11.03
	اكثر من 10سنوات	51.11	10.15

في حين نتائج تحليل التباين حسب متغير الخبرة نوضحها في الجدول التالي:

جدول رقم(24) يمثل الفروق في جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة حسب متغير الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
الخبرة	بين المجموعات	355.96	2	177.98	1.56	0.21	غير دال
	داخل المجموعات	7615.80	67	113.66			
	المجموع	7971.77	69	291.64			

يتضح من الجدول أعلاه ان قيمة (ف) المحسوبة بلغت قيمتها (1.56) عند مستوى الدلالة (0.21) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي يقبل الفرض الصفري القائل بانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة لدى عينة الدراسة ونسبة التأكد من النتيجة (95%) ونسبة الوقوع في الخطأ (5%).
والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة لدى أفراد العينة .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بعدالة المؤسسة في الاهتمام بالموارد البشري بغض النظر عن مستواه العلمي او خبرته وكفاءته المهنية وبالرجوع الى الإطار النظري يمكن القول ان المؤسسة تتبنى اتجاه مدرسة الموارد البشرية والذي يركز على إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد ، ويؤكد على دور الفرد في المنظمة على نحو يجعله أكثر ارتياحا وان فلسفة الادارة تؤكد على الرغبة في الانتماء الى الجماعة والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات وحرية التعبير لدى العمال والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع، كما يعتبر الوسط المهني فضاء للاندماج وتنشئة الفرد حيث يسمح له بالانتماء الى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقات اجتماعية بغض النظر عن خصائصه الشخصية والاجتماعية والعلمية... الخ. (pierre et autre ,2005 ,p21)

وقد اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة الهاشمي والعضايلة (2017) والتي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة، كما اختلفت مع دراسة swapna (2015) والتي توصلت الى وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة حول نظرة عمال قطاع الصناعة التكنولوجية والمعلومات لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
وعلى حد علم الباحثة لا توجد دراسات اتفقت مع نتائج الدراسة الحالية .

4- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة :

- والتي تنص على:توجد فروق ذات دلالة احصائية في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (25) : يوضح الفروق في الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس

الثقة التنظيمية	الجنس	حجم العينة	المتوسط متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إختبار ليفين		درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	قيمة ت المجدولة	مستوى الدلالة	القرار
					قيمة F	مستوى الدلالة					
	ذكور	42	132.67	14.03	0.20	0.04	67	0.92	0.15	0.35	ليست دالة
	اناث	28	135.18	12.67							

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه لا توجد فروق دالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة حسب متغير الجنس وبالنظر الى اختبار ليفين الذي بلغت قيمته (0.20) عند مستوى الدلالة (0.04) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه نستنتج ان هناك تجانس بين المجموعتين وللتأكد من دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم اللجوء الى اختبار (ت) حيث نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة (ت) المحسوبة بلغت (0.92) وهي اكبر من قيمة (ت) المجدولة (0.15) عند مستوى الدلالة (0.35) وهي ليست دالة عند (0.05) وبالتالي يقبل الفرض الصفري ويمكن القول انه لا توجد فروق في الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة حسب متغير الجنس ونسبة التأكد من النتيجة (95 بالمائة) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5 بالمائة).

حيث أشارت نتائج الدراسة لخطأ الفرضية السابقة أي : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس .

ويمكن تفسير هذه النتيجة برغبة كلا الجنسين في تحقيق الثقة في الزملاء والمشرفين والمؤسسة على حد سواء, بما يحقق أهدافهم وأهداف المنظمة على حد سواء, نظرا لأهمية الثقة التنظيمية التي تعمل على تنمية العلاقات التنظيمية المتبادلة بين الأفراد داخل

المنظمة، كما ان بناء الثقة التنظيمية أساسا لفاعلية ونجاح التنظيم أي انه لا يمكن لأي منظمة ان تستمر وتحقق أهدافها ونجاحها في بيئة الأعمال دون وجود الثقة بين الأفراد العاملين. (الخفاجي، 2012، ص14) ثم ان الثقة تمثل أسبقية ضرورية للتعامل بين العاملين وبين المنظمات فهي تقود للسلوك البناء في العلاقات طويلة الأمد وهي عامل حيوي في العمل الإبداعي .

وعلى حد علم الباحثة لا توجد هناك دراسات تناولت مفهوم الثقة التنظيمية ودرست الفروق فيه حسب متغير الجنس ومنه يمكن القول انه لا توجد دراسات اتفقت او اختلفت مع نتائج الدراسة الحالية .

5- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة : والتي تنص على:توجد فروق ذات دلالة احصائية في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة.

جدول رقم (26) : يوضح قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في الثقة التنظيمية حسب متغير الخبرة

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخبرة	اقل من 5سنوات	85.25	11.32
	من 5 الى 10سنوات	73.70	15.90
	اكثر من 10سنوات	76.69	13.55

في حين نتائج تحليل التباين لمتغير الخبرة نوضحها في الجدول التالي:

جدول رقم (27) : يمثل الفروق في الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة حسب متغير الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
الخبرة	بين المجموعات	546.75	2	273.37	1.23	0.29	غير دال
	داخل المجموعات	14844.68	67	221.56			
	المجموع	15391.44	69	494.93			

يتضح من الجدول أعلاه إن قيمة (ف) المحسوبة بلغت قيمتها (1.23) عند مستوى الدلالة (0.29) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي يقبل الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة لدى عينة الدراسة ونسبة التأكد من النتيجة (95%) ونسبة الوقوع في الخطأ (5%).

حيث أشارت نتائج الدراسة الى خطأ الفرضية السابقة أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالعودة الى الإطار النظري في ظل بعد الثقة بالإدارة العليا للمنظمة من خلال الاعتقاد بان سياسات المنظمة والعمليات تؤثر على جميع أعضاء المنظمة بغض النظر عن الفروق الفردية بينهم (الخبرة، السن ، الجنس...) وكذا اعتقاد المرؤوسين بان سياسات وعمليات منظماتهم عادلة تتبع من تصوراتهم بالعدالة الإجرائية والتوزيعية ، وكذلك ممارسة المؤسسة للقيادة الإنسانية من خلال فهم مشاعر العاملين وأفكارهم والحفاظ على أسرارهم وذلك باعتبارها المفتاح لإنشاء منظمة قائمة على الثقة أي عندما تعطي الثقة لأحد الأشخاص فان الشخص الموثوق به يعمل بطريقة جديرة بالثقة .

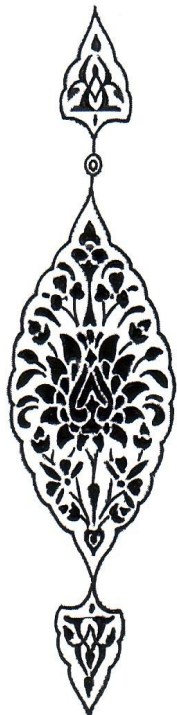
وقد اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة فينبرج (2010) والتي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة ولصالح ذوي الخبرة الأكثر وان المستويات المنخفضة من الصراع مرتبطة بالمستويات المرتفعة من الثقة التنظيمية .

وعلى حد علم الباحثة لا توجد دراسات تتفق ونتائج الدراسة الحالية.

خلاصة :

من خلال ما تم استعراضه في هذا الفصل من نتائج ومناقشات على ضوء الفرضيات، نكون قد توصلنا إلى النتائج النهائية للدراسة ، وتم تفسيرها بالاعتماد على ما تم استعراضه سابقا من دراسات سابقة وتراث نظري والواقع وخصائص العينة .

خاتمة





خاتمة :

لقد تبين من خلال دراستنا في جانبها النظري والتطبيقي أن جودة الحياة الوظيفية تعتبر من أهم أسس الادارة العلمية الحديثة، وهذا الأمر يتطلب توفير بيئة عمل سليمة توفر للعاملين الاستقرار والأمن والاحترام وتحفز القيادات الادارية في المنظمات بشكل عام، لما لها من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري وبالتالي على اداء المؤسسة، فالأفراد الذين يتمتعون بجودة عالية من الحياة الوظيفية يكون لديهم أداء عالي وتكون لديهم القدرة على مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وفي المقابل المؤسسات التي تسعى للاهتمام بالموارد البشري كونه يمثل أحد المؤشرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية ننسم بالجودة والفاعلية للعاملين، فانها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية والمستويات العالية من الانتاج، كما نجد أن جانب النوعية في العمل يعتبر عاملا مهما يؤثر على العوامل التنظيمية الأخرى كالاتصال التنظيمي والقيادة والرضا الوظيفي والثقة التنظيمية هي أولى العوامل التنظيمية كما راينا في دراستنا الحالية فهي تتأثر بجودة الحياة الوظيفية اذ أن من بين أهداف جودة الحياة الوظيفية : زيادة ثقة العاملين والاندماج والمساهمة في حل المشكلات وزيادة الفاعلية التنظيمية والرضا الوظيفي، كما أنه كلما زادت ثقة العاملين في قادتهم أصبحت المنظمة أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط التي تواجهها داخل المنظمة وخارجها، فهي بمثابة الرابط الشعوري الذي يحقق الاندماج والتوحد بين أعضاء التنظيم، وأنها لا تقتصر على مجرد الثقة المتبادلة بين العاملين وبعضهم البعض _ قادة ومروسين وإنما تمتد أيضا الى الثقة في القيم الأساسية للمنظمة والرؤية المشتركة والثقة بالنظام ذاته، وتعمل الثقة بالادارة على خلق الأساس الضروري لتحقيق الانتاجية وتهيئة بيئة تنظيمية تشجع على تكوين ثقافة تؤدي الى التعاون والعمل بروح الفريق، كما بينت الدراسة أنه كلما زاد مستوى جودة الحياة الوظيفية زاد مستوى الثقة التنظيمية، أي أن هناك علاقة طردية بين متغيري الدراسة.



- نتائج الدراسة :

من خلال التحليل الإحصائي للبيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها كما يلي:

- 1- توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة الوظيفية والثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة .
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة.

- اقتراحات الدراسة:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية يمكن تقديم عدة توصيات أهمها:

أ- على مستوى جودة الحياة الوظيفية :

- الاهتمام بشكل كبير بموضوع جودة الحياة الوظيفية في إدارة الموارد البشرية وضرورة معرفة كافة أبعادها في المؤسسات الخدمية .
- ضرورة توفير مناخ تنظيمي يشعر فيه العاملون بالأمان والثقة المتبادلة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية .
- العمل على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين مع ضرورة تقديم التسهيلات اللازمة لدعمهم وتطويرهم .

**ب- على مستوى الثقة التنظيمية :**

- الاهتمام بشكل كبير بموضوع الثقة التنظيمية في إدارة الموارد البشرية وضرورة معرفة كافة إبعادها في المؤسسات التنظيمية .

- العمل على رفع مستوى الثقة التنظيمية لما لها من أهمية للمؤسسة والعاملين معا.

ج- البحوث المقترحة:

-توصي الباحثة بإجراء دراسات ميدانية في المستقبل من طرف باحثين آخرين في مجال :

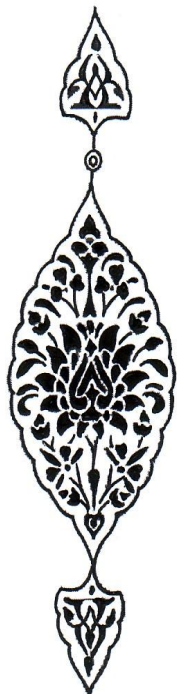
1- أثر الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية.

2-اثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية على أخلاقيات العمل .

3-اثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز المؤسسي .

قائمة المصادر

والمراجع





- المصادر والمراجع:

المراجع العربية :

1. ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين (1993م)، لسان العرب، بيروت، لبنان، الجزء 1.
2. اشتيوي، محمد (2014م)، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة: (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة القدس المفتوحة: غزة.
3. اينريكيه، رومان و موري، إورتيز (2010م)، تنقل الموظفين فيما بين الوكالات وتحقيق التوازن بين العمل و الحياة الخاصة في المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة : موجز تنفيذي ، جنيف: الأمم المتحدة.
4. البدراني، حمد بن سلمان (2010م)، إدراك العدالة التنظيمية و علاقته بالثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمات الأمنية، (أطروحة دكتوراه)، الرياض : كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
5. بدوي، شيرين شريف (2015م)، أثر التزامات الإدارة و التزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة: مجلة الإدارة العامة ، المجلد 55، العدد 4.
6. البليسي، أسامة (2013م)، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، غزة: كلية التجارة الجامعة الإسلامية .
7. التميمي، إياد فاضل و الخشالي، شاعر جار الله (2008م)، دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة : دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة.
8. جاد الرب، سيد محمد (2009م)، موضوعات إدارية منعدمة و تطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، مصر.
9. جاد الرب، سيد محمد (2008م)، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، الإسماعيلية : دار النهضة العربية للنشر و التوزيع.



10. حرز الله، عبد الحفيظ (2018م)، أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
11. حريم، حسين (2004م)، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان : دار ومكتبة الحامد.
12. الحوامدة، نضال صالح و الكساسبة، محمد مفضي (2000م)، أثر الثقة التنظيمية و المشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة (دراسة ميدانية)، الأردن، مجلة مؤتة للبحوث و الدراسات، ع4، مج15.
13. الحوامدة، نضال صالح و محارمة، ثامر محمد (1998م)، الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في محافظتي الكرك و الطفيلة، الأردن: المجلة العلمية لكلية الإدارة و الاقتصاد، العدد9.
14. خضير، حمود (2011م)، السلوك التنظيمي ، عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
15. الخطيب، أحمد وعادل، سالم (2009م)، الإدارة الحديثة : نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة، عمان ، الأردن: عالم الكتب الحديث.
16. الخفاجي، حاكم جبوري علك (2012م) ، التأثير التفاعلي بين العدالة و الثقة التنظيمية و انعكاسه في تحقيق جودة الحياة العمل : دراسة ميدانية تحليلية لآراء عينة من العاملين في جامعة الكوفة ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية، المجلد 14، العدد3.
17. الدحدوح، حسني فؤاد (2015م)، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة و علاقتها بمستوى أدائهم، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية: غزة.
18. ديوب، أيمن حسن (2014م)، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، (دراسة ميدانية)، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، 30(1)، 195-221.



19. رامي ابراهيم, محمود أنشاصي(2018م), أثر الثقة التنظيمية في تحقيق التوجه الاستراتيجي في الجمعيات النسوية في قطاع غزة, أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا, غزة, فلسطين.
20. رشيد, فارس مازن(2003م), الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية: بعض المحددات و الآثار. مجلة الإدارة العامة , ع (05) , م ج (43) الرياض.
21. الرفاعي, رجب حسين محمد(2009م), تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و السلوك الإداري الإبداعي: دراسة ميدانية , المجلة العربية للعلوم الإدارية , جامعة أسيوط , مجلد , العدد 02.
22. السعودي, موسى أحمد(2005م), العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية, الأردن: مجلة دراسات العلوم الإدارية , المجلد 32, ع 1 .
23. شاهين, ماجد إبراهيم (2010م), مدى فاعلية و عدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية و أثره على الأداء الوظيفي و الولاء و الثقة التنظيمية: دراسة مقارنة الجامعة الإسلامية و الأزهر: رسالة ماجستير, كلية التجارة , الجامعة الإسلامية بغزة .
24. شبات, جلال(2011م), البرامج المعاصرة لجودة حياة العمل في المؤسسات (ندوة لبرنامج العلوم الإدارية و الاقتصادية , جامعة القدس المفتوحة.
25. شبير, محمد توفيق (2015م), واقع تطبيق الإدارة بالأهداف في الجامعات الفلسطينية بغزة, (دراسة ماجستير غير منشورة), الجامعة الإسلامية , غزة.
26. الشنواني, صلاح(2000م), إدارة الإنتاج , مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.
27. شيخي , مريم (2013م) طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة : دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات, رسالة ماجستير, جامعة تلمسان, الجزائر.
28. صبيحة قاسم, هاشم و علي رزاق جهاد, العابدي(2010م), أثر الثقة التنظيمية في الأداء الإستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية في الكوفة, المجلد 12, العدد 10.



29. الطائي ، رنا ناصر صبر (2007م)، الأنماط القيادية و الثقة التنظيمية و أثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي (دراسة تحليلية لأداء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط، (رسالة ماجستير غير منشورة)، إدارة الأعمال كلية الاقتصاد ، جامعة بغداد.
30. الطائي، علي حسون فندي وآخرون (2007 م)، تأثير أبعاد تقويم الأداء في الثقة التنظيمية، دراسة وصفية تحليلية لأداء عينة من القيادات الإدارية في وزارة النفط العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية ، المجلد(18)، العدد(67)، جامعة بغداد.
31. الطجم، عبد الله بن عبد الغني والسواط، طلق بن عوض الله(2003م)، السلوك التنظيمي: المفاهيم، النظريات، التطبيقات، السعودية : دار الحافظ للنشر والتوزيع ، ط4 .
32. عاشور، أحمد صقر(1984م)، إدارة القوى العاملة :الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، بيروت ، لبنان : دار النهضة العربية، ط2.
33. عباس ، حسين جواد(2003م)، أثر إستراتيجية التمكين في تنشيط رأس المال الفكري ، جامعة البيت آل ، العدد05.
34. عبد الحميد عبد الفتاح، المغربي (2004م)، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية ، مجلة الدراسات و البحوث التجارية ، جامعة الزقازيق، كلية التجارة.
35. عبد المولى، محمود (1984م)، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، طرابلس: الدار العربية للكتاب.
36. العسكري، هناء جاسم محمد(2013م)، دور الثقة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية دراسة تطبيقية في كلية الإدارة و الإقتصاد ، مجلة المثلى للعلوم الإدارية و الاقتصادية جامعة تكريت-ع06 .



37. العطوي، عامر علي حسين و الشيباني، إلهام ناصر (2010م) دور الدعم و الثقة التنظيمية القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي المديرية العامة للتربية ، كربلاء: مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد 8-العدد 03.
38. العقيلي، عمر وصفي (2005م)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد إستراتيجي، عمان: دار وائل للنشر و التوزيع.
39. عكاشة، محمد فتحي (1999م)، علم النفس الصناعي ، مصر الإسكندرية: مطبعة الجمهورية.
40. علي محمد، عبد الوهاب (1981م)، التدريب والتطوير: مدخل علمي لفعالية الأفراد و المنظمات، معهد الإدارة العامة : الرياض .
41. الغامدي، عبد الله (1990م)، الثقة التنظيمية بالأجهزة الإدارية بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، السنة الرابعة (3).
42. فراج، عز الدين (ب-ت)، الصحة النفسية و الأمن الصناعي و الإسعافات الأولية، القاهرة: دار الفكر العربية.
43. الفضل، سما سعد خير الله (2007م)، فلسفة توعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة: مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية، المجلد 13، العدد 45.
44. الفكاهاني، حسن (1972م)، موسوعة الأمن الصناعي، مصر، القاهرة: الدار العربية للنشر و التوزيع.
45. فلية، فاروق و عبد المجيد، محمد (2005م)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
46. قريشي، هاجر و باديسي، فهيمة (2016م)، جودة الحياة الوظيفية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير، مجلة الدراسات الإقتصادية، 2(3)، 212-222.



47. لاروس (1999م)، تحرير الجزء فرنسي- عربي. أن ري غلوك ، مكتبة لاروس، باريس.
48. لعريفي، دلال (2017م)، مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.
49. ماضي، خليل (2016م)، دور متطلبات المنظمة الأخلاقية و جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري: دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مجلة إئتلاف من أجل النزاهة و المسائلة ، 1 ع خ 52-1.19.
50. متعب، حامد كاظم والعطوي، عامر علي (2008م)، دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 02.
51. محمد عبد الباقي، صلاح الدين (2001م)، السلوك الإنساني في المنظمات، مصر: الدار الجامعية الإسكندرية .
52. المرشد، منى عبد الهادي (2014م)، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان بالرياض (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية)، كلية العلوم الاجتماعية و الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
53. مزيو ، ألفة (2013م)، تأثير عامل الثقة في تنمية و تفعيل القيادة الإدارية للموارد البشرية، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، العدد 13، جامعة بسكرة، الجزائر.
54. المشعان، عوبد سلطان (1994م)، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
55. المغربي، كامل (1995م)، مفاهيم و أسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم، عمان، ط2.



56. النجار، حميد محمد (2010م)، الثقة التنظيمية لتمكين العاملين : دراسة تطبيقية على الشركات قطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، مجلة التجارة و التمويل: كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر: العدد 02.
57. نصار. إيمان حسن جمعة (2013م)، جودة حياة العمل وأثره على تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة مقارنة بين دائرة التربية و التعليم في وكالة البحوث و وزارة التربية و التعليم الحكومي (رسالة ماجستير منشورة) ، الجامعة الإسلامية.
58. هاشم عيسى، عبد الرحمان أبو حميد (2017م)، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في جامعة الأقصى بغزة، الجامعة الاسلامية، غزة.
59. الوسيط (2004م)، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط1.

المراجع بالأجنبية:

60. Admas , s, (2004), the relationships among adult attachment, general. Self dexlosure, and perceived, organization al trust , unqublished dissertation of doctor of human development , faculty of the Virginia poly technic. Institute and state university.
61. Angel pierre et Amar Patrick et joseegava marie et vaudolon Brigitte, developper le bien etre au travail, edition d'un , France , (2005).
62. Bagraim , Jeffrey. J, hime, patricia,(2007)," the dimensionality of work place interperson al trust and its relationship to work place of fective commitment " journal of industrial psychology 33.(3).
63. Beach. D,S(1999) ,the management of people at work, MCGraw –Hill.inc .new York.
64. Cascio;W ,F.(2010), Managing Human resources: productivity, quality of work life , profits.8thed NEW YOURK Mcgraw-Hill COMPANIES.inc.
65. Clermont barnabe, (1993), la qualité de vie au travail et l' efficacité des enseignants, revue des sciences de l'education, vol.19n^o02
66. Daft, Richard, l,(2000), "management" 05th ed , the drydem press, harcoyrt college publishers,USA.

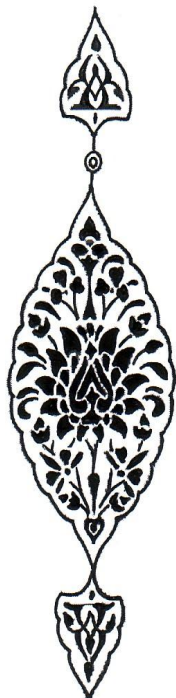


1. Dammen, K.,(2001), the effects of organizational structure on employee. Trust and job satisfaction, unpublished thesis of master of training and development, university of Wisconsin- stout.
2. Gilles dupuis et jean pierre Matel.(2009), la qualité de vie au travail-bilan de connaissances; l' inventaire systémique de qualité de vie au travail (ISQVTC) centre de liaison sur l' intervention et la prévention psychosociales.
3. Kouzes,J, & Posner,B, (2007) , theleadership challenge(4th ed), sam Francisco, CA: jossey bass.
4. Lise. Trenblay- Barrette. Etude sur la satisfaction autravail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère québécois au saguenay-l'ac-st- Jean. Université du quebec a chicoutimi,1990.
5. Meyers; D. W (1992), Human , resources Management: prencipeles and practice commerce clearing House.Inc.NEW YORK.
6. Mayer, R. C,davis ,j, h& shooman, F,D(1995), anintgrative model of organisional trust : academy. Of management review, vol ,20, n⁰⁰³.
7. Porumbexu, Greg ,park, jungho, oomsels, peter,(2013) "building trust communication and subordinate trust in public organization "transy lvanian review of administrative sciences N⁰: 38
8. Robbins, Stephen p,(2003)," organizational behauior"10thed, prentice-Hellperson education international , upper sad le river, new jersey.
9. Taggle, F,D& Ribier, V,M(2005), international journal of knowledge management, USA.
10. Tam ,H & Tanc, S,(2000).to ward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization, genetic social and general psychology momographs N⁰(126)
11. Walton, RE?(1974)?QWLindicators-prospect and problems. Studiesin personnel psychology,6(1).
12. Werther, W& Davis, K(2002), Human .resourcer and personnel Management, New Yourk Mcgraw-Hill.
13. Westphlem narie- helen; communicator, edition dunod, 4^{eme} edition , paris, france(2004).
14. Zalabak, Pamela, elisskathleem, cesario, rurrero(2000), measuringor gansaonal trust, labc research: communication world.
15. Zand, Dale (1972), trast and managerial problem solving , administrative, science quarterly.17,(2).



16. Yilmaz , Abdullah & Atalay, G.(2009) Theoretical. Analyze on the concept of trust in organizational behavior and human decision processes , volume 8n°02.

ملاحق





الملاحق :

الاستبيان في صورته النهائية :

عنوان الدراسة :

جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي

بولاية المسيلة :

الأخ الفاضل /الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يطيب لي أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تم تصميمه لغرض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات للدراسة التي نقوم بإعدادها المكملة للحصول على شهادة ماستر في علم النفس تخصص تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية.

يعرض عليك فيما يلي مجموعة من العبارات ذات محتوى يمكن أن يشعر به أي عامل في مواقف حياته المهنية حيث يوجد أمام كل عبارة من هذه العبارات خمس خانات تحتوي على درجة ما يمكن أن تشعر به حقيقة .

الرجاء منك أن تقرأ كل عبارة بدقة ثم أعط رأيك بوضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها تعبر فعلا عن رأيك من بين الخانات الخمس المقترحة

بيانات أولية:

الجنس	☐ ذكر	☐ أنثى
السن:	 سنة	
الخبرة:	☐ أقل من 5 سنوات	☐ من 5 إلى 10 سنوات
	☐ أكثر من 10 سنوات	
الحالة الاجتماعية :	☐ متزوج	☐ أعزب
	☐ مطلق	
المستوى التعليمي:	☐ ابتدائي	☐ متوسط
	☐ ثانوي	☐ جامعي



-الملحق رقم 01 : جودة الحياة الوظيفية

جودة الحياة الوظيفية					الفقرات
موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	
الالتزام التنظيمي					
					1 يشعر العاملون بالفخر و الانتماء للمكان الذي يعملون فيه
					2 توجد رغبة قوية لدى العاملين لبقاء في العمل لوقت طويل
					3 يتبنى العاملون ثقافة المديرية وقيمها و الدفاع عنها.
					4 يهتم العاملون بوضع ومستقبل المديرية التي يعملون بها
					5 يشعر العاملون أنهم جزء مهم من المديرية التي يعملون بها
التكوين والتعليم					
					6 تعطي المديرية اهتماما كبيرا لبرنامج التكوينية و تعليم العاملين
					7 تلبي الدورات التكوينية حاجات المتكويين المستقبلية
					8 تتميز أهداف برامج التكوين بالوضوح بالنسبة للمشاركين
					9 تشتمل برامج تكوين العاملين على التكوين إداري و التقني معا
					10 توفر المديرية التسهيلات والإمكانات المادي والمعنوية اللازمة لدعم وتنفيذ برامج التكوين
التصميم الوظيفي					
					11 تتميز المهام الوظيفية بالوضوح والسلاسة
					12 تمكن الوظيفة العاملين من إظهار قدراتهم و



					كفاءتهم	
					تتراعي المهام الوظيفية قدرات و جهود العاملين	13
					وظيفتي ذات أهمية و تأثير في المديرية	14
					تمنح المديرية استغلالية و حرية للعاملين في أدائهم و مهامهم الوظيفية	15
					تتيح الوظيفة الفرصة للعاملين لأداء العديد من المهام المتنوعة	16
التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية						
					تقدم المديرية تسهيلات اللازمة لتحقيق توازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	17
					يجد العاملون الوقت الكافي لقضائه مع أسرهم	18
					تعطي المديرية إجازة للعاملين للعناية بأحد أفراد أسرهم	19
					يمكن للعاملين الخروج في أوقات العمل الرسمي في حالة الدراسة	20
					يمكن للعاملين مغادرة مكان العمل عند حدوث أمر طارئ شخصيا لهم	21
					تقوم سياسة المديرية على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معا	22
فرق العمل						
					تقوم المؤسسة بإنشاء فرق العمل باستمرار و تشكلها من دوائر ومستويات إدارية مختلفة	23
					يمتلك أعضاء فريق العمل خبرات مختلفة ومتكاملة	24
					يتوفر لكل فرد في الفريق العمل على فهم كامل عن أهداف العمل	25
					تساعد فرق العمل على خلق جو عالي من التحفيز ومناخ مناسب للعمل	26
					يقدم فريق العمل المساندة المعنوية والمادية لمواجهة الأزمات	27



التقليل من ضغوط العمل					
				يتم تحديد مسؤوليات كل عامل بشكل دقيق	28
				تتميز الأنظمة والتعليمات في المديرية بالوضوح	29
				تتلاءم المهام الوظيفية مع مؤهلات وخبرات العمل	30
				يوجد فترات كافية لراحة أثناء العمل	31
				تؤخذ التظلمات والشكاوي بعين الاعتبار في المديرية	32
				توفر المديرية برامج الرفاهية الاجتماعية للعمال (مطعم، حضانة، مساكن، مواصلات، أماكن الاستراحة)	33



الملحق رقم 02 : الثقة التنظيمية

جودة الحياة الوظيفية					الفقرات
غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	
الثقة بالمشرفين					
					01 كفاءة المشرف في عمله تجعلني أثق به
					02 علاقات المشرف بالعمل والمشرفين الآخرين تجعلني أثق به
					03 مشرفي في العمل يراعي حاجات و أغراض الآخرين
					04 مشرفي في العمل يرى مشاكل الآخرين كأنها مشاكله
					05 يحاول مشرفي نشر جو التفاهم إبعاد جو الاختلاف بين العاملين
					06 مشرفي عادل في علاقته مع الآخرين
الثقة بزملاء العمل					
					07 أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم و معارفهم
					08 زملائي في العمل يقدمون لي العون عند الحاجة دون مقابل
					09 يوجد جو من التفاهم بين وبين زملائي
					10 زملائي في العمل يراعون حاجات بعضهم البعض
					11 أشعر بأن زملائي في العمل يهتمون لمشاكلي كأنها مشاكلهم



الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لفعاليتها					
12	إدارة المديرية تقدر الجهود الاستثنائية و الأفكار الجديدة				
13	أدارة المديرية تحاول إشراك العاملين بكل القضايا المستقبلية				
14	إدارة المديرية عادلة في علاقتها بين العاملين				
15	إدارة المديرية تطبق نظام على الجميع بالتساوي				
16	إدارة المديرية تمنح فرص ترقية عادلة				
الثقة بإدارة مديرية الضمان الاجتماعي لكفاءتها					
17	اختصاص إدارة المديرية وكفاءتها في العمل تجعلني أثق بها				
18	تقدم إدارة المديرية المساعدة والعون لجميع العاملين عندما يحتاجون إليها				
19	إدارة المديرية تراعي لمصالح الآخرين عند إتخاذها قرارات				
20	تسعى إدارة المديرية لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعيا للفهم المشترك				
21	تسعى إدارة المديرية إلى إعادة الحقوق للعاملين الضائعة إلى مستواها				



الملحق رقم 03 : تصريح شرفي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

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

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): محرية نوار

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 640933

والصادرة بتاريخ: 2015/05/20

عن دائرة: أولاد د/ح

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس / عمل وتنظيم

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنواها:

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة القحطان الخيرية بولاية المسيلة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في

إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ:

إمضاء المعني



