

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

رقم: .....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطلبة:

بلواضح إسلام

شرحرح عبد الرؤوف

تحت عنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي

دراسة حالة مستشفى رزيق البشير - بوسعادة -

لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د.رحماني سناء

مشرفا ومقررا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د.زواوي حميدة

مناقشا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د.فراحتية العيد

السنة الدراسية 2022-2023

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين ذي الفضل والمن والإحسان والصلاة والسلام على نبينا وحبينا وقرّة  
أعيننا سيد الخلق وخاتم النبيين، ولله الشكر أولاً وأخراً على حسن توفيقه وكريم عونه وعلى ما فتح  
به علينا.

بداية نتوجه بعظيم الشكر والتقدير والاحترام إلى أستاذتي الفاضلة والقديرة وقائدة هذا  
العمل "حميدة زاوي" التي تكرمت بقبول الإشراف على هذه الرسالة فكان لها الفضل العظيم في  
إنجازها.

كما نتوجه بعظيم الشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل الذين سننال شرف مناقشتهم فلهم منا  
الشكر على نصائحهم وتوجيهاتهم التي ستنير هذا العمل وستنير مشوارنا العلمي.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى عمال وإطارات مستشفى رزيق البشير ببوسعادة

الطالين

## إهداء

إلى نهري العطاء وسندي الدنيا الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما  
ومدهما بوافر الصحة والعافية  
إلى كل أفراد عائلتي  
وإلى جميع إخوتي وأخواتي وأصدقائي وزملائي وأساتذتي في كل مكان كل باسمه  
وإلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل.

## إهداء

إلى عائلتي الحبيبة وأساتذتي الأعزاء، أنتم النجوم التي أضاءت طريقي نحو النجاح والتميز، بفضلكم ودعمكم الثابت، تمكنت من تحقيق حلمي بالتخرج والوصول إلى هذا اليوم المميز، أتوجه بالشكر العميق إلى كل واحد منكم على الوقت والجهد والمعرفة التي تفضلتم بها عليّ

أنا ممتن لكل اللحظات التي قضيناها سوياً، للدروس التي تعلمتها منكم، وللمساعدة التي قدمتموها لي في كل خطوة من رحلتي.

شرح عبد الرؤوف

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية، ومن خلال هذه الدراسة قمنا بتوضيح الأثر بين المتغيرين، حيث يحتوي متغير جودة الحياة الوظيفية على سبعة أبعاد، بينما تم التطرق للأداء الوظيفي بشكل عام. تم إجراء دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة على عينة عشوائية مقدره بـ 59 موظف وتحليل البيانات التي تم تجميعها عن طريق الاستبانة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، وفي الأخير توصلنا إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة محل الدراسة. الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، أبعاد جودة الحياة الوظيفية، الأداء الوظيفي.

## Summary:

This study aimed to know the impact of the quality of work life on job performance in the public hospital institution, and through this study we clarified the effect between the two variables, where the variable of the quality of work life contains seven dimensions, while the job performance was addressed in general.

A case study was conducted in the public hospital institution, Riziq Al-Bashir-Bousaada, on a random sample of 59 employees, and the data collected were analyzed using the SPSS statistical package program.

Keywords: quality of work life, Dimensions of quality of work life, job performance.

# فهرس المحتويات

I.....	
I.....	شكر وتقدير
II.....	
II.....	إهداء
V.....	فهرس المحتويات
VII.....	فهرس الجداول
IX.....	فهرس الاشكال
X.....	فهرس الملاحق
أ.....	مقدمة :
7.....	تمهيد
الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي	
8.....	المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
8.....	المطلب الأول: مفهوم وخصائص جودة الحياة الوظيفية
10.....	المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية
11.....	المطلب الثالث: أبعاد ومستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
18.....	المطلب الرابع: عوامل نجاح وعوائق جودة الحياة الوظيفية
19.....	المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء الوظيفي
19.....	المطلب الأول: مفهوم وأهمية الأداء الوظيفي

21.....	المطلب الثاني: أنواع وعناصر الأداء الوظيفي.....
23.....	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه .....
26.....	المطلب الرابع: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي .....
30.....	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة وبناء نموذج الدراسة .....
30.....	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....
33.....	المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة (أوجه التشابه، الإختلاف، الإستفادة): .....
36.....	خلاصة الفصل الأول:.....
<b>الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة</b>	
39.....	المبحث الأول: منهجية الدراسة.....
39.....	المطلب الأول: المنهج المستخدم .....
39.....	المطلب الثاني: عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات .....
45.....	المبحث الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.....
45.....	المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة: .....
46.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية .....
49.....	المبحث الثالث: التحليل الإحصائي واختبار الفروض .....
49.....	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة .....
52.....	المطلب الثاني: التحليل الاحصائي الوصفي لمحاور الدراسة.....
56.....	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة .....
65.....	خلاصة الفصل.....
67.....	خاتمة .....
71.....	قائمة المصادر والمراجع:.....

# فهرس الجداول

- جدول (1): محاور الاستبانة وعدد عبارات كل محور ..... 40
- جدول (2): مقياس ليكرت الخماسي ..... 41
- جدول (3): نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ ..... 42
- جدول (4): اختبار *KOLMOGOROV-SMIRNOV* ..... 43
- جدول (5): مقياس معامل الارتباط بيرسون ..... 44
- جدول (6): توزيع العينة حسب متغير الجنس ..... 50
- جدول (7): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب ..... 50
- جدول (8): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة ..... 51
- جدول (9): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي ..... 51
- جدول (10): التحليل الاحصائي الوصفي لمحور جودة الحياة الوظيفية ..... 52
- جدول (11): ترتيب أبعاد المحاور ..... 54
- جدول (12): التحليل الاحصائي الوصفي لمحور الأداء الوظيفي ..... 55
- جدول (13): معامل الارتباط واختبار التباين بين التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء الوظيفي .... 56
- جدول (14): نموذج انحدار التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء الوظيفي ..... 56
- جدول (15): معامل الارتباط واختبار التباين بين العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي ..... 57
- جدول (16): نموذج انحدار العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي ..... 57
- جدول (17): معامل الارتباط واختبار التباين بين الرواتب والمكافآت والأداء الوظيفي ..... 58
- جدول (18): نموذج انحدار الرواتب والمكافآت والأداء الوظيفي ..... 58
- جدول (19): معامل الارتباط واختبار التباين بين الأمن والسلامة المهنية والأداء الوظيفي ..... 59
- جدول (20): نموذج انحدار الأمن والسلامة المهنية والأداء الوظيفي ..... 59
- جدول (21): معامل الارتباط واختبار التباين بين القيادة والإشراف والأداء الوظيفي ..... 60

- جدول (22): نموذج انحدار القيادة والإشراف والأداء الوظيفي ..... 60
- جدول (23): معامل الارتباط واختبار التباين بين نظم الترقية والتقدم الوظيفي والأداء الوظيفي ..... 61
- جدول (24): نموذج انحدار نظم الترقية والتقدم الوظيفي والأداء الوظيفي ..... 61
- جدول (25): معامل الارتباط واختبار التباين بين الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي ..... 62
- جدول (26): نموذج انحدار الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي ..... 62
- جدول (27): معامل الارتباط واختبار التباين بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي ..... 63
- جدول (28): نموذج انحدار جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي ..... 63

## فهرس الاشكال

- الشكل (1): نموذج الدراسة ..... ج
- الشكل (2): مخطط الدراسة ..... هـ
- الشكل (3): العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ..... 27
- الشكل (4): نموذج الدراسة ..... 36
- الشكل (5): الهيكل التنظيمي لمستشفى رزق البشير بوسعادة ..... 48
- الشكل (6): النموذج التطبيقي للدراسة ..... 65

# فهرس الملاحق

- 77..... الملحق رقم (1): الاستبيان
- 79..... الملحق رقم (2): الاستبيان قائمة الأساتذة المحكمين
- 80..... الملحق رقم (3): طلب إجراء التربص الميداني
- 82..... الملحق رقم (4): تصريحات شرفية بالتزام النزاهة
- 84..... الملحق رقم (5): نتائج معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
- 84..... الملحق رقم (6): نتائج التوزيع الطبيعي
- 85..... الملحق رقم (7): تحليل محور البيانات الشخصية
- 86..... الملحق رقم (8): نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لعبارات جودة الحياة الوظيفية
- 87..... الملحق رقم (9): نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لعبارات الأداء الوظيفي
- 87..... الملحق رقم (10): نتائج ترتيب أبعاد جودة الحياة الوظيفية:
- 88..... الملحق رقم (11): نتائج تحليل الفرضية الرئيسية
- 88..... الملحق رقم (12): نتائج تحليل الفرضية الأولى
- 89..... الملحق رقم (13): نتائج تحليل الفرضية الثانية
- 89..... الملحق رقم (14): نتائج تحليل الفرضية الثالثة
- 90..... الملحق رقم (15): نتائج تحليل الفرضية الرابعة
- 91..... الملحق رقم (16): نتائج تحليل الفرضية الخامسة
- 92..... الملحق رقم (17): نتائج تحليل الفرضية السادسة
- 92..... الملحق رقم (18): نتائج تحليل الفرضية السابعة

# مقدمة

## مقدمة:

تعتبر مؤسسات الرعاية الصحية أحد أهم مقومات المجتمع السليم وأهم العناصر المساهمة في الرفع من قدرة الموارد البشرية للدول، وتحقيقاً لهذا الدور بذلت هذه الأخيرة المزيد من الجهود من أجل توفير مختلف الموارد اللازمة لهذا الغرض خصوصاً مع بداية الوباء العالمي كوفيد19 وما كان له من آثار شاسعة على الاقتصاد والصحة والتعليم ومختلف المجالات الأخرى، وعلى الرغم من مختلف الجهود التي يتم بذلها و الموارد المادية التي تم توفيرها إلا أن قضية الرعاية الصحية ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة لا يمكن أن تكتمل بدون عنصر بشري فعال يمتلك من الكفاءة ما يتيح التحكم في مختلف هذه الموارد والاستفادة منها بشكل مناسب، فقد أكدت النتائج الأساسية للبحث المستمر حول العلاقة بين الموارد البشرية والأداء التنظيمي أن الموظفين يمثلون مصدراً مهماً لنجاح أي مؤسسة، ويفرض ذلك على المؤسسات الاهتمام بالعنصر البشري، لذا كان عليها أن تعمل على ضمان استفادته بجودة حياة كريمة تسمح بتلبية متطلباته وتحقيق الشعور بالرضا نحو المؤسسة، وتعد جودة الحياة الوظيفية أحد الاتجاهات الحديثة المتبعة لتحقيق هذا الهدف، والتي اكتسبت دوراً هاماً في كيفية تسيير الموارد البشرية من خلال أبعادها وآلياتها وإعطاء قوة دافعة للموظفين والاهتمام بدراسة وتحليل الأساليب التي تستند لها الإدارة في المؤسسات المختلفة لتطبيقها وتحقيق حياة وظيفية أحسن لهم، تسهم في خلق بيئة تتسم بالقبول والرضا من كافة النواحي المادية أو المعنوية.

في حين يمثل الأداء الوظيفي نتيجة جهد المؤسسات واستثمارها لمواردها المتمثلة في الموظفين ومعارفهم ومكتسباتهم من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية والتي تنعكس على أدائهم والمنظمة نفسها، ويتمثل مدى نجاح المؤسسة في توجيه تلك الجهود من خلال توفير ظروف مناسبة وبرامج تتلاءم مع توجهات المؤسسة لتسمح بإبراز قدراتهم وتحسين الأداء الوظيفي لتحقيق أهداف كل من المنظمة والموظفين معاً.

## أولاً- إشكالية الدراسة:

يتمثل دور المؤسسات العمومية الاستشفائية في أداء دورها الفعال ومهامها تجاه المجتمع طبقاً لخططها وأهدافها المرسومة، إذ يتلخص ذلك فيما تقدمه من أداء مؤسسي يعتمد بشكل رئيسي على أداء موردها البشري، وتعد جودة الحياة الوظيفية أحد الأساليب الإدارية المتبعة لضمان تحقيق هذه الأهداف من خلال ما تقدمه من ميزات تسمح بتحقيق الرضى وإعطاء قوة دافعة وثقة تسهم في استغلال هذا المورد.

مما تقدم تتبلور الإشكالية المراد معالجتها في هذا البحث في السؤال الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير

-بوسعادة -؟

ويندرج تحت إشكالية الدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء العلاقات الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرواتب والمكافآت على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمن والسلامة المهنية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء القيادة والإشراف على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الترقية والتقدم الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان والاستقرار الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟

ثانيا-فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير -بوسعادة -.

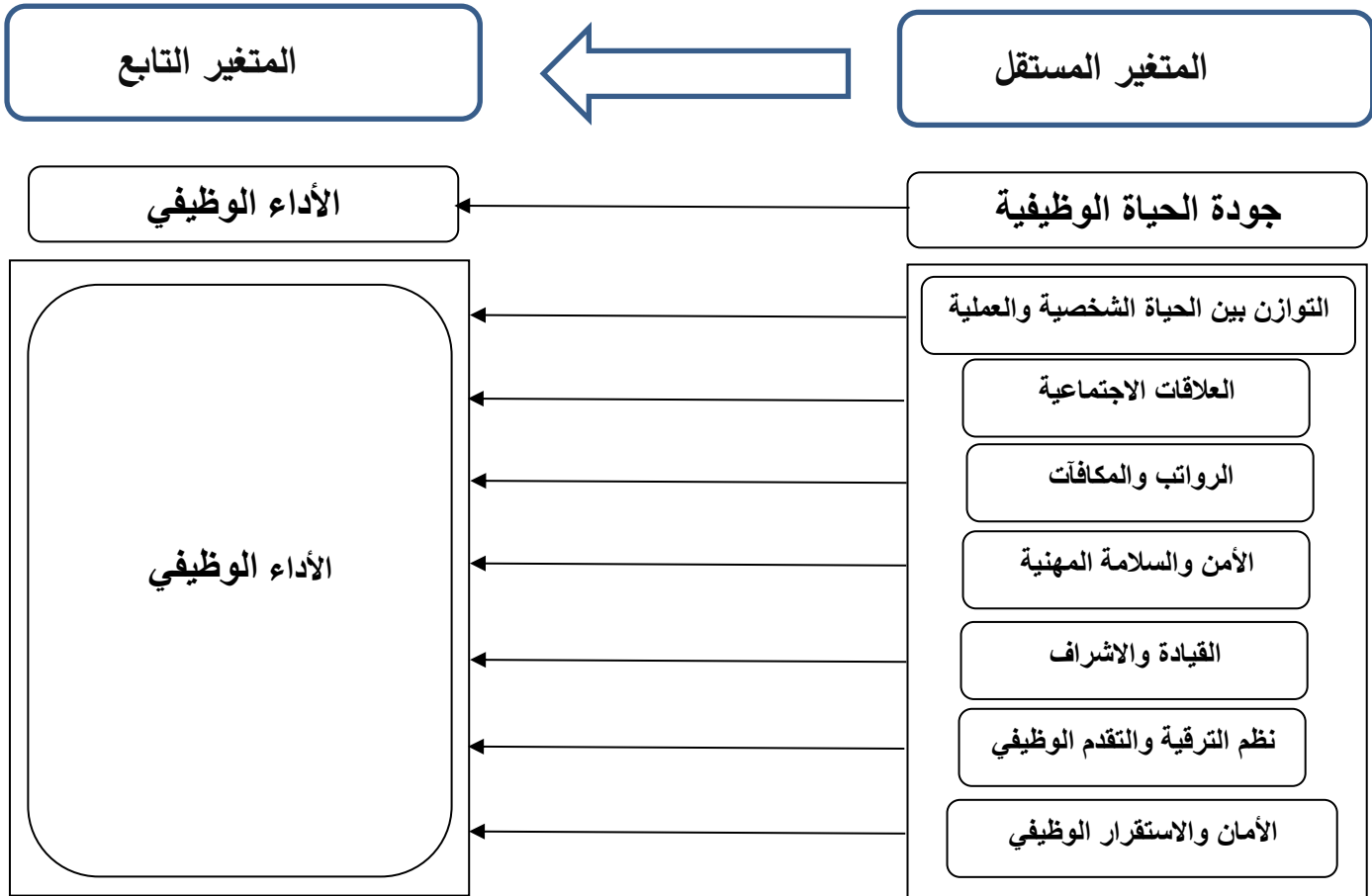
وللإجابة على الأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء العلاقات الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرواتب والمكافآت على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمن والسلامة المهنية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء القيادة والإشراف على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الترقية والتقدم الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان والاستقرار الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

ثالثا- نموذج الدراسة:

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

#### رابعاً-أهمية الدراسة:

- يساهم الموضوع في تحديد معالم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية وفهم آليات تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات؛
- تحديد الأبعاد ذات التأثير في المؤسسة العمومية الإستشفائية رزيق البشير-بوسعادة والتي يعتمد عليها كعامل تأثير في الأداء الوظيفي؛
- سعي الدراسة إلى تسليط الضوء على جودة الحياة الوظيفية وكيفية تهيئة بيئة تساهم في تحسين الأداء في القطاع العمومي وبالتحديد المؤسسة الإستشفائية رزيق البشير-بوسعادة.

#### خامساً-أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- توضيح أثر جودة الحياة الوظيفية وأبعادها على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- تحديد النواقص التي يجب الاهتمام بها من طرف اصحاب المؤسسة؛
- تحديد سبل الارتقاء بجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.

#### سادساً -مبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة في معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي؛
- بحكم الاختصاص بمجال إدارة الأعمال؛
- الاهتمام بموضوع جودة الحياة الوظيفية وإمكانية دراسته في المؤسسة محل الدراسة؛
- إمكانية البحث في الموضوع لتوفر قيمة مضافة ونتائج ملموسة في الواقع.

#### سابعاً-منهج الدراسة والأدوات المستعملة:

لدراسة الإشكالية وتحليل أبعاد البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الإستشفائية رزيق البشير- بوسعادة، وذلك من خلال الاعتماد على جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة وتحليلها ببرنامج SPSS.

-الحدود الزمنية: تم إجراء البحث خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2022-2023.

-الحدود المكانية: تم إجراء البحث في مستشفى رزيق البشير ببوسعادة، ولاية المسيلة.

-الحدود الموضوعية: تطرق البحث لدراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي.

تاسعا-خطة الدراسة:

تم العمل حسب منهجية (INTRODUCTION METHODS RESULT AND DISCUSION) IMRAD حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين: فصل نظري وفصل تطبيقي وإعتمادا على مخطط IMRAD تكون الخطة كما يلي:

### الشكل (2): مخطط الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

# الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي

## تمهيد

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية إذ يعد من المواضيع التي تشغل حيز مهم في الإدارة من خلال الأبحاث والدراسات المتعلقة بالسلوك التنظيمي والتطوير المعرفي للموارد الخاصة بالمؤسسة وذلك لحاجة الأفراد بها لظروف عمل حسنة تنعكس إيجاباً على المؤسسة نفسها، حيث تسعى لتقليل العوائق التي تصادف تحقيق أهدافها وأهداف موظفيها والتوفيق بينهما من خلال نشر مناخ تنظيمي إيجابي إذ يهتم موضوع جودة الحياة الوظيفية بفهم الآليات والأساليب المتبعة من طرف الإدارة لتوفير جودة حياة وظيفية أحسن للموظفين، بينما يركز الأداء الوظيفي على جهود الإدارة المستمرة لتجاوز كل ما من شأنه أن يؤثر على أداء الموظفين والسعي لتحسين ظروف وحياة الموظفين وتحقيق رضاهم وبالتالي زيادة الدافعية والارتباط بالمؤسسة بطريقة تسهم في ترقية الأداء الوظيفي والمؤسسي من خلال ما يقدمونه من أعمال لتحقيق النتائج المرغوبة .

في هذا الفصل تم التطرق لأهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية المتمثلة بأبعادها بالإضافة إلى الأداء الوظيفي، وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث هي:

- ❖ المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
- ❖ المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء الوظيفي
- ❖ المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة وبناء نموذج الدراسة

## المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية

تعد جودة الحياة الوظيفية مجال معرفي يعد حديث نسبيا، تميز بجذب اهتمام العديد من الدراسات والمؤسسات كونه مفهوم يهتم بمتطلبات المورد البشري والذي يعد أساس تحقيق الميزة التنافسية وما يتوقعه من المؤسسة من ظروف بيئية حسنة وعدالة وغيرها من أبعاد تمثل جوهر جودة الحياة الوظيفية.

### المطلب الأول: مفهوم وخصائص جودة الحياة الوظيفية

مع تعدد وجهات النظر ومنطلقات الدراسة كان هناك اختلاف حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية، من خلال هذا المطلب تم إعطاء مفهوم شامل لجودة الحياة الوظيفية مع إبراز لخصائصها.

#### أولا- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

اختلف وتتنوع مفهوم جودة الحياة الوظيفية بين الباحثين لتنوع جوانب الدراسات المتناولة وغرضها حيث تطرقنا للتعريف التالية:

عرفها (جاد الرب) بأنها: " مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للموظفين والحياة الشخصية أيضا، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والموظفين فيها والمتعاملين معها".<sup>1</sup>

ويعرفها (المغربي) بأنها: " تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض توفير الحياة الوظيفية الأفضل للموظفين وتساهم في رفع كفاءة أداء المنظمات".<sup>2</sup>

وعرفها (ماضي) بأنها: "مجموع الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة، والتي من شأنها أن تؤثر على الأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية الأمر الذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف الفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - جاد الرب سيد محمد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر، 2008، ص9.

<sup>2</sup> - كامل محمد المغربي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط2، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص327.

<sup>3</sup> - خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2014، ص63.

تعتبر جودة الحياة الوظيفية عن الظروف والبيئة المرضية والمحبة لمكان العمل والتي تدعم وترقي وتزيد من رضا العامل، وذلك عن طريق توفير بيئة عمل آمنة، ونظم ملائمة للمكافآت وكذلك الفرص المتاحة للنمو.<sup>1</sup>

كما تعرف جودة الحياة الوظيفية بوصفها فلسفة إدارية تهدف إلى حفظ كرامة الموظفين والتعديل في ثقافة المؤسسة، والاهتمام بصحة وسلامة العامل من خلال تحقيق النمو والتقدم الوظيفي.<sup>2</sup>

ترتبط جودة الحياة الوظيفية بمدى توافر الظروف المناسبة لدعم وتحقيق الرفاهية للموظفين بما يضمن أحسن نمو للمؤسسة، من خلال تحقيق مجموعة من المتطلبات التي تعزز الرضا الوظيفي كاحتياجات البقاء والاستقرار المادي والوظيفي".<sup>3</sup>

بعد ذكر التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها:

"مجموع العمليات المستمرة والتي تعمل على تحسين مختلف الجوانب المتعلقة بالحياة الوظيفية والشخصية للموظفين من خلال الإجراءات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة وبالتالي توفير مناخ تنظيمي داعم والذي يساهم بدوره على زيادة كفاءة كل من الموظفين والمؤسسة".

### ثانيا- خصائص جودة الحياة الوظيفية:

لجودة الحياة الوظيفية مجموعة خصائص تتمثل في:<sup>4</sup>

- الأهداف الواضحة التي تحققها في المؤسسة؛
- وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها؛
- النجاح في مطابقة الأهداف التنظيمية وحاجات الموظفين؛
- الاتصالات الفعالة والشعور بالأمان؛

<sup>1</sup> - عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي

المدنيين في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2015، ص29.

<sup>2</sup> - أحلام خان، وسيلة جغبلو، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية -دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة -بسكرة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد03، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020، ص425.

<sup>3</sup> - بلواضح أحمد سيف الدين، جلولي محمد، مهدي عمر، أثر التفكير الإستراتيجي على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 06، العدد1، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، السعيدة، الجزائر، 2022، ص121.

<sup>4</sup> - محمد إبراهيم كامل الصويص، واقع جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة، المجلد 09، العدد02، جامعة قناة السويس، مصر، 2018، ص500.

- ويضيف (رونالد ي ريجيو) الخصائص التالية:<sup>1</sup>
- ظروف عمل صحية وآمنة؛
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة؛
- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء).

### المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية

لجودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة لما لها من أثر في المؤسسة كونها تتطوي على أهداف تتعلق سواء بالمؤسسة أو الموظفين بها، والتي قمنا بالتطرق لكل منها من خلال هذا المطلب.

#### أولاً- أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تعمل المؤسسات عند تبنيها لجودة الحياة الوظيفية على إبراز الأهمية الناجمة عن تطبيقها، والتي نذكر منها:<sup>2</sup>

- تسهم جودة الحياة الوظيفية بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية؛
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر الموظفين؛
- تساعد على تنظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر المؤسسة؛
- تساعد وتشجع الموظفين على تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية والتخفيف من مشاكل الحياة اليومية؛
- تهيئة بيئة تنظيمية تحفز الموظفين وتحسن صحتهم العقلية وتشجعهم على التعاون في اتخاذ القرارات وزيادة الإبداع؛
- فرصة تفوق الموظفين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المؤسسة لمشاكل قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها؛
- فرص للحصول والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات الكفاءة المهارية والمعارفية؛
- فرصة الإبقاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية اتجاه المجتمع؛
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب الموظفين.

<sup>1</sup> - شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص الانتقاء والتوجيه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014، ص 103.

<sup>2</sup> - ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والأرطوفونيا، تخصص التنمية البشرية وفعالية الأداءات، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، وهران، الجزائر، 2016، ص ص 10-12.

## ثانياً-أهداف جودة الحياة الوظيفية:

اختلفت وتعددت أهداف جودة الحياة الوظيفية وحتى تكون قابلة للتحقيق لا بد أن تكون تابعة للأهداف الرئيسية الخاصة بالمؤسسة، نذكر منها:<sup>1</sup>

- زيادة ثقة الموظفين؛
- المشاركة في حل المشاكل؛
- زيادة الرضى الوظيفي؛
- زيادة الفاعلية التنظيمية؛
- تقليل معدل دوران العمل؛
- تحقيق أهداف المؤسسة؛
- توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.

## المطلب الثالث: أبعاد ومستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

ترتكز جودة الحياة الوظيفية على العديد من الأبعاد والعناصر وقد اختلفت آراء الباحثين حول هذه الأبعاد، إذ سيتم التركيز على الأبعاد الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية مع مستلزمات تطبيقها من خلال هذا المطلب.

## أولاً-أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

مع الاختلاف في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، إلا أن أغلب الكتاب اتفقوا على أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على بعد دون الآخر بل تتمثل في مجموعة أبعاد متكاملة تشارك كل الإدارات في تطبيقها، تتمثل هذه الأبعاد في:

<sup>1</sup> - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات التنظيمية والسلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص78.

## 1-التوازن بين الحياة الشخصية والعملية:

يعد تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية للموظف والحياة الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين إلى حد سواء، حيث يتطلب ذلك تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، حيث يواجه صاحب العمل تحدي يتمثل في إيجاد ثقافة تنظيمية للمنظمة تسهم في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل، وعرفت (الأمم المتحدة) التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية على أنه " مجموعة من الترتيبات التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتصف بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، مع الإسهام في زيادة كفاءة المؤسسة "؛ كما يعرف كذلك بأنه " السياسات والإجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وفي نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية".<sup>1</sup>

من أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق الاتزان بين الحياة والعمل:<sup>2</sup>

- السماح للموظفين بالعمل الجزئي ومشاركة العمل؛
- السماح بساعات عمل مرنة في الموقع؛
- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للموظفين وعائلاتهم من (حضانة، مسكن، إجازات وغيرها) من خلال تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين؛
- تقديم خدمات استشارية في شؤون العمل والعائلة.

يمكننا القول إن التوازن بين الحياة الشخصية والعملية مفهوم واسع بما في ذلك تحديد الأولويات بين العمل (مهنة، الطموح) من جهة والحياة (الصحة، الترفيه، الأسرة) من جهة أخرى لهذا فإن للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المؤسسة والموظف فهو يؤدي إلى الالتزام في المؤسسة ويقلل من معدلات الدوران وضغوط العمل ومعدلات الغياب وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء.

<sup>1</sup> - سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2018، صص 15-16.

<sup>2</sup> - أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012، صص 12.

## 2- العلاقات الاجتماعية:

تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية والتي يجب أن تسود أفراد المؤسسة والمتعاملين معها جميعاً، حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء، فقد أجريت العديد من الدراسات منها دراسة أجراها معهد (مستقبل العمل) في مدينة بون الألمانية عام 2009 وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معاً بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجاً أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على إحدى الشركات البريطانية خلصت إلى أن التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يؤدي لتحسين أداء العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي بدوره إلى آثار إيجابية على المؤسسات، ويظهر من خلال ما سبق أن المحفزات المعنوية لا تقل كفاءة عن المحفزات المادية ولا بد من توفير الركائز المهمة لنجاح العمل وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة يتم فيها احترام الموظف، ويعطي قدره من الرعاية<sup>1</sup>.

تؤثر العلاقات الاجتماعية في المؤسسة من خلال توفر علاقات طيبة بين الموظفين تسمح بالتحاور وتبادل الخبرات والإحساس بالأمن، إضافة لدعم المؤسسة للتحاور وتشجيع التواصل والاحترام بين كافة الموظفين.

## 3- الرواتب والمكافآت:

للرواتب والمكافآت أهمية بالغة في تحديد أداء الموظفين وتوجيهه من خلال توجيه دافعيتهم، حيث أن العلاقة بين اتجاه الدافعية والرواتب علاقة قوية تؤدي إلى نتائج تؤثر على مستوى الإنتاج والنتائج المتوقع تحقيقها على مستوى المؤسسة وكذلك على مستوى الخدمة التي تقدمها، فعدم تلبية الرواتب لهذه المتطلبات والاحتياجات الخاصة بالموظفين، يدفع بهم نحو سلوك اتجاه سلبي للأداء نتيجة لعدم الرضى، ومن جهة أخرى أكدت معظم الدراسات الميدانية على تأثير الرواتب والمكافأة على إنتاجية الفرد ويرجع ذلك لكونها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، كالحاجات الفسيولوجية، الشعور بالأمن، المكانة الاجتماعية، كما يرى (تايلور) " أن معظم نواحي سلوك الفرد يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية، وفي السياق نفسه أكدت دراسات (هيزبرغ) أن الحوافز المادية عامل أولي يمنع مشاعر الاستياء من العمل، لكنها في الوقت ذاته لا تحقق الرضى عن العمل<sup>2</sup>.

1- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، مرجع سابق، ص 9.

2 - محيسن وجدي، مدى رضى موظفي وكالة غوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004، ص 58.

تتمثل أهمية بعد الرواتب والحوافز في المؤسسة من خلال كونه يشكل المصدر الأساسي لتلبية متطلبات الموظفين الرئيسية سواء المادية من خلال إعالة أنفسهم أو أسرهم (تلبية الاحتياجات الأساسية والكمالية من ملابس ومأكل وغيرها...)، أو من خلال تلبية المتطلبات المعنوية والتي تنعكس في المركز الاجتماعي للفرد ضمن مجتمعه الخاص، حيث أن نجاح المؤسسة في وضع نظام رواتب ومكافآت فعال وعادل يحقق المتطلبات ويوافق الأطر المتفق عليها يساعد على تحقيق أهداف كل من الفرد والمؤسسة وبالتالي تحقيق النجاح لكليهما.

### 4-الأمن والسلامة المهنية:

يتأثر جميع الموظفين في المؤسسة بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأسوأ أو للأفضل، وعلى المؤسسة توفير بيئة عمل صحية وآمنة تقلص حوادث العمل والأمراض وأعمال العنف في العمل، وتحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين تستطيع المؤسسة أن تصبح أكثر تأثيراً في الموظفين، من خلال زيادة إنتاجيتهم نظراً لانخفاض عدد أيام العمل المفقودة، وزيادة الكفاءة والجودة، وتحسين سمعة المؤسسة، حيث يعرف الأمن والصحة المهنية بأنه " مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى منع وقوع حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية، وتحقيق ظروف عمل آمنة خالية من المخاطر المهنية ".<sup>1</sup>

تكمن أهمية برامج الصحة والسلامة المهنية في:<sup>2</sup>

- زيادة الإنتاجية نتيجة لتقليل أيام العمل الضائعة بسبب الحوادث والأمراض المهنية،
- تحسين الكفاءة والجودة ويتحقق ذلك بوجود قوى عاملة وسليمة؛
- خفض تكاليف العلاج والتأمين؛
- خفض معدلات تعويضات الموظفين والتعويضات المباشرة؛
- تحسين سمعة المؤسسة واعتبارها الاختيار الأفضل للعمل.

تحقق المؤسسة الغرض من برامج الصحة والسلامة المهنية من خلال حرصها على مطابقة المعايير الموضوعية لإجراءات العمل لضمان الوقاية الشاملة للموظفين وحرص الإدارة كذلك على الالتزام بها من خلال إيمان الإدارة العليا بضرورة توفير المعدات اللازمة لتنفيذ البرامج الموضوعية لحماية الموظفين.

<sup>1</sup> -خالد بن خليفة، لطقي عاشور، معراج شريقي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم

التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2022، ص ص 12-13

<sup>2</sup> -نفس المرجع، ص 13.

## 5- القيادة والإشراف:

للقيادة دور هام في العملية الإدارية إذ تتكامل مع الوظائف الأخرى المتمثلة في (التنظيم، التخطيط، الرقابة) ممارسة متكاملة تحقق النجاح للمنظمة إذا طبقت بكافة أبعادها.

أ- القيادة: هناك العديد من التعاريف لمفهوم القيادة لا تخرج في مجالها عن كونها عملية التأثير على أنشطة الأفراد والجماعات من أجل تحريكهم إراديا تجاه تحقيق هدف مشترك بمعنى آخر هي النشاط الذي يمارسه القائد في اتخاذ القرار وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين.<sup>1</sup>

ب- الإشراف: هو عملية إدارية تهدف لتوجيه نشاط الموظفين والتنسيق بين جهودهم بما يؤدي لتحقيق أهداف المؤسسة، فهو الجهد الذي يبذله الرئيس نحو مرؤوسيه من الناحية الإدارية والفنية والإنسانية من أجل إنجاز الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة، ويعرف كذلك بأنه "عملية أو وظيفة تعمل على تحسين وتطوير المهارات وقدرات الموظفين عن طريق مشرف مع مراعات حاجاتهم النفسية والاجتماعية".<sup>2</sup>

نستطيع القول بأن كل من عمليتي القيادة والإشراف الإداري ترتبطان بكونهما تعلمان على توجيه نشاط الأفراد من طرف الرئيس أو المشرف لتحقيق أهداف المؤسسة وتحسين مهارات العمال مع مراعات خصوصية الأفراد من متطلبات نفسية ومعنوية، إذ يتمثل دور كل من القيادة والإشراف في توفير المعرفة اللازمة للموظفين بخصوص صلاحياتهم إضافة للتشجيع والتوجيه لإبداء الآراء ومناقشة المشاكل التي تعترض سير العمل والتأثير الإيجابي على الموظفين.

## 6- نظم الترقية والتقدم الوظيفي:

تعد الترقية أحد أهم عوامل الرضا الوظيفي حيث تعرف على أنها "إعادة تعيين الفرد في رتبة أعلى من وظيفته الحالية، وتبعاً لذلك سيتم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد" وتعتبر الترقية من الحوافز المعنوية ويمكن اعتبارها من الحوافز المادية كذلك، فالموظف الذي سيتم ترقيته غالباً ما يزداد راتبه بسبب شغله الوظيفية الجديدة ويمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية أو حسب الكفاءة، كما تعرف كذلك على أنها: "عملية نقل أو تحويل العامل من وظيفة لأخرى تشتمل على مسؤوليات وواجبات وسلطات أعلى من العمل الحالي وغالباً ما

<sup>1</sup> - ليلي عمومن، يمينة بوسماحة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء "دراسة ميدانية للعاملين بالسلك الطبي والشبه طبي"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019، ص. ص 7-8.

<sup>2</sup> - ليلي عمومن، يمينة بوسماحة، نفس المرجع، ص. 8.

يلزم في هذه الزيادة في المسؤوليات والواجبات زيادة في التعويضات والمنافع والخدمات التي يتلقاها العامل وذلك حسب الدرجة والفئة الوظيفية التي تنتمي إليها الوظيفة التي تم ترقيته إليها<sup>1</sup>.

تعتبر الترقية عملية حيوية لكل فرد من المؤسسة والموظفين حيث تسعى المؤسسة من خلال نظام الترقية إلى:<sup>2</sup>

- رفع الروح المعنوية للموظفين الحاليين؛
- توفير الحوافز لأصحاب الكفاءات لزيادة الإنتاج والتميز في العمل؛
- ضمان استمرار الموظفين من أصحاب الكفاءات في العمل لدى المؤسسة؛
- خفض الدوران الوظيفي والمحافظة على الخيرات داخل المؤسسة؛
- زيادة الاستقرار والأمن الوظيفي للموظفين.

تساهم المؤسسة في تطبيق نظم الترقية والتقدم الوظيفي من خلال العمل على تطبيقها بأسس عادلة وشروط واضحة فهي تعمل بذلك على تحفيز الموظفين على بذل جهودهم من خلال إظهار المعايير والفرص التي توفرها للموظفين للتقدم الوظيفي مستقبلا.

### 7- الأمان والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الاستقرار الوظيفي من أهم المواضيع في مجال الإدارة، وذلك لتأثيره المباشر على العنصر البشري والذي يعتبر حساسا في المؤسسة، فضمان الأمان من العناصر التي تسهم في جعل الفرد مرتاحا داخل المؤسسة وبالتالي شعوره بالانتماء والطمأنينة، مما يدفع الموظفين للإبداع واتخاذ القرارات الفعالة بما يحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، حيث يعرف (المغربي) الأمان الوظيفي بأنه مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يطلبها العاملون مثلا الأمان من فقدان الوظيفة أو الإجراءات التعسفية، الأمر الذي يؤدي توفره إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي ينعكس تباعا على الأداء وتوثيق الولاء للمؤسسة.<sup>3</sup>

للمؤسسة دور كبير في تحقيق الاستقرار الوظيفي للموظفين من خلال تحسين الظروف المادية والمعنوية وتوفير الاحتياجات الإنسانية التي قد تتفاوت درجاتها وبالتالي زيادة الاستقرار الوظيفي، إضافة لتبني

<sup>1</sup> - خديجة ناصر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019، ص30.

<sup>2</sup> - خديجة ناصر، نفس المرجع، ص30.

<sup>3</sup> - هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، أثر أبعاد جودة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017، ص16.

الاستراتيجيات الفعالة التي تسهم في إيجاد حل وسط للثقافة التنظيمية للمؤسسة تسمح للموظفين بالتركيز على أداء أعمالهم بكفاءة عالية إضافة لتوفير المنافع التي تؤدي لبقائه في وظيفته وزيادة ولائه وارتباطه بالمؤسسة.

### ثانيا-مستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

تتعرض برامج جودة الحياة الوظيفية للفشل أغلب الأحيان، الأمر الذي يفرض على المنظمة تحمل تكلفة ضياع الجهد والوقت، إضافة للتغييرات التي تقوم بها المؤسسة والمرتبطة بالتغييرات الهيكلية كاستحداث بعض الوحدات مثل إدارة السلامة المهنية أو توسيع صلاحيات إدارة أخرى وغيرها، تعزى الأسباب التي قد تؤدي للفشل في تطبيق جودة الحياة الوظيفية لعدم تهيئة المستلزمات الضرورية لتطبيقها، إذ تعتمد بشكل أساسي على الأفراد المتمثلين في الموظفين ومدى كفاءة إدارة الموارد البشرية ودعم الإدارة العليا لتطبيقها، حيث تتطلب محاولات تطبيق جودة الحياة الوظيفية الكثير من التغييرات في المؤسسة الأمر الذي يفرض تهيئة الأجواء لإجراء تغييرات تتمثل بمنح صلاحيات وحجب أخرى، وتتطلب بعض الحالات استعداد الموظفين للتوجيه من قبل الإدارة المختصة بتطبيق جودة الحياة الوظيفية لأن درجة استعداد الموظفين لتقبل وإدراك التوجيهات تلعب دورا أساسيا في تحقيق مستلزمات تطبيقها.<sup>1</sup>

تكون إدارة الموارد البشرية في المنظمة هي المسؤولة عن بدء وتوجيه عملية تطبيق جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، الأمر الذي يتطلب منحها الحرية والصلاحيات للقيام بما يلي:<sup>2</sup>

- تقديم التسهيلات اللازمة للمديرين من حيث المعلومات وآلية سير العمل؛
- إعادة النظر بأنظمة الرواتب والحوافز؛
- التكامل بين أطراف المؤسسة لضمان توفر مستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية؛
- تصميم الوظائف بما يوفر الفرص لتلبية الحاجات وتحقيق الأهداف للموظفين والمؤسسة؛
- توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام.

1 - خالد عبد الرحيم الهيتي وآخرون، أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص302.

2 - سرور لعمارة، تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان الشبه طبيين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2017، ص34.

## المطلب الرابع: عوامل نجاح وعوائق جودة الحياة الوظيفية

من خلال ما برز عن أهمية جودة الحياة الوظيفية وما تقدمه للمؤسسة يتوجب الحرص على تعزيز عوامل نجاحها مع عدم اهمال العوامل التي قد تؤثر سلبا وتعيق تطبيقها وهذا ما تم التطرق له في هذا المطلب.

### أولا-عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

يتطلب نجاح جودة الحياة الوظيفية توافر عدة عوامل، وذلك بهدف تجنب النفقات التي لا تحقق عوائد كما هو مخطط لها من قبل المنظمات والتي تتمثل في التالي:<sup>1</sup>

#### 1- نظم الاتصالات: تعتبر ضرورية لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، حيث تسمح للموظفين

بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم وتستخدم كأداة لتحقيق الفهم المشترك بين الفاعلين في المؤسسة ونشر المعلومات في مختلف مستويات المؤسسة لتوحيد الرؤية وبناء علاقات اجتماعية جيدة.

#### 2- نظم المقترحات: إن جودة الحياة الوظيفية تقتض أن الموظفين لديهم أفكار جديدة وأن مسؤولية

الإدارة هي المتابعة المستمرة لهذه الأفكار من خلال ما يسمى " نظم المقترحات " والتي تعد طريقة منظمة لجمع أفكار الموظفين، حيث يقومون بتقديم المقترحات للمشرف أو الوسيط وبعدها يتم التعليق على هذه الأفكار المطروحة ومناقشتها، إذ يجب على كل منظمة تسعى إلى إنجاح برامج جودة الحياة الوظيفية أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء مجدية أو غير مجدية.

#### 3- مجهودات المؤسسة في تطوير جودة الحياة الوظيفية: يتناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية جهود

وأنشطة المؤسسة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في لغرض توفير حياة وظيفية أفضل للموظفين وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء.

### ثانيا-عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

بالرغم من الإيجابيات التي تقدمها جودة الحياة الوظيفية إلا أن العديد من الأطراف في المنظمات لا تقبلها وتتلقى الخطط التي تهدف لتطوير جودة الحياة الوظيفية مقاومة كبيرة والتي من شأنها أن تحد من تطبيقها، تتمثل هذه المقاومة في:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محروق سمر، بوبلي حليلة، أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين -دراسة ميدانية في كلية العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2020، ص37.

<sup>2</sup> -أسامة زياد يوسف البلبيسي، مرجع سابق، ص ص13-14.

1- **موقف الإدارة:** يتطلب تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية جو من الديمقراطية في مكان العمل، لذا يجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع مرؤوسيه، ومنحهم فرصة إبداء آراءهم، والمشاركة بقوة في جميع أنشطة المؤسسة، إلا أن ذلك صعب التحقق لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض من صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون معارضة قوية ضد مثل هكذا برامج.

2- **موقف الاتحاديات والنقابات العمالية:** قد يتولد عن الاتحاديات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى التسريع من وتيرة أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للموظفين، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء والإنتاجية، ولإزالة هذه المخاوف على المدراء ترويج برامج جودة الحياة الوظيفية لتفسير أهدافها والفوائد التي ستعود على الموظفين من جراء تطبيقها.

3- **التكلفة المالية:** ترى الإدارة بأن التكلفة المالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية كبيرة، علاوة على أنه لا وجود ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو من صناع القرار التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، ولتبيد المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة.

### المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء الوظيفي

تعتمد المؤسسات من أجل تحقيق أهدافها على مهارات موظفيها والذين تكون لديهم القدرة على تطوير الأداء، حيث يلعب الأداء الوظيفي الدور الأكبر في تحديد وقياس أداء المؤسسات كونه الوسيلة التي تدفع إدارة المؤسسة والموظفين وتحفزها للعمل بفعالية، وذلك ما يبرز أهمية الأداء الوظيفي من جهة أخرى، والذي يعتبر من أهم المحاور التي يهتم بها المدراء كون نجاح المؤسسة أو فشلها يعتمد عليه بالدرجة الأولى.

### المطلب الأول: مفهوم وأهمية الأداء الوظيفي

تم التطرق من خلال هذا المطلب إلى تعريف الأداء الوظيفي من وجهات نظر مختلفة، إضافة لأهميته كعامل أساسي في المؤسسة.

#### أولاً- مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم ذات الارتباط الوثيق بالمؤسسات باختلاف أنواعها وقد تعددت التعاريف التي تطرقت له والتي نذكر منها:

عرف حسب قاموس الموسوعة العالمية بأنه "إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، أي إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المؤسسة مرتبط بدرجة تحقيق وإمامه بمهام وظيفته " إذن الأداء الوظيفي هو سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل الإدارة والمؤسسة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب.<sup>1</sup>

عرف (الصيرفي) الأداء الوظيفي بأنه " قيام الفرد بالعمل الصحيح وبالطريقة الصحيحة مراعيًا الفعالية والكفاية والسلامة العامة في العمل والاحترام وتوفير المصادر والوقت".<sup>2</sup>

بينما عرفه (عابدين) بأنه "حصيلة استثمار حقيقي لموارد وقدرات المؤسسة وهو القياس الحقيقي لنجاح هذا الاستثمار، ومدى سلامة البرامج المستخدمة نحو تحقيق التميز والابتكار والإبداع".<sup>3</sup>

ويعرف أيضا على أنه " ترجمة الأفكار والخطط إلى أفعال وذلك بتنفيذها بطريقة جيدة وفعالة لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي تتطلب توافر مجموعة من العوامل التي تؤثر وتوجه سلوك الفرد من خلال الإمكانيات الفكرية والمادية في ظل وجود رغبة لتحقيق الهدف".<sup>4</sup>

من خلال ما قدم من تعاريف يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه:

" قيام الموظفين وأفراد المؤسسة بإنجاز أعمالهم بطريقة تسهم في تحقيق أهدافها من خلال إمامهم بمهامهم ومتطلباتها مع مراعات المعايير المتبعة في العمل، وتوفير الدعم والإمكانيات التي تسهم في ضمان استمرار هذا الأداء من طرف المؤسسة".

### ثانيا- أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أية منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا

<sup>1</sup> - مديحة حموش، الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي-دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية أولاد دراج-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاتصال والإعلام، تخصص اتصال وعلاقات عامة، المسيلة، الجزائر، 2020، ص30.

<sup>2</sup> - سهام بلقمرمي، أثر الإشراف الصحي على الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في رعاية الأمومة والطفولة بولاية برج بوعريريج، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 07، العدد 30، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، 2018، ص5.

<sup>3</sup> - عماد منصور أحمد حلاوة، مرجع سابق، ص52.

<sup>4</sup> - عادل بومجان، أظي جوهرة، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية المجلد18، العدد2، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018، ص128.

واضحا لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها، فهي تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حيث يكون أداء الموظفين متميزا، كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة فقط بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.<sup>1</sup>

تتجلى أهمية الأداء الوظيفي كذلك في مجموعة العناصر والتي يمكن الإشارة لها بالتالي:<sup>2</sup>

- أ- الترقية والنقل: باعتباره مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء أعمال أخرى في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية؛
- ب- تقييم المديرين والمشرفين: حيث يساعد في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير الموظفين في المؤسسة الذين يعملون تحت إشرافهم وتوجيهاتهم؛
- ج- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: وهذا ما يؤدي بالفرد إلى الاهتمام بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه؛
- د- تحديد الاحتياجات التدريبية: أي الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد أنواع البرامج التدريب اللازمة؛
- هـ- يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع؛
- و- توفير التغذية المرتدة لبرامج تخطيط المسار والتعاقب الوظيفي؛
- ز- ترتبط الزيادة السنوية ارتباطا وثيقا بمجموع النقاط التي يتحصل عليها الموظف.

### المطلب الثاني: أنواع وعناصر الأداء الوظيفي

إن تصنيف الأداء يختلف باختلاف المعايير المعتمدة ووجهات نظر الباحثين في عملية التصنيف وتتعدد بذلك أنواع الأداء، بالإضافة لعناصر الأداء الوظيفي التي يتفق ويختلف الباحثين في تحديدها بدقة والتي تطرقنا لكل منها في هذا المطلب.

#### أولا- أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم أنواع الأداء الوظيفي حسب المعايير إلى عدة أنواع ونجد التقسيم حسب معيار الشمولية وحسب نوع المصدر:

<sup>1</sup> -قاضل سمية، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "دكتور صالح زرداني"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع وتنمية الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2009، ص 46.

<sup>2</sup> -زهرة خلوف، الثقافة التنظيمية بين رهانات الانتماء وديناميكية الأداء، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2015، ص 128.

## 1- حسب معيار الشمولية:

أ- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب ذلك الأداء لأي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن طرق وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها كالاتمرارية والشمولية، الأرباح والنمو...<sup>1</sup>

ب- الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للتنظيم، والذي يمكن أيضا تقسيمها إلى عدة أنواع باختلاف المعايير المعتمدة لتقييم التنظيم، وحسب معيار الطبيعة والذي يقسم الأهداف إلى: اقتصادية، اجتماعية، تقنية، سياسية، فإنه يمكن تقسيم الأداء إلى اقتصادي، اجتماعي، سياسي، تقني وغيره، وفي إشارة على هذا التصنيف يقول أحد الباحثين: " لا يمكن للمؤسسة أن تحسن صورتها بالاعتماد على الأداء الاقتصادي أو التكنولوجي فحسب، بل أن الأداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على صورة المؤسسة في الخارج".<sup>2</sup>

## 2- حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي:<sup>3</sup>

أ- الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي انه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم؛
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال؛
- الأداء المالي: ويمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب- الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثها ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب.

<sup>1</sup> - عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفاعلية، (مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010، ص 89.

<sup>2</sup> -زهرة خلوف، مرجع سابق، ص 42.

<sup>3</sup> -جعفر نورة، أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العمومي-دراسة حالة جامعة المسيلة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021، ص 16.

ثانياً- عناصر الأداء الوظيفي:

نميز ثلاث عناصر للأداء الوظيفي هي:<sup>1</sup>

1- **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

2- **نوعية الجهد المبذول:** وتعني الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض الأعمال لا يهتم سرعة الأداء وكميته بقدر ما تهتم نوعية وجوده الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد، فهناك الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات وتقيس درجة خلوه من الأخطاء.

3- **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركاته أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضاً قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.

**المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه**

مع سعي المؤسسات لتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء يُعتمد على محددات الأداء كأساس يسمح بإدراك الفرد لما يقوم به من أعمال، إضافة للعوامل التي تؤثر على الأداء كذلك حسب طبيعة المؤسسة ونشاطها والموظفين بها، واللذين تطرقنا لكل منهما في هذا المطلب.

**أولاً-محددات الأداء الوظيفي:**

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والذي يشار له بالدافع والقدرات وإدراك الدور الوظيفي الهام للفرد.

<sup>1</sup> -أوزيزات عزيز، ديميش علاء الدين، مرجع سابق، ص24.

ولهذا نجد أن محددات الأداء الوظيفي تتمثل في:<sup>1</sup>

- 1- **الجهد (الدافع):** هو القدرات البدنية والعقلية المبذولة في سبيل الوصول للهدف وأداء المهمة أو الوظيفية من خلال رغبة الفرد وتجاوزه للعقبات بأقل جهد وأكثر كفاءة من قبل.
- 2- **القدرات:** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.
- 3- **إدراك الدور الوظيفي:** يخضع الفرد في المؤسسة للعديد من المؤثرات التي تشكل وعيه وسلوكه فهو يتلقى توجيهات من مشرف العمل وردود فعله ورأيه فيما يؤديه من عمل وما يكسبه من تصرف، كما يتعامل مع زملائه في أمور تتعلق بأداء العمل، وعليه يمكن تعريف الإدراك بأنه: "عملية إدراكية تنتهي بتكوين معاني وتفسيرات معينة لما تتلقاه حواس الفرد عن هذه المؤثرات، ومن خلال هذا التعريف يتضح أن الإدراك يعني التصورات والانطباعات التي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلالها".<sup>2</sup>

### ثانياً-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يعد الأداء سلوكا هادفا يقوم به الموظفون لإنجاز الأعمال المكلفين بأدائها، وبمعنى أدق مستوى قيامه بالعمل، فبناء على هذا المستوى يتحدد الأداء إما إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسطا أو متدنيا، وهذا يتوقف على عدة عوامل متعددة هي:<sup>3</sup>

#### 1- عوامل إدارية تنظيمية:

- غياب المناخ الداعم للعمل والإنتاجية في المؤسسة؛
- حدوث صراعات بين الموظفين ورؤسائهم وبين الموظفين وأنفسهم؛
- الإشراف السيئ والنقص في التدريب؛
- عدم تحديد واجبات الموظفين؛
- النقص في الموارد المادية والظروف المناسبة للعمل.

#### 2- عوامل بيئية خارجية:

- الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع؛
- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل؛
- التشريعات الحكومية؛
- سياسات النقابات؛

<sup>1</sup> - حدة يوغراب، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع، المسيلة، الجزائر، 2013، ص36.

<sup>2</sup> - حنفي محمود سليمان، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، مصر، 1992، ص29.

<sup>3</sup> - محمد أحمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، دار الحكمة، القاهرة، مصر، 2018، ص39.

- الاضطراب السياسي.

### 3- عوامل تتعلق بالموظف:

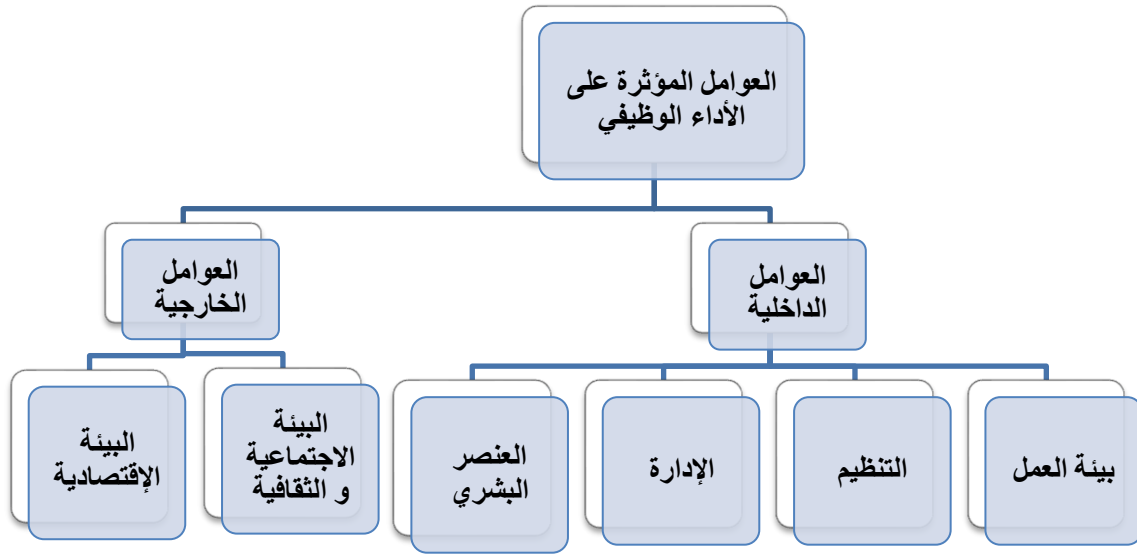
- نقص في رغبته ودافعيته؛
- ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية؛
- تغيب مستمر عن العمل؛
- مشاكل عائلية.

### 4- عوامل داخلية:<sup>1</sup>

- أ- **العنصر البشري:** يشكل أهم مورد في المؤسسة فنمو تنافسية وتطور المؤسسة مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها وقدراتها على الانسجام في الجماعة ومدى العناية التي تعطيها لتنمية وتطوير ممتلكاتها والعمل على إيجاد وتنمية الدافع لديها لبذل جهد أكبر وأداء أفضل؛
- ب- **الإدارة:** للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء؛
- ج- **التنظيم:** يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقا للتخصصات على الموظفين، إن درجة التنظيم وإحداث المتغيرات اللازمة وفقا للمستجدات في نظم وأساليب العمل والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن يؤثر على الأداء، لذا فالمرونة في أي تنظيم مطلوبة بشكل يجعله قابل للتغيير وفق المستجدات الراهنة
- د- **بيئة العمل:** تشير إلى مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأدية وظيفته، إن عدم الانتظام في العمل والانسحاب يعود سببه الرئيسي لسلبية بيئة العمل، بل وفي بعض الأحيان إلى عدم اتساق ترتيب مكان الموظف في بيئة العمل المادية مع إجراءات العمل والذي يعد من المظاهر السلبية لبيئة العمل كذلك.

<sup>1</sup>-محمد أحمد الدمرداش، مرجع سابق، ص 40.

الشكل (3): العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على محمد أحمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، دار الحكمة القاهرة، مصر، 2018، ص41.

المطلب الرابع: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي

أظهرت العديد من الدراسات أن تحسين جودة الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها وبرامجها المختلفة سيؤدي حتماً إلى زيادة الإنتاجية، والارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي في منظمات الأعمال إضافة لذلك إشباع حاجات الموظفين بكافة أشكالها المادية والاجتماعية والمعنوية وحاجات الأمان والاستقرار الوظيفي تطرقنا فيما يلي إلى أهم الأبعاد الخاصة بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي:<sup>1</sup>

أولاً-التوازن بين الحياة الشخصية والعملية وعلاقتها بالأداء الوظيفي:

تنوعت الدراسات ضمن حقل اقتصاديات الأعمال التي هدفت إلى توضيح ملامح العلاقة بين النشاطات الموازنة بين الحياة العملية والخاصة ومؤشرات قياس الأداء لدى المؤسسة مثل معنويات الموظفين ومعدل الدوران والضغط النفسي والجسدي ومعدلات التغيب عن العمل وفي النهاية تقييم أداء المؤسسة وحجم الأرباح<sup>2</sup>، فصاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة تتمثل في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة

<sup>1</sup> -فروج أحمد، شعشوعة ياسين، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2019، ص17.

<sup>2</sup> -خويدي إبراهيم، سلومة محمد، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين -دراسة حالة مديرية التجارة لولاية عين دقل، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2019، ص ص16-17.

بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية الالتزامات الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل، وعليه إذا ارادت المؤسسة ان تحقق هذا التوازن والذي يؤدي إلى تعزيز الأداء والإنتاجية للمنظمة وتحقيق أهدافها فعليها القيام بما يلي:<sup>1</sup>

- 1- مبادرات الحياة / العمل: وتتمثل في السياسات والإجراءات المتبعة من المؤسسة، بهدف تمكين الموظفين من إنجاز عملهم وفي نفس الوقت إعطاء مرونة لمعالجة اهتماماتهم الشخصية والعائلية.
- 2- ثقافة العمل والأسرة: ويتوقف على مدى اعتراف واحترام ثقافة المؤسسة للالتزامات والمسؤوليات العائلية للموظف من جانب، وكذلك تشجيع إدارة المؤسسة والموظفين للعمل معا لتلبية احتياجات عملهم واحتياجاتهم الخاصة.

فالتوازن بين الحياة الشخصية والعملية يخلق الدافع الذي يساهم في تعزيز أداء الموظفين وولائهم للمنظمة مع زيادة إنتاجيتهم ويعتمد كل ذلك على التسيير الجيد وكفاءة إدارة الموارد البشرية.

#### ثانيا- العلاقات الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي:

تنقسم العلاقات الاجتماعية إلى نوعين علاقات رسمية، والتي تحكم تصرفات وتحدد مسؤوليات وأفعال العمال داخل نطاق المؤسسة، وغير رسمية تنشأ بحكم التفاعل الإنساني بين الموظفين في المؤسسة، تؤثر تلك التفاعلات الاجتماعية بين الموظفين أثناء العمل و يكون لها أهدافها ودوافعها وثقافتها، حيث تقوم بتوفير العديد من القيم والاعتقادات التي يتمسك بها الفرد وتمارس ضغطا على اعضاءها للالتزام بمعايير سلوكية ومفاهيم وروتين محدد ينتج عنه صورا وأشكالا مختلفة للتفاعلات الاجتماعية، ويظهر ذلك إيجابا في صورة تعاون وموائمة واحترام مما يؤدي إلى انعكاس إيجابي على الأداء التنظيمي.<sup>2</sup>

حيث يؤدي توليد هذه العلاقات بأنواعها إلى زيادة التوافق بين المرؤوسين والرؤساء وزيادة الإنتاجية والشعور بالانتماء وذلك ما أكدت عليه العديد من الدراسات التي توصلت إلى أن العلاقات الاجتماعية كأحد أهم الأبعاد تؤدي إلى تعزيز الأداء الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية.

<sup>1</sup>-جمال الدين بوبكر، فارس برتيمية، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية الوادي، مذكرة ماستر، كلية العوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، 2021، ص. ص 32-33.

<sup>2</sup>-محمد أحمد الدمرداش، مرجع سابق، ص. ص 70-71.

### ثالثا- الرواتب والمكافآت وعلاقتها بالأداء الوظيفي:

إن الرواتب والمكافآت بأشكالها المختلفة الجديدة والتقليدية هامة جدا لنجاح المؤسسة إذ تعتبر عوامل هامة وضرورية لنجاح المؤسسة باعتبارها وسيلة فعالة لإشباع رغبات الموظفين في المؤسسة، فقد تتبنى سياسة تحفيز تعبر للعامل عن مدى تقديرها لأدائه المتميز وعمله المتقن فيكون الارتباط بما يقدمه العامل من أداء متميز وعلى ضوءه تتم مكافأته، ومن أجل ذلك يجب على الإدارة التصريح بهذه السياسات والبرامج وتوضيحها للعمال، فقد يختلف تطبيق هذه السياسات من مؤسسة لأخرى حسب طبيعة العمل والإنتاج، كما أن نظام الراتب حسب الإنتاج يساعد على خلق روح الإبتكار لدى الموظفين وتحسين أسلوب عملهم، وذلك من أجل زيادة إنتاجهم وبالتالي زيادة الراتب الذي يتقاضونه.<sup>1</sup>

### رابعا- الأمن والسلامة المهنية وعلاقته بالأداء الوظيفي:

تؤثر الصحة والسلامة المهنية في العمل تأثير مباشر على صحة الموظفين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى الأداء والكفاءة التنظيمية بصفة عامة وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين إدارة العمل، إلا أن تعاون الإدارات الأخرى في صيانة بيئة العمل لا يمكن تجاهله وبالتالي هي مسؤولة شاملة لجميع أقسام المؤسسة، وذلك لانعكاساتها على سلامة وصحة الموارد البشرية وفعالية أدائها، حيث أكدت دراسة (M.S.HayrolAzril) أن بعد بيئة العمل والسلامة المهنية تعد من أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا على أداء الموظفين وإنتاجيتهم في العمل.<sup>2</sup>

### خامسا- القيادة والإشراف وعلاقتها بالأداء الوظيفي:

يحتاج المرؤوسين في المؤسسة بشكل دائم للثقة والدعم المقدم من رؤسائهم ومشرفيهم، وذلك لضمان أنهم يتبعون الطريق المرسوم من طرف المؤسسة وبالشكل الصحيح وذلك ما سينعكس على الرضى والأداء الوظيفي، وليس هناك ما يقتل إمكانات المرؤوس كشعوره بأن رئيسه غير مبال بما يقوم به من واجبات وظيفية، وبالتالي يتوجب على الرؤساء إتباع أسلوب تشاركي في القيادة والإشراف، فهناك علاقة قوية بين نمط القيادة والإشراف ورضا الموظفين عن أعمالهم وأدائهم الأعمال المطلوبة منهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي في قيادة مرؤوسيه لا يكسب ولاءهم ويؤدي إلى تعزيز مشاعر الاستياء اتجاهه، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد على الأسلوب الديمقراطي في القيادة ويجعل المرؤوسين موضع اهتمامه في

<sup>1</sup>- عادل بومجان، أقطي جوهره، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018، ص 130.

<sup>2</sup>- جمال الدين بوبكر، فارس برتيمة، مرجع سابق، ص 34.

القرارات التي يتخذها يؤدي إلى تطوير علاقات الدعم والولاء بينهم للعمل والمؤسسة، وهذا له تأثيره على رضاهم عن العمل.<sup>1</sup>

### سادسا- الترقية والتقدم الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي:

إن المؤسسة التي تتيح للأفراد الموظفين فرص للترقية وفقا لكفاءتهم في الأداء تحقق درجة عالية لهم، حيث أن الأفراد الكفؤين لديهم طموحات وتصورات عن العمل والأداء الوظيفي، ولا بد أن تقابل من قبل المؤسسة كأساسيات للتطور والترقية تتوافق مع معدلات أداء الأفراد وطموحاتهم.

حيث أوضحت دراسة (M.S.SHAYROL AWRIL) أنه توجد علاقة إيجابية بين السياسات التنظيمية السائدة والمتعلقة بفرص التقدم الوظيفي، وبين أداء الموظفين وإنتاجهم في العمل، وهذا ما أكد عليه (أبو شيخه) في نظام الترقيات والتقدم الوظيفي حيث يقول ان مستوى أداء العامل يعتبر بمثابة الجسر الذي يوصله إلى الوظيفة الأعلى في السلطات والمسؤوليات والأجر، وهو أمر يتطلب متابعة أدائه وقياسه بالمؤشرات المناسبة، للاستدلال على أنتاجه ومستوى أدائه في وظيفته، وكذلك الوظيفة المرقى إليها.<sup>2</sup>

### سابعا- الأمان والاستقرار الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي:

إحساس العامل بالأمان والاستقرار الوظيفي وعدم شعوره بالتهديد من خلال إمكانية التحلي عنه في أي لحظة من طرف المؤسسة من شأنه الرفع من معنوياته ويساعده في التركيز أكثر في تحقيق أهداف المؤسسة عوضا عن التفكير في البحث عن وظيفة أخرى، حيث أن الأمان والاستقرار الوظيفي تعود فوائده على الموظفين والمؤسسة فهو عنصر وعامل نجاح جوهري في أية مؤسسة لأنه يخلق جو الولاء والانتماء لدى الموظفين تجاه مؤسساتهم مما يدفعهم إلى الإبداع والتطوير في أعمالهم وبذل قصارى جهدهم في تحقيق الأهداف مما يحقق نجاحها وتطورها واستمراريتها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>-الحريري محمد سرور، إدارة الموارد البشرية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان،الأردن،2012، ص156.

<sup>2</sup>-أوزيزات عزيز، ديمش علاء الدين، مرجع سابق، ص40.

<sup>3</sup>-فروج أحمد، شعشوعة ياسين، مرجع سابق، ص18.

### المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة وبناء نموذج الدراسة

تطرقنا في هذا المبحث الى عرض أهم الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي والتي اعتمدنا عليها في بناء الدراسة الحالية والنموذج الخاص بها:

#### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

أظهرت مراجعة الأدبيات تعدد الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة حياة الوظيفية والأداء الوظيفي، حيث توجد دراسات تطرقت الى أحد المتغيرين فقط ومنها من حاول معالجة كلا المتغيرين معا، تم من خلال هذا المطلب استعراض أهم الدراسات السابقة التي تم تحديدها بناء على أهداف الدراسة الحالية.

#### أولاً- عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين "جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي":

1- دراسة أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الغير الحكومية بالإضافة لمعرفة مدى تأثر المنظمات الغير الحكومية محل الدراسة بتطبيق جودة الحياة الوظيفية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات وطبقت الدراسة على 53 منظمة غير حكومية من أصل 887 أي 6% من مجتمع الدراسة الأصلي بعينة مقدره ب(265) موظف وهي عينة عشوائية بسيطة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة دالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين من أهم الأبعاد تأثيرا في الأداء الوظيفي: (فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي المشاركة في اتخاذ القرار برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين فيما يتعلق بآرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعات الفلسطينية يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي والفئة العمرية وسنوات الخدمة ومدة العمل.

2-دراسة خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء بالنسبة للعاملين في الجامعات الفلسطينية وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث تم اعتماد قائمة الاستقصاء كأداة رئيسة في جمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (3254)، بينما بلغ حجم عينة الدراسة (344) وهي عينة عشوائية طبقية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة دالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، من أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي المشاركة في اتخاذ القرار برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعات الفلسطينية يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

#### ثانياً-عرض الدراسات المتعلقة بمتغير "جودة الحياة الوظيفية"

1-دراسة خديجة ناصر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سيلاس للإسمنت-بسكرة، التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي السائد بالمؤسسة، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي للدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات وطبقت الدراسة على عينة مقدره ب (110) عامل من إجمالي (249) عامل باعتماد طريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد توصلت الدراسة وجود مستوى متوسط لكل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها على الالتزام التنظيمي.

2-دراسة خالد بن خليفة، لطقي عاشور، معراج شريقي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2022.

هدفت هذه الدراسة التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي للدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات وطبقت الدراسة على جميع العاملين بالمؤسسة و المقدر عددهم بـ (103) عامل باعتماد طريقة العينة الشاملة، وقد توصلت الدراسة توفر جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين بدرجة متوسطة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي، وجود ارتباط إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء خصوصا بعدي التدريب والتعلم، الأمن والاستقرار كان لهم الأثر الفعال على مستوى الالتزام التنظيمي.

ثالثا- عرض الدراسات المتعلقة بمتغير "الأداء الوظيفي":

1-دراسة عسلي نور الدين "دراسة أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي ولاية المسيلة"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الاندماج الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المؤسسات العمومية الاستشفائية والعلاقة بينهما، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات وطبقت الدراسة على عينة مقدره بـ (96) موظف من مستشفى الزهراوي بولاية المسيلة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: مستوى الاندماج الوظيفي مرتفع لأفراد العينة ومستوى الأداء مقبول، وجود ارتباط إيجابي بين الاندماج الوظيفي والولاء التنظيمي، عدم وجود اختلاف للاندماج الوظيفي باختلاف المتغيرات الشخصية.

2-دراسة سهام بلقلمي، " أثر الإشراف الصحي على الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في رعاية الأمومة والكفولة بولاية برج بوعريج"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، المجلد 07، العدد 30، الجزائر، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر الإشراف الصحي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الصحية الاستشفائية وإبراز نوع العلاقة الاشرافية بالمؤسسة محل الدراسة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبانة وطبقت الدراسة على عينة مقدره بـ (49) من أجمالي مجتمع الدراسة المقدر بـ (95) من الموظفين، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إجماع أفراد العينة على الدور الإيجابي للإشراف الصحي في الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في المؤسسة الصحية المبحوثة.

### المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة (أوجه التشابه، الاختلاف، الاستفادة):

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي تمثل أحد ركائز البحث العلمي وتساعد الباحث على تحديد المنهجية الملائمة للعمل على موضوع الدراسة والاطلاع على نتائج الدراسات السابقة لتحقيق التكامل وتحقيق أكبر قدر ممكن من الاستفادة، قمنا بتقسيم أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة

#### أولاً- أوجه التشابه:

اتفقت دراستنا مع دراسة أسامة زياد يوسف البلبيسي (2012) ودراسة ماضي خليل إسماعيل إبراهيم (2014) والتي تعد كل منهما دراسات مرجعية اعتمدنا عليها في تأطير الجانب النظري وتناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي معا.

بينما نجد أن دراسة كل من دراسة خالد بن خليفة، لطفي عاشور، معراج شريقي (2022) ودراسة خديجة ناصر (2020) قد اشتركت مع دراستنا في التطرق للمتغير المستقل المتمثل في جودة الحياة الوظيفية.

في حين نجد دراسة كل من عسلي نور الدين (2018) ودراسة سهام بلقربي (2018) قد تشابهت مع دراستنا بتطرق كل منهم لمتغير الأداء الوظيفي فقط.

اشتركت دراستنا مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة ما عدا دراسة ماضي خليل إسماعيل إبراهيم (2014) والتي استعمل الباحث من خلالها قائمة الاستقصاء كأداة بحث.

فيما يخص أبعاد متغيرات الدراسة فنجد أبعاد جودة الحياة الوظيفية تشابهت في دراسة كل من ماضي خليل إسماعيل إبراهيم (2014) مع دراستنا حيث تناولت جميع الأبعاد المتناولة في دراستنا بالإضافة لأبعاد

أخرى، بينما اشتركت مع دراسة زياد يوسف البلبيسي (2012) في خمسة أبعاد في حين تم في دراستنا التطرق للأداء الوظيفي بشكل عام.

### ثانياً-أوجه الاختلاف:

كانت دراسة كل من زياد يوسف البلبيسي (2012)، دراسة ماضي خليل إسماعيل إبراهيم (2014)، دراسة خالد بن خليفة، لطفي عاشور، معراج شريقي (2022)، دراسة خديجة ناصر (2019) في مجالات وقطاعات متنوعة (اقتصادية، إنتاجية، إدارية، وغيرها) بينما اقتصرت دراستنا بالقطاع الصحي وبالتحديد المؤسسة الاستشفائية العمومية بالإضافة لكون دراستي زياد يوسف البلبيسي (2012)، ماضي خليل إسماعيل إبراهيم (2014) على الصعيد العربي بينما دراسة خالد بن خليفة، لطفي عاشور، معراج شريقي (2022)، دراسة خديجة ناصر (2019) ودراستنا على المستوى الوطني.

في حين كانت دراسة كل من دراسة عسلي نور الدين (2018)، دراسة سهام بلقربي (2018) مختصة بالقطاع الصحي والمؤسسات الاستشفائية ولكن تطرقت للمتغير التابع المتمثل في الأداء الوظيفي، بينما اقتصرت دراستنا بالمتغيرين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي معا.

### ثالثاً-أوجه الاستفادة:

تظهر أوجه الاستفادة من دراستنا في محاولة الوصول للأثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي من خلال التحليل والاستفادة من الجانب التطبيقي المكمل للنظري والذي وضعت الأسس الخاصة به بناء على الدراسات السابقة، سواء من خلال الاعتماد على نتائج الدراسات السابقة أو الاستفادة من الفروض المطروحة لأحد أو كلا المتغيرين.

تحديد الأبعاد: ركزت دراستنا على تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي حيث تطرقت كل من الدراسات السابقة للأبعاد جودة الحياة الوظيفية التالية:

1-دراسة زياد يوسف البلبيسي (2012): ظروف العمل المادية، سلامة بيئة العمل، التصميم الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص الترقية والتقدم، جداول العمل، الأجور، المكافآت والتعويضات، المشاركة في الإدارة، تقويم المظالم، التوازن بين الحياة والعمل.

2-دراسة ماضي خليل إسماعيل إبراهيم (2014): المشاركة في اتخاذ القرارات، السلوك القيادي والإشرافي، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعليم، الأمن والصحة المهنية، التوازن بين الحياة الشخصي والعملية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت، فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

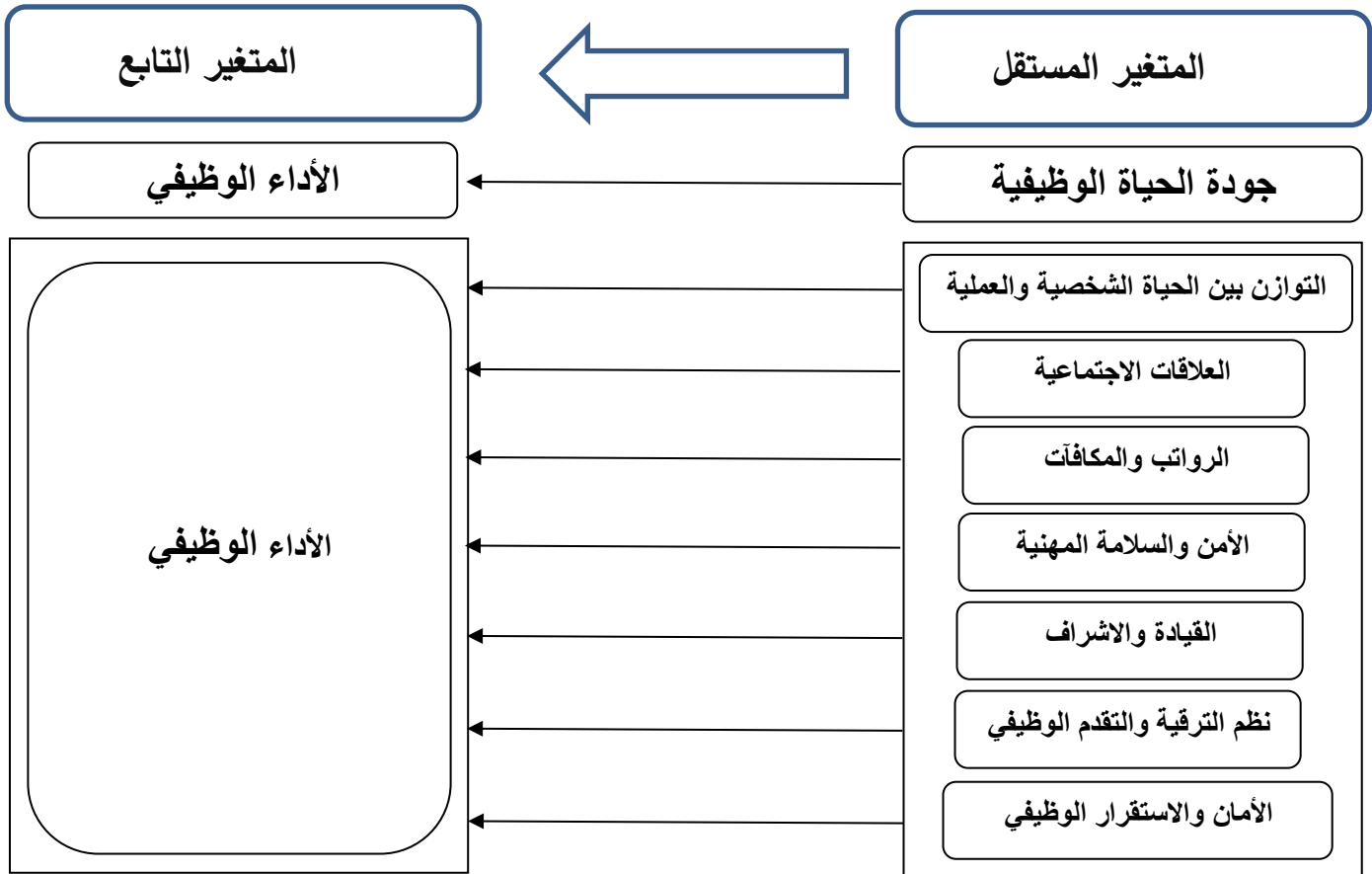
3-دراسة ناصر خديجة (2019): العدالة والمساوات، الصحة والسلامة المهنية، التدريب والتعليم، فرق العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي.

4-دراسة خالد بن خليفة، لطقي عاشور، معراج شريقي (2022): الأجور والمكافآت، الأمن والصحة المهنية، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمان الوظيفي، نظام الترقية والتقدم الوظيفي، التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، فرق العمل.

5-نموذج الدراسة:

بناء على ما سبق واعتمادا على الدراسات السابقة تم وضع نموذج الدراسة التالي:

الشكل (4): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل وبعد تطرقنا للجانب النظري من دراستنا والاطلاع على الدراسات السابقة قدمنا في هذا الفصل نظرة عامة عن جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي وعلاقة كل منهما بالآخر وأهمية كل منهما للمؤسسة، حيث نجد أن جودة الحياة الوظيفية وضعت مرتكزاتها كأحد أهم الأساليب المتبعة التي تعمل على تحسين أوضاع العمل وتحقيق الرضى للموظفين من خلال أبعادها المتعددة والتي تختلف حسب نوع المؤسسة وهدفها، إضافة إلى الأداء الوظيفي ودوره البالغ في المؤسسة وأهميته للموظفين وتأثره وتأثيره المتبادل بالنسبة لكل من المؤسسة والموظفين إذ تهتم المؤسسات باختلاف أنواعها للسعي في تطويره وتنويع مهارات وسبل الارتقاء به.

# الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

بعد العرض النظري الذي تناولناه في الفصل الأول من خلال التطرق للمفاهيم النظرية المتعلقة بكل من المتغيرين التابع والمستقل، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي ويهدف توضيح هذه المفاهيم بشكل أفضل وتبيان مدى تطابقها مع الواقع، سنقوم من خلال الفصل الثاني بإسقاط الدراسة النظرية على الواقع من خلال دراسة المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير ببوسعادة من خلال اختيار عينة من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة وإعداد الاستبيان وجمع البيانات وفحصها وتحليلها وفي الأخير اختبار الفروض من خلال الاستعانة ببرنامج SPSS، وعليه سيتم التطرق في الفصل إلى المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: منهجية الدراسة
- ❖ المبحث الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
- ❖ المبحث الثالث: التحليل الإحصائي واختبار الفروض

## المبحث الأول: منهجية الدراسة

تم التطرق في هذا المبحث إلى المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية بالإضافة إلى عينة البحث وأدوات جمع البيانات وأساليب البحث الإحصائي.

### المطلب الأول: المنهج المستخدم

لكل دراسة منهج علمي يتبعه الباحث لخلق انسجام بين فرضيات البحث، وعملية اختبارها ميدانيا حيث يعرف هذا المنهج على انه الطريقة العلمية المنظمة التي يستخدمها الباحث لدراسة ظاهرة أو مشكلة وهو الوسيلة التي يمكن من خلالها الوصول إلى الحقيقة ومحاولة اختبارها لتأكد من صلاحية المواقف الأخرى.<sup>1</sup>

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة ودراسة الإشكالية المطروحة وتحليل أبعادها والإجابة عن التساؤلات واختبار الفرضيات تم استخدام المنهج الوصفي.

### أولاً- المنهج الوصفي:

يهتم المنهج الوصفي بدراسة الظواهر والأحداث من حيث الخصائص والأشكال والعوامل التي تؤثر بها، فهو يدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها من جميع الجوانب والأبعاد، ويهدف للإيجاد الحلول وتحديد الأسباب والعلاقات التي أدت إلى هذه الظواهر والأحداث وتحديد العلاقات مع بعضها والعوامل الخارجية المؤثرة بها، للاستفادة منها في التنبؤ بمستقبل هذه الأحداث والظواهر.<sup>2</sup>

يقوم هذا المنهج على جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة تأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة، كما يهدف إلى استخلاص النتائج ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل، والتنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: عينة الدراسة وأداة جمع البيانات

تم من خلال هذا المطلب تحديد عينة الدراسة وأداة جمع البيانات والتي تساهم في تحقيق أهداف الدراسة.

1- دلال القاضي، محمود البياتي منهجية وأساليب البحث العلمي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص32.

2- كمال دشلي، منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة حماة، سوريا، 2016، ص 61.

3- عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1999، ص 29.

### 1-تعريف الاستبانة

اعتمدت الدراسة الحالية على أداة الاستبيان لجمع البيانات المطلوبة، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المدونة ورقياً أو رقمياً بهدف الحصول على معلومات ظاهرة معينة وتسلم إما عبر البريد أو مباشرة للفرد المعني بالدراسة وتعد أحد مميزات درجة الحرية التي تعطى للمستوجب دون أي تأثير من الباحث<sup>1</sup>، وفي حالة الدراسة الحالية فقد تم استخدام الاستبيان الورقي والذي تم تسليمه يدوياً إلى أفراد عينة الدراسة.

### 2-تصميم الاستبانة

احتوت الاستبانة على مقدمة للتعريف بالموضوع للمستقضي منهم وتعريفهم بالهدف الأكاديمي وتشجيعهم على المشاركة فيه، وتصميم يساعد على جمع المعلومات مع مراعاة ما تم التطرق له في الجانب النظري والدراسات السابقة، وتم تبيان أن جميع المعلومات التي تم الحصول عليها ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وقد احتوى الاستبيان قسم للبيانات الشخصية، وعلى قسمين يتعلقان بمحاور الدراسة كما يوضحه الجدول الموالي.

جدول (1): محاور الاستبانة وعدد عبارات كل محور

عدد العبارات	اقسام الاستبيان
	القسم الأول
	القسم الثاني
03	التوازن بين الحياة الشخصية والعملية
03	العلاقات الاجتماعية
03	الرواتب والمكافآت
03	الأمن والسلامة المهنية
03	القيادة والإشراف
03	نظم الترقية والتقدم الوظيفي
03	الأمان والاستقرار الوظيفي
10	المحور 02: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

<sup>1</sup> - إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية: المذكرة، الأطروحة، التقرير، المقال وفق طريقة IMRAD، ط4، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المؤسسة المحلية المستدامة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015، ص86.

- القسم الأول: خاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، بحيث يتضمن 04 أسئلة خاصة

- القسم الثاني: يتعلق بفرضيات الدراسة والذي تم تقسيمه الى محورين كالاتي:

**المحور الأول:** يتعلق بمتغير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة والذي ضم 21 عبارة وزعت على 7 أبعاد حيث تناول كل بعد 03 أسئلة.

**المحور الثاني:** يتعلق بمتغير الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة وتضمن 10 عبارات.

صيغت الأسئلة في المحورين الثاني والثالث على شكل أسئلة مغلقة إذ تم الاعتماد على مقياس Likert

الخماسي المتدرج حيث حددت الأوزان من 1 الى 5 وفق ما يلي:

### جدول (2): مقياس ليكرت الخماسي

اسم الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
مجال المتوسط الحسابي	من 1-1.8	من 1.81-2.6	من 2.61-3.4	من 3.42-4.2	من 4.21-5
درجة الموافقة	منخفض بشدة	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع بشدة
ترميز الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام موضوعات مختارة، ص538.

#### أ- الصدق الظاهري للاستبانة:

بعد تصميم الاستبانة وتصنيفها في صورتها الأولية بما يتناسب مع أهداف الدراسة التي قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين من أهل الاختصاص في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة كما هو مبين في الملحق (01)، مع مراعات الملاحظات والاقتراحات التي قدمت لنا في بناء الاستبانة والتعرف على مدى ملائمة وصلاحيّة الفقرات.

#### ب- صدق وثبات الاستبانة:

يقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة تحت نفس الشروط والظروف، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني استقرار نتائجها، وعدم تغييرها بشكل كبير، في حالة ما تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات أبعاد الاستبانة في دراستنا من خلال الاستعانة ببرنامج SPSS في حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وتحصلنا على النتائج التالية:

## جدول (3): نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ

معايير الاستبانة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور 02: جودة الحياة الوظيفية	21	0.862
المحور 03: الأداء الوظيفي	10	0.738
كافة عبارات الاستبيان ضمن المحورين 02 و 03	31	0.826

المصدر: من أعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول (03) نجد أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ مقبولة، حيث بلغت قيمته بالنسبة لمحور جودة الحياة الوظيفية (0.862) والذي يتضمن 21 عبارة، وبلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بالأداء الوظيفي (0,738) والذي يضم 10 عبارات، كما بلغت قيمة معامل الثبات (0.826) بالنسبة لكافة عبارات الاستبيان ضمن المحورين 02 و 03 والتي يبلغ عددها 31 عبارة، وبما أن كل معامل الثبات أكبر من (0.6) فهي قيم مقبولة كما يجدر الإشارة أنه كلما اقتربت قيمة معامل ألفا كرونباخ من الـ 01 كلما دل ذلك على أن قيمة الثبات مرتفعة.

## ثانياً-مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأطباء والمرضى والاداريين الموظفين في المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير بوسعادة، وقد بلغ حجم العينة المدروسة 59 مفردة تم توزيع 70 استبياناً بطريقة عشوائية، واسترجع منها 59 استمارة استبيان اي ما نسبته 84.28% من اجمالي الاستمارات الموزعة.

## المطلب الثالث: أساليب التحليل الاحصائي

## أولاً-طبيعة توزيع البيانات:

قبل اختيار الاختبار الاحصائي المناسب وقبل المرور إلى اختبار الفرضيات نحتاج أولاً إلى تحديد ما إذا كانت بيانات عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم تتبع التوزيعات الاحتمالية الأخرى، وهناك عدة طرق إحصائية تكشف عن نوع توزيع البيانات مثل اختبار Kolmogorov-Smirnov، أو طريقة حساب معاملي الالتواء والنقلح Shapiro-Wilk.

بالاستعانة ببرنامج SPSS يمكننا القيام باختبار التوزيع الطبيعي بالاستعانة باختبار Kolmogorov-Smirnov ونستدل من خلال الاختبار لتحديد نوع التوزيع بالاعتماد على قاعدة أن اختبار Kolmogorov-Smirnov والذي يستخدم عندما يكون عدد العينة أكبر من أو يساوي 50 مفردة.

## جدول (4): اختبار Kolmogorov-Smirnov.

نوع التوزيع	Kolmogorov-Smirnov			نوع الاختبار
	Sig.	df	Statistic	
طبيعي	0,200	59	0,072	المحور 02: جودة الحياة الوظيفية
طبيعي	0,200	59	0,072	المحور 03: الأداء الوظيفي

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول (04) نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov، ونستدل من خلاله بالنتائج الموضحة في اختبار Kolmogorov-Smirnov لأن حجم العينة في الدراسة الحالية بلغ 59 مفردة وهي قيمة أكبر من 50. يظهر من خلال اختبار Kolmogorov-Smirnov أن مستوى معنوية في كل من محور جودة الحياة الوظيفية ومحور الأداء الوظيفي قد بلغت 0,200 (كل على حدا) وهي قيمة أكبر من 0,05، وعليه تدل هذه النتائج أن بيانات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي في كلا المحورين وهو ما يتيح استخدام الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة والتي سنقوم باستعراضها في العنصر الموالي.

## ثانياً- أدوات التحليل الإحصائي

- بعد التأكد من أن بيانات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي ومن أجل إخضاعها الى عملية التحليل الإحصائي، سنقوم الدراسة الحالية فيما تبقى من عملية التحليل باعتماد الأساليب الإحصائية التالية:
- التكرارات والنسب المئوية: تستخدم لمعرفة البيانات الأولية لعينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛
  - المتوسط الحسابي: يعتبر من اهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما، ويمكن الاعتماد عليه للتعبير عن أهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان لدى أفراد عينة الدراسة حيث يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة محصور ضمن المجال [1؛5] تبعا لدرجات مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة؛
  - الانحراف المعياري: يعتبر أحد مقاييس التشتت، ويستخدم لقياس تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسطها الحسابي؛

- معامل الارتباط بيرسون: يستخدم في تحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ تكون قيمته محصورة ضمن المجال  $[-1؛+1]$  حيث تزيد قوة العلاقة كلما ابتعدت قيمة معامل عن القيمة 0 ويحدد اتجاه العلاقة بناءً على إشارة قيمة معامل الارتباط، ويوضح الجدول رقم 05 مجالات مقياس معامل الارتباط بيرسون والتعليق المقابل لكل مجال.

#### جدول (5): مقياس معامل الارتباط بيرسون

ضعيفة	أقل أو يساوي 0,30
متوسطة	من 0,3 الى 0,7
عالية	أكبر من 0,7

المصدر: من اعداد الطالبين

- نموذج الانحدار الخطي البسيط: هو نموذج احصائي يعبر عن العلاقة بين متغير تابع ومتغير واحد مستقل، ويهدف الى تحليل أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلميه المتغير الآخر، يمكن تطبيق الانحدار الخطي البسيط بالاستعانة ببرنامج SPSS.
- معامل التحديد (R): يقيس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي. وقيمته تتراوح بين 0 و1.
- اختبار فيشر (Fisher) لمعرفة العلاقة بين المتغيرين: وهي القيمة التي تشير إلى جودة نموذج العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة (Sig) أقل من 0.05 فان العلاقة معنوية.
- اختبار ستودنت (T-test): لمعرفة التأثير بين المتغيرين للتحقق من معنوية التأثير (حقيقي وله دلالة إحصائية) ويتم الحكم على معنوية التأثير من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة T فإذا كانت قيمة (Sig) اقل من 0.05 التأثير معنوية أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

## المبحث الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تعد المؤسسة العمومية رزيق البشير بوسعادة مؤسسة ذات أهمية بالغة تتمثل مهامها في الحفاظ على صحة المواطنين وتقديم خدمات ذات جودة والعمل على تحسينها، ولكونها مؤسسة تهتم بالرعاية الصحية للمرضى فان أداء الموظفين بها يلعب دورا رئيسيا في الأداء العام للمؤسسة من حيث جودة الخدمات المقدمة والتحكم في باقي موارد وامكانيات المنظمة بشكل فعال.

### المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة:

#### أولا-نشأة المؤسسة ومهامها وموقعها الجغرافي

##### 1-النشأة:

أنشأ مستشفى بوسعادة سنة 1987 وكان مدرج ضمن القطاعات الصحية صنف (ب)، أما الانطلاقة الفعلية للمستشفى فكانت بتاريخ 11 جويلية 1987 وسمي باسم الشهيد رزيق البشير السوفي " بتاريخ 25 أكتوبر 1995، وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 أنشئت المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، توضع تحت وصاية الوالي ويقوم بإدارتها مجلس إدارة ويسيرها مدير وتزود بجهاز طبي استشاري يسمى المجلس الطبي.

##### 2-المهام:

تتمثل مهامها في التكفل بصفة كاملة ومتسلسلة بالاحتياجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تتولى المهام التالية:

- ضمان تنظيم برمجة توزيع العلاج الاستشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي وتطبيق البرامج الوطنية للصحة؛
- ضمان حفظ الصحة والنظافة ومكافحة الأمراض والآفات الاجتماعية؛
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم؛
- تستخدم كميدان للتكوين الطبي والشبه الطبي، والتسيير الاستشفائي على أساس اتفاقات تبرم مع

مؤسسات التكوين.

##### 3-الموقع الجغرافي:

المستشفى يغطي مساحة شاسعة تقدر بـ 10000م ويبعد عن العاصمة بـ 250 كلم و 20 كلم عن

ولاية سطيف ويحده:

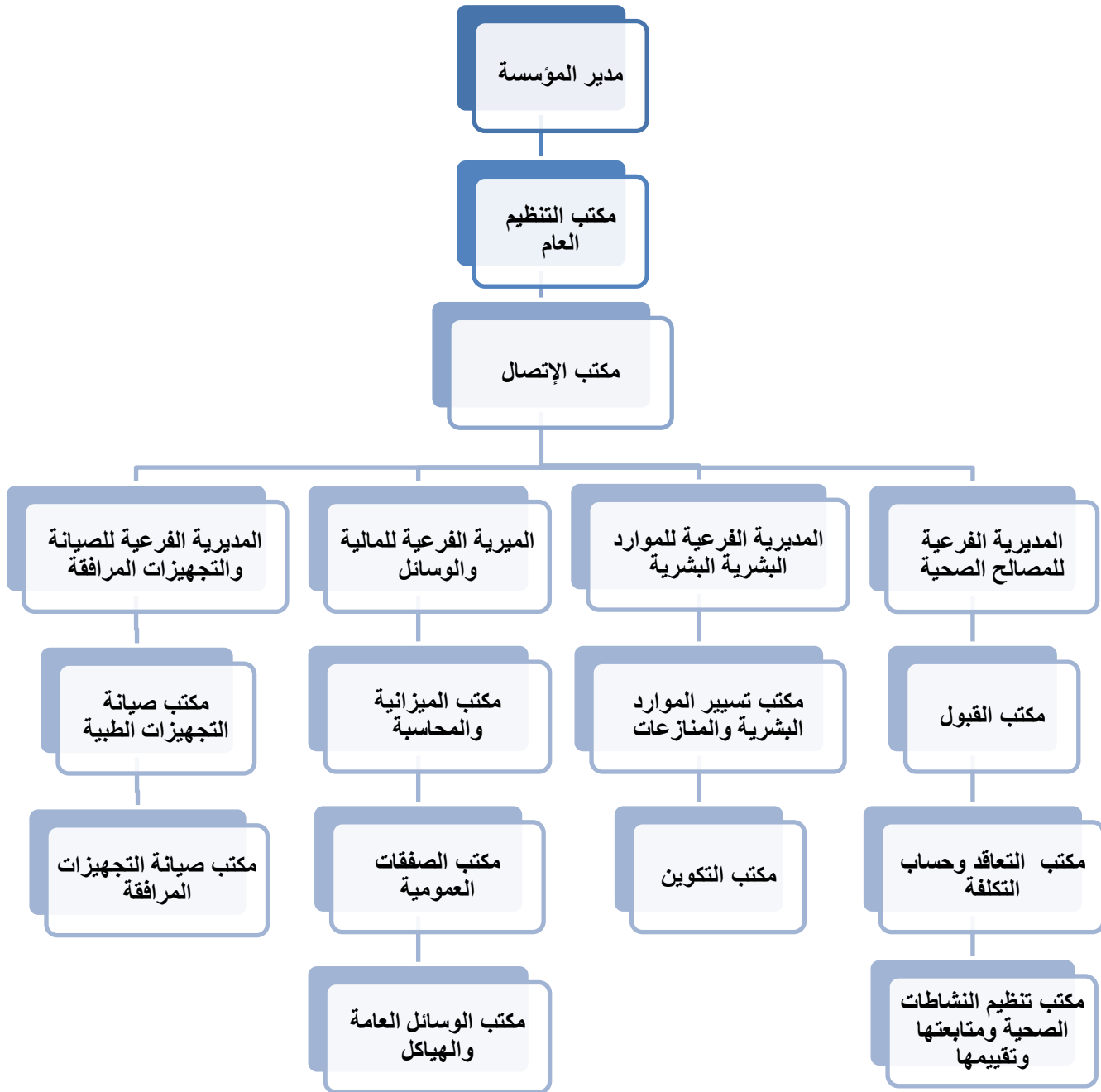
- شمالا مستشفى المسيلة 70 كلم ومستشفى سيدي عيسى 90 كلم.
- جنوبا مستشفى عين الملح 50 كلم ومستشفى أولاد جلال 145 كلم.
- شرقا مستشفى بركة 120 كلم.
- غربا مستشفى عين وسارة 140 كلم.

**المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية**

**أولا- الهيكل التنظيمي للمؤسسة**

يمثل الهيكل التنظيمي بناء وإطار يحدد مستويات الإدارة والأجزاء الداخلية فيها كما أنه يحدد خطوط السلطة والمسؤولية ومواقع اتخاذ القرار، وهو عبارة عن شكل يوضح ويحدد كيفية توزيع المهام والواجبات وأدوات التنسيق وأنماط التفاعل الواجب إتباعها، حدد الهيكل التنظيمي اعتمادا مخطط التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوسعادة حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20/12/2009 المحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية على القرار الوزاري المشترك بين وزارتي المالية ووزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات الذي يتضمن التنظيم الداخلي للمؤسسة وتسيير المستشفيات.

الشكل (5): الهيكل التنظيمي لمستشفى رزيق البشير بوسعادة



المصدر: وثيقة رسمية للمديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوسعادة-2023.

يتكون الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية من:<sup>1</sup>

1- **المدير:** يعتبر المسؤول الأول عن تسيير المؤسسة الاستشفائية، وهو الذي يضع مشروع الهيكل التنظيمي والنظام المحاسبي ويمارس التعيين والتسيير على مجموع مستخدمي المؤسسة العمومية باستثناء المستخدمين الذين خصص لهم شكل آخر من أشكال التعيين، كما يعتبر المسؤول الأول عن نفقات المؤسسة ووضع التقرير السنوي لنشاط وإرساله لسلطة الوصية.

2- **مكتب التنظيم العام:** تتمثل مهمته في التنسيق الإداري بين المديريات الفرعية للمؤسسة، ومتابعة جميع الإجراءات الإدارية وتميرها إلى حيز التنفيذ.

3- **مكتب الاتصال:** يهتم باستقبال المنشورات الإدارية وتسليمها للمدير وتطبيق قرارات هذا الأخير، كما يقوم باستقبال المجلس الإداري وتأسيس الميزانية السنوية للنشاطات، ومعالجة شكاوى المواطنين، وهو المكلف بأمانة المجلس الطبي والإداري.

4- **المديرية الفرعية للمصالح الصحية:** تعمل على ضمان النشاط الطبي والشبه الطبي للمؤسسة وتنقسم

إلى:

أ- مكتب القبول: يقوم باستقبال المرضى الذين تستلزم حالتهم المكوث بالمستشفى، وتسجيلهم وإعداد ملف قبولهم والتصريح بالوفيات والمواليد لضابط الحالة المدنية، كما يضمن المراقبة المستمرة لحركة المرضى في مختلف المصالح الاستشفائية ويمثل في:

ب- رئيس المصلحة: مهمته توجيه الموظفين والمساهمة في تسيير المصلحة والوصل بين الإدارة ومكتب

ج- الدخول

د- مكتب التسجيل: يقوم بتسجيل المرضى ومرافقيهم وتحصيل مستحقات المبيت عند خروجهم من المستشفى وتسجيل التحويلات.

هـ- مكتب الحالة المدنية: يقوم بتسجيل المواليد والوفيات.

و- مكتب الإحصاء: يقوم بإحصائيات شاملة للمرضى ومرافقيه

ز- مكتب التعاقد وحساب التكلفة: يقوم بحساب وتسجيل كل نفقات المصالح، وتحديد سعر الوجبات اليومية للمريض وسعر اليوم الاستشفائي، ويقوم بتحديد سعر تصفية الكلي، كما يقوم بحساب كل التكاليف الخاصة بالمؤسسة عند كل إخراج.

1- بالاعتماد على وثائق المؤسسة المدروسة 2023.

ح- مكتب تنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها وتقييمها: يقوم بإجراء حصيلة لكل النشاطات المصالح الاستشفائية وضمان النشاط الطبي والشبه الطبي في المؤسسة وتقييمه، كما يضع جدول مناوبة المسؤولين على الأطباء ووضع المؤشرات الصحية

#### 5- المديرية الفرعية للموارد البشرية وتشمل ما يلي:

أ- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات: يعمل على تسيير الموظفين وفق القوانين التنظيمية المنصوص عليها من طرف سلطة القرار وكنا متابعة حياتهم المهنية (تعيين / ترقية / عزل / تقاعد/ تحويل).  
ب- مكتب التكوين: يشرف على تسيير المديرية من خلال نائب مدير فرعي معين من قبل وزارة الصحة بموجب المرسوم، أو المكلف من طرف المدير، ويتكفل بتكوين وتحسين كافة عمال المؤسسة.

#### 6 - المديرية الفرعية للمالية والوسائل وتتكون من:

أ- مكتب الميزانية والمحاسبة: يقوم بدراسة الميزانية وتوزيعها على حسب الاحتياجات.  
ب- مكتب الصفقات العمومية: يعمل على دراسة الملفات والإعلان عن صفقات قد تم عقدها واختيار المتعاقد الذي تتوفر فيه الشروط.  
ج- مكتب الوسائل العامة

#### 7- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتتكون من:

أ- مكتب صيانة التجهيزات الطبية: يختص في صيانة التجهيزات الطبية المتواجدة في المستشفى  
ب- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة: يقوم بصيانة هياكل المنشأة من كهرباء وبناء وترصيص

#### المبحث الثالث: أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي

بقصد الإلمام بفرضيات الدراسة التي تطرقنا لها تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب حيث تطرقنا من خلاله لخصائص العينة والمطلب الثاني للتحليل الوصفي للمحاور والمطلب الثالث قمنا من خلاله بإختبار الفرضيات.

#### المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

تظهر نتائج التحليل الوصفي من خلال المتغيرات (الجنس، المنصب الحالي، المستوى الدراسي، المستوى التعليمي) من خلال التكرارات والنسب المئوية من خلال الجداول التالية:

أولاً-توزيع العينة حسب متغير الجنس:

جدول (6): توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
نكر	19	32.2
أنثى	40	67.8
المجموع	59	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول (06) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس المتشكل من فئة الذكور وفئة الاناث، ويتضح من خلاله أن أعلى نسبة كانت لصالح فئة الاناث 67.8%، بينما بلغت نسبة الذكور 32.2%، وهو ما يدل أن أغلب موظفي المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة من فئة الاناث، وقد يعزى ذلك الى ميل هذه الفئة الى العمل في الوظائف التي تهتم بالرعاية الصحية للمرضى إذ أظهرت نتائج التحليل أن 67.5% من فئة الاناث يعملن كممرضات أو طبيبات و 32.5% يعملن بالوظائف الإدارية.

ثانياً-توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الحالي:

جدول (7): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب

المنصب الحالي	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	06	10.1
ممرض	26	44.1
إداري	27	45.8
المجموع	59	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول (07) توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الحالي، ويظهر الجدول أن أعلى نسبة كانت لصالح فئة الإداريين حيث بلغت 45.8%، تليها فئة الممرضين التي بلغت 44.1% بينما بلغت نسبة الأطباء 10.1% من إجمالي أفراد العينة.

ثالثاً-توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة:

تم تقسيم مستويات الخبرة في المؤسسة العمومية رزيق البشير-بوسعادة إلى ثلاث فئات حسب توزيع مفردات العينة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (8): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
5سنوات فأقل	11	18.6
من 6 إلى 10 سنوات	19	32.2
من 11 سنة فأكثر	29	49.2
المجموع	59	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يظهر من خلال الجدول (08) أن أكبر نسبة تمثلت في 49.2% والتي تعبر عن فئة الموظفين الذين يمتلكون خبرة مهنية تبلغ أو تتجاوز 11 سنة، تليها فئة الموظفين الذين يمتلكون خبرة مهنية بين 6 إلى 10 سنوات حيث حازوا على نسبة 32.2% من اجمالي أفراد العينة فيما كانت أدنى نسبة لصالح الموظفين الذين يمتلكون خبرة معنية لا تتجاوز 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم 18.6%، وهو ما يعني أن أغلب المستجوبين مؤهلين مهنيا للإجابة على محاور الاستبيان وذلك باعتبار الخبرة المهنية الطويلة التي يمتلكونها.

رابعاً-توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

تم تقسيم المستوى التعليمي للموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة إلى أربعة فئات (ثانوي، جامعي، تكوين مهني، تكوين شبه طبي) كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (9): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	05	8,5
جامعي	26	44,1
تكوين شبه طبي	24	40,7
تكوين مهني	04	6,8
المجموع	59	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أظهر الجدول (09) أن غالبية أفراد العينة هم من فئة الجامعيين حيث بلغت نسبتهم 44,1%، تليها فئة الموظفين الذين زاولوا تكوين شبه طبي بنسبة 40,7% ثم الموظفين الذين بلغوا مستوى التعليم الثانوي بنسبة 8,5%، وكانت أقل نسبة لصالح الموظفين المتحصلين على شهادة التكوين المهني بنسبة 6,8%. وتدل هذه النتائج أن أغلب أفراد العينة مؤهلين أكاديميا للإجابة على فقرات الاستبيان.

### المطلب الثاني: التحليل الاحصائي الوصفي لمحاور الدراسة

سنقوم في هذا المطلب بالتحليل الاحصائي الوصفي لعبارات الاستبيان وأبعاد محاور الدراسة وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واستعراض ذلك من خلال الجداول (10) و(11) و(12).

### أولاً- التحليل الاحصائي الوصفي لمحور جودة الحياة الوظيفية:

#### جدول (10): التحليل الاحصائي الوصفي لمحور جودة الحياة الوظيفية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
01	يمكنك الخروج في أوقات العمل الرسمية لأمر شخصية	4.000	0.809	03	موافقة مرتفعة
02	تملك وقت كافي خارج العمل للتفرغ لحياتك الشخصية	3.677	0.990	01	موافقة مرتفعة
03	تغادر مكان العمل بسهولة عند حدوث طارئ شخصي	3.644	0.885	02	موافقة مرتفعة
	<b>البعد الأول: التوازن بين الحياة الشخصية والعملية</b>	3.774	0.644		موافقة مرتفعة
04	العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين في بيئة عملك قائمة على الاحترام المتبادل	3.932	0.944	01	موافقة مرتفعة
05	تتبادل مع زملائك في العمل الزيارات الاجتماعية في المناسبات	3.423	1.234	03	موافقة مرتفعة
06	العمل بين زملائك قائم على التعاون والدعم الجماعي	3.406	1.146	02	موافقة مرتفعة
	<b>البعد الثاني: العلاقات الاجتماعية</b>	3.587	0.833		موافقة مرتفعة
07	يتلاءم الراتب الذي تتلقاه مع الجهد المبذول	3.593	0.967	01	موافقة مرتفعة
08	يترقى الموظف بناء على الكفاءة والاستحقاق	3.372	1.065	02	موافقة متوسطة
09	تشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات المضافة لراتبك	3.118	1.287	03	موافقة متوسطة
	<b>البعد الثالث: الرواتب والمكافآت</b>	3.361	0.807		موافقة متوسطة
10	تشعر بالرضا اتجاه نظام التأمينات الاجتماعية الذي يوفره عملك	3.288	1.130	01	موافقة متوسطة
11	يتم مراقبة شروط السلامة بشكل مستمر	3.237	1.103	03	موافقة متوسطة
12	يوفر المستشفى معايير السلامة المهنية للموظفين	3.186	1.166	02	موافقة متوسطة
	<b>البعد الرابع: الأمن والسلامة المهنية</b>	3.237	0.992		موافقة متوسطة
13	تتصف معاملة المسؤولين في العمل بالعدالة والانصاف	3.559	0.914	02	موافقة مرتفعة

14	تمتلك مجالاً لاتخاذ قرارات هامة تخص العمل	3.491	0.953	01	موافقة مرتفعة
15	يحرص المسؤولون في العمل على إيجاد بيئة تعاونية بين الموظفين	3.406	0.892	03	موافقة مرتفعة
<b>البعد الخامس: القيادة والإشراف</b>		3.485	0.743	موافقة مرتفعة	
16	أفهم شروط الترقية والتقدم المهني المتعلقة بوظيفتي	3.796	0.760	02	موافقة مرتفعة
17	أرى أن نظام الترقية والتقدم عادل لجميع موظفي المؤسسة	3.728	0.805	01	موافقة مرتفعة
18	يساعد نظام الترقية في استقرارك في الوظيفة	3.508	0.795	03	موافقة مرتفعة
<b>البعد السادس: نظم الترقية والتقدم الوظيفي</b>		3.677	0.577	موافقة مرتفعة	
19	تتوقع مستقبل أفضل من هذه الوظيفة	3.576	1.037	03	موافقة مرتفعة
20	تشعر بالاستقرار الوظيفي في العمل	3.305	1.004	01	موافقة متوسطة
21	لا تفكر في البحث عن عمل بديل	3.288	1.000	02	موافقة متوسطة
<b>البعد السابع: الأمان والاستقرار الوظيفي</b>		3.389	0.738	موافقة متوسطة	
<b>مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة</b>		3.502	0.568	موافقة مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يظهر الجدول (10) التحليل الإحصائي الوصفي لمحور جودة الحياة الوظيفية، حيث نلاحظ من خلاله:

1-بعد "التوازن بين الحياة الشخصية والعملية" نجد أن متوسطات إجابات أفراد العينة البالغ على بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية جاءت مرتفعة حيث جاء متوسط إجابات الأفراد لأسئلة البعد محصورة بين (3.644) و(4.00) بينما بالنسبة للبعد بشكل عام فكان متوسط الإجابات هو (3.774) والانحراف المعياري بقيمة (0.644) مما يدل على وجود نسبة "موافقة مرتفعة"، وتبين هذه النتيجة أن المؤسسة محل الدراسة تحرص على توفير الوقت للموظفين لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية.

2-بعد "العلاقات الاجتماعية" حصر المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعد العلاقات الاجتماعية بين (3.406) و(3.932) بينما بالنسبة للبعد بشكل عام فكان متوسط الإجابات هو (3.587) والانحراف المعياري للبعد (0.833) وذلك يدل على وجود نسبة "موافقة مرتفعة" حيث يرى الموظفون أنه توجد علاقات اجتماعية في بيئة العمل تساهم في تحقيق الأهداف سواء الخاصة أو العامة وتحقيق التعاون بين الأفراد.

3-بعد "الرواتب والمكافآت" يظهر أن استجابات أفراد العينة لبعد الرواتب والمكافآت متقاربة وتتحصر متوسطاتها بين (3.118) و(3.593)، وبالنسبة للبعد بشكل عام فكان متوسط الإجابات هو (3.361) والانحراف المعياري (0.807) مما يدل على وجود موافقة متوسطة ويعود ذلك لكون المؤسسة مؤسسة عمومية تعتمد على نظام أجور منخفض نسبياً لا يتناسب مع الجهد المبذول من طرف الموظفين بكافة الرتب من ممرضين وأطباء إلى إداريين مما يؤدي لحالة عدم الرضى التام عن البعد المدروس.

4-بعد "الأمن والسلامة المهنية" بلغ متوسط إجابات الأفراد عن بعد الأمن والسلامة المهنية أكبر قيمة له هي (3.288) وأدنى قيمة مسجلة (3.186) بينما بلغ المتوسط الحسابي للبعد قيمة (3.237) والانحراف المعياري

(0.992)، مما يدل على وجود موافقة متوسطة لبعدها الصحة والسلامة المهنية بشكل عام والتي تعمل المؤسسة محل الدراسة على توفيرها للموظفين نظراً لبيئة العمل التي تتسم بوجود مستوى من الخطر.

5- "بعد القيادة والإشراف" أظهرت نتائج التحليل أن متوسطات عبارات بعد القيادة والإشراف مرتفعة حيث كان أعلى متوسط حسابي في العبارة رقم 14 والذي بلغ 3.559 تليها العبارة رقم 13 و 15 على التوالي بمتوسط حسابي 3.491 و 3.406 على الترتيب، فيما بلغ المتوسط لإجابات المبحوثين حول بعد القيادة والإشراف 3.485 وهو ما يعبر عن موافقة مرتفعة ويدل أن أفراد العينة راضون عن مستوى القيادة والإشراف بالمؤسسة محل الدراسة.

6- "بعد نظم الترقية والتقدم" بلغ المتوسط العام لإجابات المستجوبين حول هذا البعد 3.677 وانحراف معياري 0.577 وهو ما يعبر عن موافقة مرتفعة، وبلغ أعلى متوسط حسابي لعبارات البعد 3.796 والذي يقابل العبارة رقم 17 تليها العبارتين رقم 16 و 18 على التوالي بمتوسط حسابي 3.728 و 3.508 وتدل هذه النتائج أن أفراد العينة يفهمون شروط الترقية والتقدم المتعلقة بوظائفهم ويرون أن نظام الترقية والتقدم بالمؤسسة محل الدراسة يمتاز بالعدالة لجميع الموظفين ويساهم في استقرار الموظفين بوظائفهم.

7- "بعد الأمان والاستقرار الوظيفي" بلغ المتوسط العام لإجابات المستجوبين حول هذا البعد 3.389 وانحراف معياري 0.738 وهو ما يعبر عن موافقة متوسطة، وبلغ أعلى متوسط حسابي لعبارات البعد 3.576 والذي يقابل العبارة رقم 21 تليها العبارتين رقم 19 و 20 على التوالي بمتوسط حسابي 3.305 و 3.288 وتدل هذه النتائج أن الموظف في المؤسسة محل الدراسة يشعر بمستوى متوسط من الأمان والاستقرار الوظيفي وقد يفكر في البحث عن عمل بديل.

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات محور جودة الحياة الوظيفية بلغ 3.502 وهو يعبر عن مستوى موافقة مرتفعة، وبلغ الانحراف المعياري قيمة 0.568 والتي تدل على قلة تشتت إجابات المستجوبين حول عبارات هذا المحور، وعلى هذا الأساس يمكن الحكم على ارتفاع مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة الاستشفائية رزق البشير بوسعادة، وفيما يلي ترتيب أهمية أبعاد هذا المحور حسب وجهة نظر أفراد العينة.

جدول (11): ترتيب أبعاد المحاور

المرتبة السادسة	موافقة مرتفعة	0.644	3.774	البعد الأول: التوازن بين الحياة الشخصية والعملية
المرتبة الثانية	موافقة مرتفعة	0.577	3.677	البعد السادس: نظم الترقية والتقدم الوظيفي
المرتبة الأولى	موافقة مرتفعة	0.833	3.587	البعد الثاني: العلاقات الاجتماعية
المرتبة الرابعة	موافقة مرتفعة	0.743	3.485	البعد الخامس: القيادة والإشراف
المرتبة الثالثة	موافقة متوسطة	0.738	3.389	البعد السابع: الأمان والاستقرار الوظيفي
المرتبة السابعة	موافقة متوسطة	0.807	3.361	البعد الثالث: الرواتب والمكافآت
المرتبة الخامسة	موافقة متوسطة	0.992	3.237	البعد الرابع: الأمان والسلامة المهنية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أن أغلب إجابات المبحوثين حول أبعاد محور جودة الحياة الوظيفية جاءت بموافقة مرتفعة، كما يظهر أن متوسط إجابات المبحوثين حول أبعاد محور جودة الحياة الوظيفية ينحصر بين 3.237 و3.774 المقابل لبعد الأمن والسلامة المهنية وبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الترتيب بانحراف معياري 0.992 و0.644 على نفس الترتيب.

### ثانياً- التحليل الاحصائي الوصفي لمحور الأداء الوظيفي

جدول (12): التحليل الاحصائي الوصفي لمحور الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
01	أنتشارك مع زملائي في أداء مختلف النشاطات والمهام	3.813	0.730	10	موافقة مرتفعة
02	تحرص على عدم ارتكاب الأخطاء أثناء العمل	3.779	0.789	04	موافقة مرتفعة
03	تمتلك القدرة على التكيف مع الحالات الطارئة	3.796	0.846	05	موافقة مرتفعة
04	تلتزم بتأدية أعمالك بكفاءة وفاعلية	3.762	0.857	02	موافقة مرتفعة
05	تحرص على إقامة علاقات لمصلحة العمل لمواجهة المعوقات التي قد تعترض أدائك الوظيفي	3.728	0.784	09	موافقة مرتفعة
06	تحرص على تحسين أدائك بشكل مستمر	3.694	0.835	07	موافقة مرتفعة
07	تلتزم بتطبيق قوانين وسياسات المستشفى	3.694	0.725	03	موافقة مرتفعة
08	توجد رقابة دورية على أداء العمل	3.610	0.851	06	موافقة مرتفعة
09	لديك المعرفة الكاملة بطبيعة الأعمال الموكلة إليك	3.559	0.815	01	موافقة مرتفعة
10	يتميز أدائك في المستشفى بالجودة والالتقان	3.457	0.772	08	موافقة مرتفعة
	مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة	3.689	0.477		موافقة مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول (12) أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة حول محور الأداء الوظيفي بلغ قيمة 3.689 والتي تعبر عن موافقة مرتفعة لأفراد العينة، وبلغ الانحراف المعياري قيمة 0,4777 وهي قيمة أقل من الواحد وبالتالي تدل على قلة تشتت إجابات المبحوثين حول هذا المحور، وبالإستناد على هذه النتائج يمكن القول إن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع بالمؤسسة الاستشفائية رزيق البشير بوسعادة من وجهة نظر أفراد العينة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تمثل فرضيات الدراسة الإجابة المبدئية لإشكالية الدراسة والتي قمنا من خلالها بدراسة العلاقة بين المتغيرين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي وبناء على تحليل بيانات الدراسة الميدانية قمنا باستعراض هذه النتائج من خلال المطلب التالي.

أولاً- اختبار الفرضيات الفرعية

1- اختبار الفرضية الفرعية 01: يوجد أثر لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الأداء الوظيفي

بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

جدول (13): معامل الارتباط واختبار التباين بين التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة Sig
1	0.500	0.250	19.011	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول (15) معامل الارتباط واختبار التباين بين بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء الوظيفي، حيث يظهر من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت 0.5 وهي قيمة إيجابية دالة إحصائياً ونجد أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 19.011 وقيمة Sig المصاحبة لها 0.000 أقل من مستوى الدلالة، وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء الوظيفي، كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد هي 0.250 ما يعني أن بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية يفسر ما مقداره 25% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، بينما تعزى النسبة المتبقية الى عوامل أخرى.

جدول (14): نموذج انحدار التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء الوظيفي

Sig	T	معاملات معيارية		النموذج	
		معاملات غير معيارية Beta	الخطأ المعياري B		
0.000	7.041		0.325	2.291	1 الثابت
0.000	4.360	0.500	0.084	0.370	التوازن بين الحياة الشخصية والعملية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يعبر الجدول أعلاه عن نموذج انحدار بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء الوظيفي، ويتضح من خلاله أن قيمة معامل الانحدار B قد بلغت 0.370 وتشير هذه القيمة الى أنه كلما رفعنا مستوى التوازن بين الحياة الشخصية والعملية بوحدة واحدة يتغير معها مستوى الأداء الوظيفي بقيمة 0.370 وحدة.

بالاستناد على نتائج الجدول (15) والجدول (16)، يمكن القول ان الفرضية الفرعية رقم 02 محققة كما يمكن كتابة معادلة نموذج انحدار بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية والأداء الوظيفي على النحو التالي:

$$Y = 0.370X + 2.291$$

2- اختبار الفرضية الفرعية 02: يوجد أثر لبعد العلاقات الاجتماعية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

جدول (15): معامل الارتباط واختبار التباين بين العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة Sig
1	0.364	0.132	8.737	0.004

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول (17) معامل الارتباط واختبار التباين بين بعد العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي، حيث يظهر من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت 0.364 وهي قيمة إيجابية دالة إحصائياً ونجد أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 8.737 وقيمة Sig المصاحبة لها 0.004 أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين بعد العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي، كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد هي 0.132 ما يعني أن بعد العلاقات الاجتماعية يفسر ما مقداره 13.2% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

جدول (16): نموذج انحدار العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي

النموذج	معاملات معيارية		معاملات غير معيارية	T	Sig
	B	الخطأ المعياري			
1 الثابت	2.940	0.260		11.299	0.000
العلاقات الاجتماعية	0.208	0.070	0.364	2.955	0.004

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يعبر الجدول أعلاه عن نموذج انحدار بعد العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي، ويتضح من خلاله أن قيمة معامل الانحدار B قد بلغت 0.208 وتشير هذه القيمة إلى أنه كلما رفعنا مستوى العلاقات الاجتماعية بوحدة واحدة يتغير معها مستوى الأداء الوظيفي بقيمة 0.208 وحدة. بالاستناد على نتائج الجدول (17) والجدول (18)، يمكن القول أن الفرضية الفرعية رقم 02 محققة كما يمكن كتابة معادلة نموذج انحدار بعد العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي على النحو التالي:

$$Y = 0.208X + 2.940$$

3- اختبار الفرضية الفرعية 03: يوجد أثر لبعء الرواتب والمكافآت على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

جدول (17): معامل الارتباط واختبار التباين بين الرواتب والمكافآت والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة Sig
1	0.441	0.195	13.812	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول (19) معامل الارتباط واختبار التباين بين بعء الرواتب والمكافآت والأداء الوظيفي، حيث يظهر من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت 0.441 وهي قيمة إيجابية دالة إحصائياً ونجد أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 13.812 وقيمة Sig المصاحبة لها 0.000 أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين بعء الرواتب والمكافآت والأداء الوظيفي، كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد هي 0.195 ما يعني أن بعء الرواتب والمكافآت يفسر ما مقداره 19.5% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

جدول (18): نموذج انحدار الرواتب والمكافآت والأداء الوظيفي

النموذج	معاملات معيارية		T	Sig
	B	الخطأ المعياري		
1 الثابت	2.811	0.242	11.578	0.000
الرواتب والمكافآت	0.261	0.070	3.716	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يعبر الجدول أعلاه عن نموذج انحدار بعء الرواتب والمكافآت والأداء الوظيفي، ويتضح من خلاله أن قيمة معامل الانحدار B قد بلغت 0.261 وتشير هذه القيمة إلى أنه كلما رفعنا مستوى الرواتب والمكافآت بوحدة واحدة يتغير معها مستوى الأداء الوظيفي بقيمة 0.261 وحدة.

بالاستناد على نتائج الجدول (19) والجدول (20)، يمكن القول ان الفرضية الفرعية رقم 03 محققة كما يمكن كتابة معادلة نموذج انحدار بعء الرواتب والمكافآت والأداء الوظيفي على النحو التالي:

$$Y = 0.261X + 2.811$$

4- اختبار الفرضية الفرعية 04: يوجد أثر لبعء الأمن والسلامة المهنية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

جدول (18): معامل الارتباط واختبار التباين بين الأمن والسلامة المهنية والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة Sig
1	0.385	0.148	9.971	0.002

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول (21) معامل الارتباط واختبار التباين بين بعد الأمن والسلامة المهنية والأداء الوظيفي، حيث يظهر من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت 0.385 وهي قيمة إيجابية دالة إحصائياً ونجد أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 9.971 وقيمة Sig المصاحبة لها 0.002 أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين بعد الأمن والسلامة المهنية والأداء الوظيفي، كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد هي 0.148 ما يعني أن بعد الأمن والسلامة المهنية يفسر ما مقداره 14.8% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

جدول (19): نموذج انحدار الأمن والسلامة المهنية والأداء الوظيفي

Sig	T	معاملات معيارية		النموذج	
		معاملات غير معيارية	معاملات معيارية		
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	15.520		0.199	3.088	1 الثابت
0.000	3.157	0.385	0.058	0.185	الأمن والسلامة المهنية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يعبر الجدول أعلاه عن نموذج انحدار بعد الأمن والسلامة المهنية والأداء الوظيفي، ويتضح من خلاله أن قيمة معامل الانحدار B قد بلغت 0.185 وتشير هذه القيمة إلى أنه كلما رفعنا مستوى الأمن والسلامة المهنية بوحدة واحدة يتغير معها مستوى الأداء الوظيفي بقيمة 0.185 وحدة.

بالاستناد على نتائج الجدول (21) والجدول (22)، يمكن القول أن الفرضية الفرعية رقم 04 محققة كما يمكن كتابة معادلة نموذج انحدار بعد الأمن والسلامة المهنية والأداء الوظيفي على النحو التالي:

$$Y = 0.185X + 3.088$$

5- اختبار الفرضية الفرعية 05: يوجد أثر لبعء القيادة والإشراف على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

جدول (20): معامل الارتباط واختبار التباين بين القيادة والإشراف والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة Sig
1	0.376	0.141	9.419	0.003

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول (23) معامل الارتباط واختبار التباين بين بعء القيادة والإشراف والأداء الوظيفي، حيث يظهر من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت 0.376 وهي قيمة إيجابية دالة إحصائياً ونجد أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 9.419 وقيمة Sig المصاحبة لها 0.003 أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين بعء القيادة والإشراف والأداء الوظيفي، كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد هي 0.141 ما يعني أن القيادة والإشراف يفسر ما مقداره 14.1% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

جدول (21): نموذج انحدار القيادة والإشراف والأداء الوظيفي

النموذج	معاملات معيارية		T	Sig
	B	الخطأ المعياري		
1 الثابت	2.846	0.280	10.136	0.000
القيادة والإشراف	0.241	0.078	3.069	0.003

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يعبر الجدول أعلاه عن نموذج انحدار بعء القيادة والإشراف والأداء الوظيفي، ويتضح من خلاله أن قيمة معامل الانحدار B قد بلغت 0.241 وتشير هذه القيمة إلى أنه كلما رفعنا مستوى القيادة والإشراف بوحدة واحدة يتغير معها مستوى الأداء الوظيفي بقيمة 0.241 وحدة.

بالاستناد على نتائج الجدول (23) والجدول (24)، يمكن القول ان الفرضية الفرعية رقم 05 محققة كما يمكن كتابة معادلة نموذج انحدار بعء القيادة والإشراف والأداء الوظيفي على النحو التالي:

$$Y = 0.241X + 2.846$$

6- اختبار الفرضية الفرعية 06: يوجد أثر لبعء نظم الترقية والتقدم الوظيفي على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

جدول (22): معامل الارتباط واختبار التباين بين نظم الترقية والتقدم الوظيفي والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة Sig
1	0.415	0.172	11.873	0.001

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول (25) معامل الارتباط واختبار التباين بين بعء نظم الترقية والتقدم الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث يظهر من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت 0.415 وهي قيمة إيجابية دالة إحصائياً ونجد أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 11.873 وقيمة Sig المصاحبة لها 0.001 أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين بعء نظم الترقية والتقدم الوظيفي والأداء الوظيفي، كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد هي 0.415 ما يعني أن بعء نظم الترقية والتقدم الوظيفي يفسر ما مقداره 41.5% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

جدول (23): نموذج انحدار نظم الترقية والتقدم الوظيفي والأداء الوظيفي

النموذج	معاملات معيارية		معاملات غير معيارية	T	Sig
	B	الخطأ المعياري			
1 الثابت	2.426	0.371	Beta	6.536	0.000
نظم الترقية والتقدم الوظيفي	0.343	0.099	0.415	3.445	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يعبر الجدول أعلاه عن نموذج انحدار بعء نظم الترقية والتقدم الوظيفي والأداء الوظيفي، ويتضح من خلاله أن قيمة معامل الانحدار B قد بلغت 0.343 وتشير هذه القيمة إلى أنه كلما رفعنا مستوى نظم الترقية والتقدم الوظيفي بوحدة واحدة يتغير معها مستوى الأداء الوظيفي بقيمة 0.343 وحدة.

بالاستناد على نتائج الجدول (25) والجدول (26)، يمكن القول ان الفرضية الفرعية رقم 06 محققة كما يمكن كتابة معادلة نموذج انحدار بعء الترقية والتقدم الوظيفي والأداء الوظيفي على النحو التالي:

$$Y = 0.343X + 2.426$$

7- اختبار الفرضية الفرعية 07: يوجد أثر لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

جدول (24): معامل الارتباط واختبار التباين بين الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة Sig
1	0.344	0.118	7.651	0.007

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول (27) معامل الارتباط واختبار التباين بين بعد الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث يظهر من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت 0.344 وهي قيمة إيجابية دالة إحصائياً ونجد أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 7.651 وقيمة Sig المصاحبة لها 0.007 أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين بعد الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي، كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد هي 0.118 ما يعني أن بعد الأمان والاستقرار الوظيفي يفسر ما مقداره 11.8% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

جدول (25): نموذج انحدار الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي

النموذج	معاملات معيارية		T	Sig
	B	الخطأ المعياري		
1 الثابت	2.935	0.279	10.513	0.000
الأمان والاستقرار الوظيفي	0.222	0.080	2.766	0.007

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يعبر الجدول أعلاه عن نموذج انحدار بعد الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي، ويتضح من خلاله أن قيمة معامل الانحدار B قد بلغت 0.222 وتشير هذه القيمة إلى أنه كلما رفعنا مستوى الأمان والاستقرار الوظيفي بوحدة واحدة يتغير معها مستوى الأداء الوظيفي بقيمة 0.222 وحدة.

بالاستناد على نتائج الجدول (27) والجدول (28)، يمكن القول ان الفرضية الفرعية رقم 07 محققة كما يمكن كتابة معادلة نموذج انحدار بعد الأمان والاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي على النحو التالي:

$$Y = 0.222X + 2.935$$

ثانياً- اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

نستنتج من خلال النتائج التي توصلنا لها من خلال إختبار الفرضيات الفرعية أن لجودة الحياة الوظيفية أثر على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وللتأكد من هذه النتائج قمنا بإستخدام الإنحدار البسيط في إختبار الفرضية الرئيسية.

يعتبر الانحدار الخطي البسيط الأداة الإحصائية المناسبة لاختبار هذه الفرضية ومن أجل تطبيقه يجب توفر بعض الشروط مثل التوزيع الطبيعي للمتغيرات (أنظر الملحق (06)) وعشوائية العينة وخطية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وكانت النتائج موضحة في الجداول التالية:

جدول (26): معامل الارتباط واختبار التباين بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة Sig
1	0.537	0.289	23.190	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول (13) معامل الارتباط واختبار التباين بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، حيث يظهر من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت 0.537 وهي قيمة إيجابية دالة إحصائياً حيث نجد أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 23.190 وقيمة Sig المصاحبة لها 0.000 أقل من مستوى الدلالة، وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، كما يظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد هي 0,289 ما يعني أن جودة الحياة الوظيفية تفسر ما مقداره 28.9% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، بينما تعزى النسبة المتبقية الى عوامل أخرى.

جدول (28): نموذج انحدار جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي

النموذج	معاملات معيارية		T	Sig
	B	الخطأ المعياري		
1 الثابت	2.107	0.332	6.329	0.000
جودة الحياة الوظيفية	0.451	0.093	4.815	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يعبر الجدول أعلاه عن نموذج انحدار جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ويتضح من خلاله أن قيمة معامل الانحدار B قد بلغت 0.451 وتشير هذه القيمة الى أنه كلما رفعنا مستوى جودة الحياة الوظيفية بوحدة واحدة يتغير معها مستوى الأداء الوظيفي بقيمة 0.451 وحدة.

بالاستناد على نتائج الجدول (13) والجدول (14)، يمكن القول ان الفرضية الرئيسة محققة كما يمكن كتابة

معادلة نموذج انحدار جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي على النحو التالي:

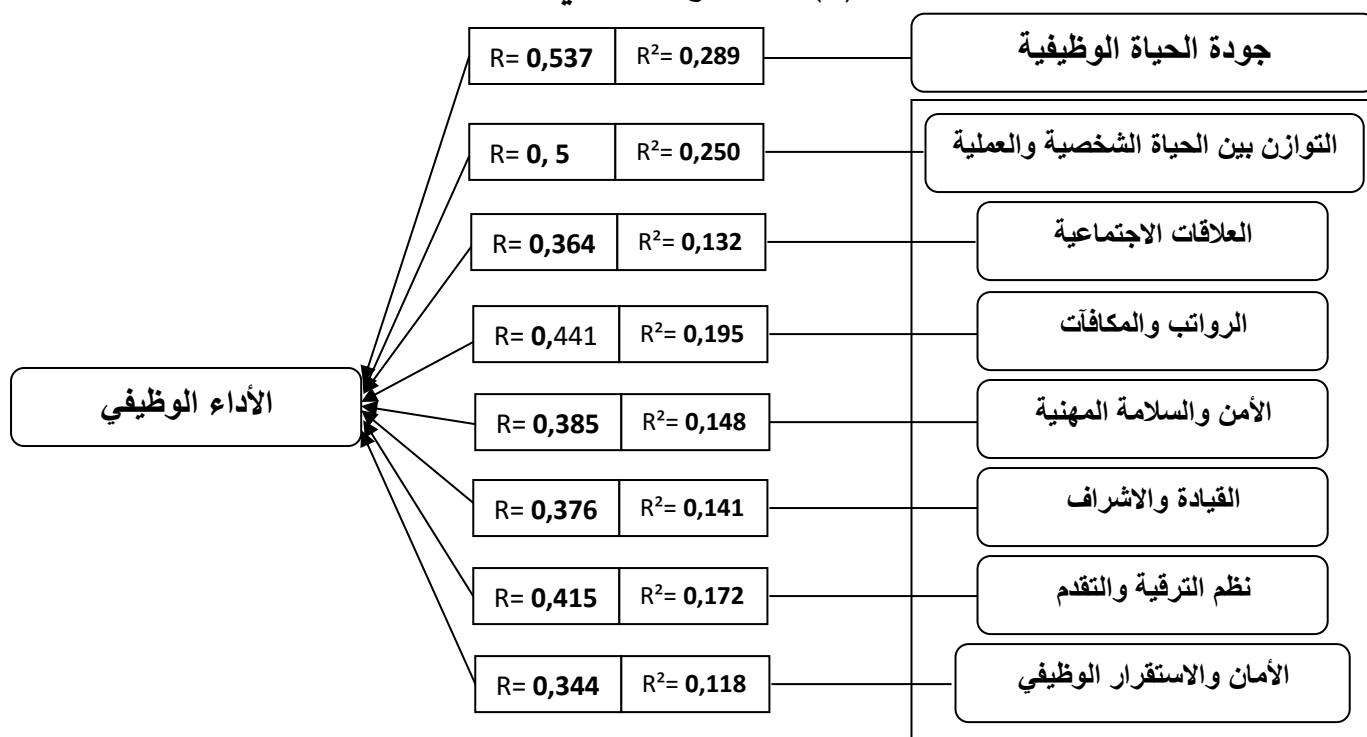
$$Y = 0.451X + 2.107$$

ثالثاً-النموذج الميداني للدراسة:

من خلال ما تم عرضه من إجابات المبحوثين حول موضوع جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء

الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة وما تم التوصل من حل للإشكالية واختبار الفروض، توصلنا إلى النموذج التالي:

الشكل (6): النموذج التطبيقي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الدراسة

### خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل التطرق لأثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي من خلال دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات التي قمنا بجمعها عن طريق أداة الاستبيان، وقد تم التوصل في هذا الفصل إلى مجموعة النتائج أهمها وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية رزيق البشير بوسعادة.

خاتمة

تمحورت هذه الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية، من خلال معالجة إشكالية أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، إضافة لإيجاد صلة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، وقد تم دراسة ذلك من خلال فصلين جمعا بين الجانب النظري الذي تطرق إلى الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، بالإضافة للفصل الثاني والذي تم من خلاله دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة، حيث تم التوصل من خلاله إلى مجموعة من النتائج التي ساهمت في حل إشكالية الدراسة والإجابة على التساؤلات الفرعية وفرضياتها، وقد قمنا بالإشارة لأبرز هذه النتائج والتي تم من خلالها تقديم توصيات الدراسة.

### أولا-نتائج الدراسة:

#### 1-الجانب النظري:

- يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في مجموع العمليات المستمرة والتي تعمل على تحسين مختلف الجوانب المتعلقة بالحياة الوظيفية والشخصية للموظفين من خلال الإجراءات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة وبالتالي توفير مناخ تنظيمي داعم والذي يساهم بدوره على زيادة كفاءة كل من الموظفين والمؤسسة، تتضمن مجموعة من الخصائص التي تساهم في تحسين المؤسسة من عدة نواح مختلفة.

- يتمثل الأداء الوظيفي في قيام الموظفين وأفراد المؤسسة بإنجاز أعمالهم بطريقة تساهم في تحقيق أهدافها من خلال إلمامهم بمهامهم ومتطلباتها مع مراعات المعايير المتبعة في العمل، وتوفير الدعم والإمكانيات التي تساهم في ضمان استمرار هذا الأداء من طرف المؤسسة.

تساهم جودة الحياة الوظيفية بشكل كبير في المؤسسة من خلال تحديد الأبعاد التي تحتاج التعديل أو التغيير لتحسين الأداء الوظيفي؛

-يمكن مفهوم جودة الحياة الوظيفية المؤسسة من تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال تحسين الأداء الوظيفي؛

-لجودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة من خلال معالجتها للعديد من المشاكل عبر تطبيق أبعادها المختلفة وتكييفها بمختلف أنواع المؤسسات؛

-يرتبط مستوى أداء المؤسسة ارتباطا طرديا مع مستوى أداء موظفيها؛

-يلعب مستوى أداء العنصر البشري دورا مهما في تحقيق أهداف المؤسسة.

#### 2-الجانب التطبيقي:

-تطبق المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير بوسعادة أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستويات مرتفعة؛

-يمتلك موظفي المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير بوسعادة مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي؛

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة؛

-تدرجت الأبعاد الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي بشكل تنازلي كالآتي:(التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، الرواتب والمكافآت، نظم الترقية والتقدم الوظيفي، الأمن والاستقرار الوظيفي، القيادة والإشراف، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي).

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة؛

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها العلاقات الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة؛

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الرواتب والمكافآت على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة؛

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الصحة والسلامة المهنية على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة؛

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها القيادة والإشراف على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة؛

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الترقية والتقدم الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة؛

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأمان والاستقرار الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة.

#### ثانياً-توصيات الدراسة:

-ضرورة الاهتمام بالجانب المادي وبالأخص المتعلق بالرواتب والمكافآت وتطويره وضمان العدالة في توزيعها؛  
-تعزيز برامج الأمان والسلامة المهنية بأحدث معايير الأمان لضمان تطبيقها بشكل فعال يسمح بتعزيز الأداء؛  
-العمل على تعزيز الأمان والاستقرار الوظيفي من خلال تثمين المورد البشري ووضع خطط مستقبلية للاستفادة من خبراته وعدم الاستغناء عن خدماتهم؛

-على المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير-بوسعادة الاهتمام بشكل أكبر بجودة الحياة الوظيفية وتحسين تطبيق أبعادها وبالتالي زيادة كفاءة وجودة الخدمة المقدمة من خلال تحسين الأداء الوظيفي المقدم.

#### رابعاً-آفاق الدراسة:

من خلال ما برز في دراستنا عن أهمية جودة الحياة الوظيفية وأثرها الواسع على العديد من المتغيرات الأخرى فإن مجال التوسع في البحث مازال مستمراً لإجراء العديد من الدراسات الأخرى، نقترح منها:

-دراسة حول أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز؛

-جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإبداع والابتكار في القطاع الخاص؛

-دراسة حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي في المؤسسات العمومية؛

- دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع الخاص؛
- أثر العدالة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية؛
- أثر التوازن بين الحياة الشخصية والعملية على جودة الحياة الوظيفية؛
- دور القيادة التحويلية في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

# قائمة المصادر والمراجع

- 1- جاد الرب سيد محمد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر، 2008.
- 2- الحريري محمد سرور، إدارة الموارد البشرية، دار البداية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012.
- 3- حنفي محمود سليمان، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، مصر، 1992.
- 4- خالد عبد الرحيم الهيتي وآخرون، أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 5- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات التنظيمية والسلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
- 6- كامل محمد المغربي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط2، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
- 7- محمد أحمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، دار الحكمة، القاهرة، مصر، 2018.

## 2- الأطروحات والرسائل والمذكرات:

- 1- أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012.
- 2- جعفر نورة، أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العمومي-دراسة حالة جامعة المسيلة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021.
- 3- جمال الدين بوبكر، فارس برتيمية، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لعمال غير الأجراء لولاية الوادي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، 2021.
- 4- حدة يوغراب، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع، المسيلة، الجزائر، 2013.

- 5- خالد بن خليفة، لطقي عاشور، معراج شريقي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح والعمور بالوادي -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2022.
- 6- خديجة ناصر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019.
- 7- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.
- 8- خويديمي إبراهيم، سلومة محمد، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين -دراسة حالة مديرية التجارة لولاية عين دقل، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2019.
- 9- زهرة خلوف، الثقافة التنظيمية بين رهانات الانتماء وديناميكية الأداء، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2015.
- 10- ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والأرطوفونيا، تخصص التنمية البشرية وفعالية الأداءات، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، وهران، الجزائر، 2016.
- 11- سرور لعمارة، تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان الشبه طبيين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2017.
- 12- سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2018.
- 13- شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص الانتقاء والتوجيه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014.

- 14- عماد منصور أحمد حلاوة، **غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي** (دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2015.
- 15- قاضل سمية، **الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "دكتور صالح زرداني"**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع وتنمية الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2019.
- 16- ليلي عمومن، **يمينة بوسماحة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء "دراسة ميدانية للعاملين بالسلك الطبي والشبه طبي"**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019.
- 17- محروق سمر، **بوبلي حليلة، أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين -دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2020.**
- 18- محيسن وجدي، **مدى رضی موظفي وكالة غوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004.
- 19- مديحة حموش، **الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي-دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية أولاد دراج-**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاتصال والإعلام، تخصص اتصال وعلاقات عامة، المسيلة، الجزائر، 2020.
- 20- هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، **أثر أبعاد جودة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017.

## 3-المجلات:

- 1- أحلام خان، **وسيلة جغلو، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية -دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة -بسكرة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 03، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020.**
- 2- بلواضح أحمد سيف الدين، **جلولي محمد، مهدي عمر، أثر التفكير الإستراتيجي على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 06، العدد 01، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، السعيدة، الجزائر، 2022.**

- 3- سهام بلقرمي، أثر الإشراف الصحي على الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في رعاية الأمومة والطفولة بولاية برج بوعرييج، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 07، العدد 30، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، 2018.
- 4- عادل بومجان، أقطي جوهرة، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية المجلد 18، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018.
- 5- عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفاعلية، (مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010.
- 6- محمد إبراهيم كامل الصويص، واقع جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة، المجلد 09، العدد 02، جامعة قناة السويس، مصر، 2018.

الملاحق



الملحق (1): الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

الأخ الفاضل، الأخت الفاضلة تحية طيبة وبعد؛

في إطار الإعداد لمذكرة التخرج والتي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير والموسومة بعنوان: " أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية لمستشفى رزيق البشير بوسعادة-"، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة لغرض تحصيل المعلومات المطلوبة حول الموضوع المذكور، ونرجو أن تكون إجابتكم على الأسئلة المطروحة بكل موضوعية، مع العلم أن المعلومات المدلى بها سيتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط.

نشكركم مسبقا على حسن تعاونكم وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الطالبين: بلواضح إسلام - شرح عبد الرؤوف

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

أولاً-المعلومات الشخصية:

الرقم	المتغيرات	
01	الجنس	ذكر
		أنثى
02	المنصب الحالي	طبيب
		ممرض
		إداري
		أخرى، أذكرها: .....
03	الخبرة	5سنوات فأقل
		من 6 إلى 10سنوات
		11 سنة فأكثر
04	المستوى التعليمي	ثانوي
		جامعي
		تكوين مهني
		دكتوراه
		أخرى، أذكرها: .....

ثانياً-جودة الحياة الوظيفية:

البعد الأول: التوازن بين الحياة الشخصية والعملية					
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
01	تملك وقت كافي خارج العمل للتفرغ لحياتك الشخصية				
02	تغادر مكان العمل بسهولة عند حدوث طارئ شخصي				
03	يمكنك الخروج في أوقات العمل الرسمية لأمر شخصي				
البعد الثاني: العلاقات الاجتماعية					
04	العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين في بيئة عملك قائمة على الاحترام المتبادل				
05	العمل بين زملائك قائم على التعاون والدعم الجماعي				
06	تبادل مع زملائك في العمل الزيارات الاجتماعية في المناسبات				

البعد الثالث: الرواتب والمكافآت					
					07 يتلاءم الراتب الذي تتلاقاه مع الجهد المبذول
					08 يترقى الموظف بناء على الكفاءة والاستحقاق
					09 تشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات المضافة لراتبك
البعد الرابع: الأمن والسلامة المهنية					
					10 تشعر بالرضا اتجاه نظام التأمينات الاجتماعية الذي يوفره عملك
					11 يوفر المستشفى معايير السلامة المهنية للموظفين
					12 يتم مراقبة شروط السلامة بشكل مستمر
البعد الخامس: القيادة والإشراف					
					13 تمتلك مجالاً لاتخاذ قرارات هامة تخص العمل
					14 تتصف معاملة المسؤولين في العمل بالعدالة والانصاف
					15 يحرص المسؤولون في العمل على إيجاد بيئة تعاونية بين الموظفين
البعد السادس: نظم الترقية والتقدم الوظيفي					
					16 أرى أن نظام الترقية والتقدم عادل لجميع موظفي المؤسسة
					17 أفهم شروط الترقية والتقدم المهني المتعلقة بوظيفتي
					18 يساعد نظام الترقية في استقرارك في الوظيفة
البعد السادس: الأمان والاستقرار الوظيفي					
					19 تشعر بالاستقرار الوظيفي في العمل
					20 لا تفكر في البحث عن عمل بديل
					21 تتوقع مستقبل أفضل من هذه الوظيفة

### ثالثاً- الأداء الوظيفي:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
22	لديك المعرفة الكاملة بطبيعة الأعمال الموكلة إليك					
23	تلتزم بتأدية أعمالك بكفاءة وفاعلية					
24	تلتزم بتطبيق قوانين وسياسات المستشفى					
25	تحرص على عدم ارتكاب الأخطاء أثناء العمل					
26	تمتلك القدرة على التكيف مع الحالات الطارئة					
27	توجد رقابة دورية على أداء العمل					

					28	تحرص على تحسين أدائك بشكل مستمر
					29	يتميز أداءك في المستشفى بالجودة والالتقان
					30	تحرص على إقامة علاقات لمصلحة العمل لمواجهة المعوقات التي قد تعترض أدائك الوظيفي
					31	أشارك مع زملائي في أداء مختلف النشاطات والمهام

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق (2): الاستبيان قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية والجامعة	الأستاذ المحكم
أستاذ محاضر "أ"	فراحتية العيد
أستاذ محاضر "أ"	بركاتي الحسين
أستاذ محاضر "أ"	نور الدين عسلي
أستاذ محاضر "أ"	فاتح غلاب
أستاذ محاضر "أ"	ياسين عطا الله
أستاذ محاضر "أ"	سارة بن التومي
أستاذ محاضر "أ"	صونية بتغة
أستاذ محاضر "أ"	نادية تاهمي







## تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

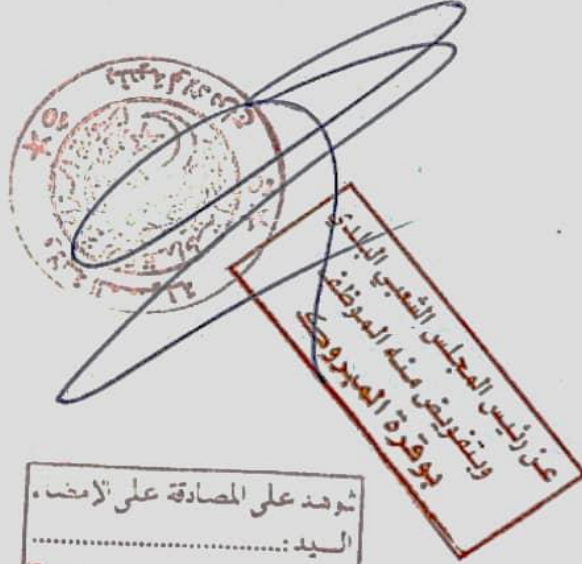
الطالب (ة): ب. بن مسعود عبد الرحمن المولود (ة) بتاريخ: 16 - 10 - 1999 ب. أوجاد جراح - المسيلة  
الحامل لبطاقة التعرف الوطنية (أور.س.) رقم: 00120961 الصادرة بتاريخ: 30-12-2019 عن: .....

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال خلال السنة الجامعية: 2022/2023  
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي  
دراسة حالة منسوخة من رزمة التسيير بوضياف -

أصرح بشرفي أنني إلترمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: ...../...../.....

التوقيع و البصمة



شاهد على المصادقة على الإضا  
السيد: .....  
بتاريخ: 2023-12-03

الملحق رقم (5): نتائج معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	21
جودة الحياة الوظيفية	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	10
الأداء الوظيفي	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.826	31
كافة عبارات الاستبيان	

الملحق رقم (6): نتائج التوزيع الطبيعي

Tests of Normality			
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Statistic	df	Sig.
QWL	.072	59	.200*
JP	.072	59	.200*

\*. This is a lower bound of the true significance.  
a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم (7): تحليل محور البيانات الشخصية

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	19	32.2	32.2	32.2
	أنثى	40	67.8	67.8	100.0
Total		59	100.0	100.0	

		المنصب			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	طبيب	6	10.2	10.2	10.2
	ممرض	26	44.1	44.1	54.2
	إداري	27	45.8	45.8	100.0
Total		59	100.0	100.0	

		الخبرة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	فأقل سنوات 5	11	18.6	18.6	18.6
	6-10	19	32.2	32.2	50.8
	فأكثر سنة 11	29	49.2	49.2	100.0
Total		59	100.0	100.0	

		التعليمي_المستوى			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ثانوي	5	8.5	8.5	8.5
	جامعي	26	44.1	44.1	52.5
	مهني تكوين	4	6.8	6.8	59.3
	طبي شبه تكوين	24	40.7	40.7	100.0
Total		59	100.0	100.0	

نتائج الملحق رقم (8): التحليل الاحصائي الوصفي  
لعبارات جودة الحياة الوظيفية

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
للتفرغ العمل خارج كافي وقت تملك الشخصية لحياتك	59	1.00	5.00	3.6780	.99031	
حدوث عند بسهولة العمل مكان تغادر شخصي طارئ	59	1.00	5.00	3.6441	.88596	
الرسمية العمل أوقات في الخروج يمكنك شخصية لأمر	59	1.00	5.00	4.0000	.80943	
بيئة في والمرؤوسين الرؤساء بين العلاقة المتبادل الاحترام على قائمة عملك	59	1.00	5.00	3.9322	.94439	
التعاون على قائم زملائك بين العمل الجماعي والدعم	59	1.00	5.00	3.4068	1.14649	
الزيارات العمل في زملائك مع تتبادل المناسبات في الاجتماعية	59	1.00	5.00	3.4237	1.23461	
الجهد مع تتلاقاه الذي الراتب يتلاءم المبدول	59	1.00	5.00	3.5932	.96702	
الكفاءة على بناء الموظف يترقى والاستحقاق	59	1.00	5.00	3.3729	1.06509	
والزيادات العلوات عن بالرضا تشعر لراتيك المضافة	59	1.00	5.00	3.1186	1.28767	
التأمينات نظام اتجاه بالرضا تشعر عملك يوفره الذي الاجتماعية	59	1.00	5.00	3.2881	1.13032	
المهنية السلامة معايير المستشفى يوفر للموظفين	59	1.00	5.00	3.1864	1.16670	
مستمر بشكل السلامة شروط مراقبة يتم تخص هامة قرارات لاتخاذ مجالا تمتلك العمل	59	1.00	5.00	3.2373	1.10390	
تخصص هامة قرارات لاتخاذ مجالا تمتلك العمل	59	1.00	5.00	3.4915	.95363	
العمل في المسؤولين معاملة تتصف والانصاف بالعدالة	59	1.00	5.00	3.5593	.91484	
إيجاد على العمل في المسؤولين يحرص الموظفين بين تعاونية بيئة	59	1.00	5.00	3.4068	.89286	
لجميع عادل والتقدم الترقية نظام أن أرى المؤسسة موظفي	59	2.00	5.00	3.7288	.80581	
المهني والتقدم الترقية شروط أفهم بوظيفتي المتعلقة	59	2.00	5.00	3.7966	.76066	
في استقرارك في الترقية نظام يساعد الوظيفة	59	2.00	5.00	3.5085	.79596	
العمل في الوظيفي بالاستقرار تشعر	59	1.00	5.00	3.3051	1.00437	
بديل عمل عن البحث في تفكر لا	59	1.00	5.00	3.2881	1.00088	
الوظيفة هذه من أفضل مستقبل تتوقع	59	1.00	5.00	3.5763	1.03729	
QWL	59	1.90	4.43	3.5020	.56836	
Valid N (listwise)	59					

نتائج الملحق رقم (9): التحليل الاحصائي الوصفي  
لعبارات الأداء الوظيفي

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الأعمال بطبيعة الكاملة المعرفة لديك إليك الموكلة	59	1.00	5.00	3.5593	.81518
وفاعلية بكفاءة أعمالك بتأدية تلتزم	59	1.00	5.00	3.7627	.85780
المستشفى وسياسات قوانين بتطبيق تلتزم	59	2.00	5.00	3.6949	.72526
أثناء الأخطاء ارتكاب عدم على تحرص العمل	59	2.00	5.00	3.7797	.78932
الحالات مع التكيف على القدرة تمتلك الطارئة	59	1.00	5.00	3.7966	.84649
العمل أداء على دورية رقابة توجد	59	1.00	5.00	3.6102	.85131
مستمر بشكل أدائك تحسين على تحرص	59	1.00	5.00	3.6949	.83572
بالجودة المستشفى في أدائك يتميز والالتقان	59	2.00	5.00	3.4576	.77286
لمصلحة علاقات إقامة على تحرص تعترض قد التي المعوقات لمواجهة العمل الوظيفي أدائك	59	2.00	5.00	3.7288	.78412
مختلف أداء في زملائي مع أشارك والمهام النشاطات	59	2.00	5.00	3.8136	.73048
Valid N (listwise)	59				

نتائج الملحق رقم (10): نتائج ترتيب أبعاد جودة الحياة الوظيفية

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A1	59	1.67	5.00	3.7740	.64458
A2	59	1.33	5.00	3.5876	.83354
A3	59	1.67	5.00	3.3616	.80774
A4	59	1.00	5.00	3.2373	.99241
A5	59	1.33	5.00	3.4859	.74361
A6	59	2.33	5.00	3.6780	.57724
A7	59	1.00	4.67	3.3898	.73800
Valid N (listwise)	59				

## نتائج اختبار الفرضيات

### الملحق رقم (11): نتائج تحليل الفرضية الرئيسية

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 <sup>a</sup>	.289	.277	.40624

a. Predictors: (Constant), QWL

b. Dependent Variable: JP

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.827	1	3.827	23.190	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.407	57	.165		
	Total	13.234	58			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), QWL

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.107	.333		6.329	.000
	QWL	.452	.094	.538	4.816	.000

a. Dependent Variable: JP

### الملحق رقم (12): نتائج تحليل الفرضية الأولى

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.500 <sup>a</sup>	.250	.237	.41726

a. Predictors: (Constant), A1

b. Dependent Variable: JP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.310	1	3.310	19.012	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.924	57	.174		
	Total	13.234	58			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), A1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	2.291	.325		7.042	.000
	A1	.371	.085	.500	4.360	.000

a. Dependent Variable: JP

**الملحق رقم (13): نتائج تحليل الفرضية الثانية****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.365 <sup>a</sup>	.133	.118	.44868

a. Predictors: (Constant), A2

b. Dependent Variable: JP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.759	1	1.759	8.738	.005 <sup>b</sup>
	Residual	11.475	57	.201		
	Total	13.234	58			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), A2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	2.940	.260		11.300	.000
	A2	.209	.071	.365	2.956	.005

a. Dependent Variable: JP

### الملحق رقم (14): نتائج تحليل الفرضية الثالثة

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.442 <sup>a</sup>	.195	.181	.43230

a. Predictors: (Constant), A3

b. Dependent Variable: JP

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.581	1	2.581	13.813	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.652	57	.187		
	Total	13.234	58			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), A3

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.812	.243		11.579	.000
	A3	.261	.070	.442	3.717	.000

a. Dependent Variable: JP

### الملحق رقم (15): نتائج تحليل الفرضية الرابعة

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.386 <sup>a</sup>	.149	.134	.44453

a. Predictors: (Constant), A4

b. Dependent Variable: JP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.970	1	1.970	9.971	.003 <sup>b</sup>
	Residual	11.264	57	.198		
	Total	13.234	58			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), A4

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
		Beta				
1	(Constant)	3.089	.199		15.520	.000
	A4	.186	.059	.386	3.158	.003

a. Dependent Variable: JP

**الملحق رقم (16): نتائج تحليل الفرضية الخامسة****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.377 <sup>a</sup>	.142	.127	.44637

a. Predictors: (Constant), A5

b. Dependent Variable: JP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.877	1	1.877	9.419	.003 <sup>b</sup>
	Residual	11.357	57	.199		
	Total	13.234	58			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), A5

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	2.847	.281		10.136	.000
	A5	.242	.079	.377	3.069	.003

a. Dependent Variable: JP

### الملحق رقم (17): نتائج تحليل الفرضية السادسة

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415 <sup>a</sup>	.172	.158	.43835

a. Predictors: (Constant), A6

b. Dependent Variable: JP

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.281	1	2.281	11.873	.001 <sup>b</sup>
	Residual	10.952	57	.192		
	Total	13.234	58			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), A6

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	2.426	.371		6.537	.000
	A6	.344	.100	.415	3.446	.001

a. Dependent Variable: JP

### الملحق رقم (18): نتائج تحليل الفرضية السابعة

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.344 <sup>a</sup>	.118	.103	.45243

a. Predictors: (Constant), A7

b. Dependent Variable: JP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.566	1	1.566	7.651	.008 <sup>b</sup>
	Residual	11.668	57	.205		
	Total	13.234	58			

a. Dependent Variable: JP

b. Predictors: (Constant), A7

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.935	.279		10.514	.000
	A7	.223	.080	.344	2.766	.008

a. Dependent Variable: JP