

جامعة محمد بوضياف المسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس



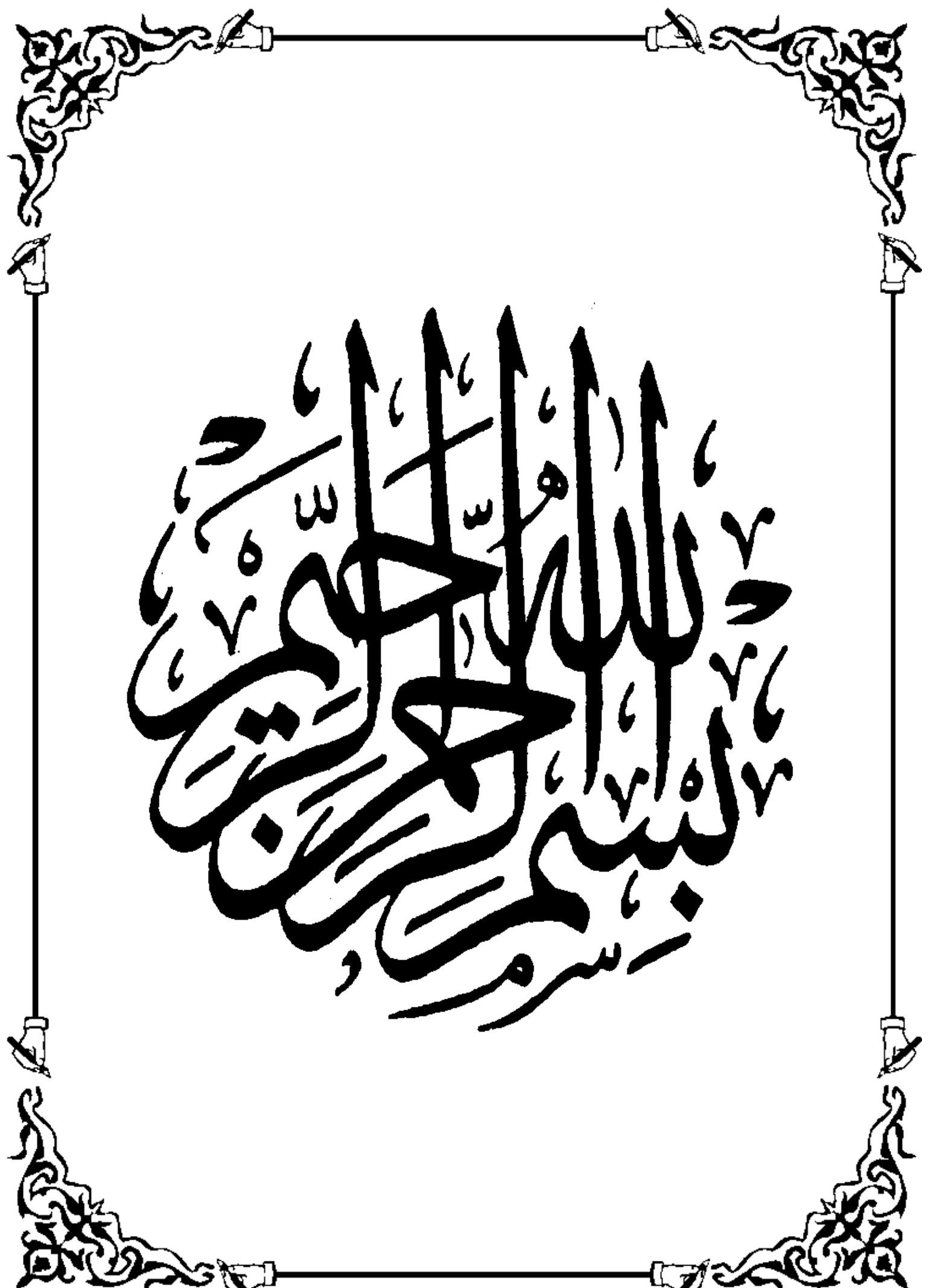
جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى  
العاملين في اتصالات الجزائر

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في علم النفس  
تخصص: علم النفس عمل وتنظيم

إشراف الأستاذ:  
- د/ مغار عبد الوهاب

إعداد الطلبة:  
✓ زيان خديجة  
✓ فراحتية جهينة  
✓ نوادي مريم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# شكر و عرفان

عملا بقول الله تعالى "وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ"

سورة إبراهيم: الآية ١٤

الحمد لله الذي أنار لنا دروب العلم والمعرفة ووقفنا إلى إتمام هذا العمل، فقد لا تكفينا كلمات العالم للتعبير عن معنى الشكر والعرفان وقد لا يوصف معنى التقدير والامتنان، نتقدم بأرقى عبارات الشكر والعرفان إلى الأستاذ الفاضل مغار عبد الوهاب الذي كان لنا سندا وعونا من خلال إرشاده لنا ونصائحه القيمة وتوجيهاته السديدة

نسأل الله له دوام الصحة والعافية وأن يجعله الله منارة للبحث والباحثين. كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذتنا الكرام الذين تدرجنا على أيديهم طيلة مسارنا الجامعي ونتقدم بالشكر إلى كل من قدم لنا يد العون سواء من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة

# إهداء

الحمد لله الذي زين دربي بالعلم و النور أحمده وأشكره أن وفقني لإنجاز هذا العمل

وصلي اللهم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه إلى يوم الدين

إلى من لو فرشت لها الأرض ورودا أشعلت لها أصابعي شموعا لما وفيتها حقها

إلى من علمتني أسمي معان الحياة وغمرتني بأزكى روائح الحب و الحنان

إلى القلب المعطاء الداعي لي في كل خطواتي

إلى من صبرت صبر أيوب أمام المصاعب والشقاء في الحياة حبيبتني بالأمس واليوم وغدا....وأبدا

أمي.....أمي.....أمي

إلى قرة عيني و وميضي و وجداني وصانع أحلامي...إلى من كانت كلماته كمصباح منير في طريقي

إلى من زرع في نفسي المبادئ و الأخلاق السامية...إلى من تعلمت لأجله معنى الكفاح والصبر

إلى من كان ينتظر ويفتخر بهذا اليوم أبي العزيز أطل الله في عمره

إلى أنوار القلب إخوتي الأعزاء

إلى من جمعني بهم الأقدار يوما فأحبوني وأحببتهم وكانت بيننا همسات للذكرى .



## فهرس المحتويات

### فهرس المحتويات

|   |                     |
|---|---------------------|
|   | إهداء               |
|   | شكر                 |
|   | فهرس المحتويات      |
|   | فهرس الجداول        |
| أ   | مقدمة               |
| <b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b> |                     |
| 5   | إشكالية الدراسة     |
| 6   | الفرضيات            |
| 6   | أهداف الدراسة       |
| 6   | أهمية الدراسة       |
| 7   | التعريفات الإجرائية |
| 7   | الدراسات السابقة    |
| <b>الفصل الثاني: جودة حياة العمل</b>      |                     |
| 11  | تمهيد               |
| 12  | مفهوم جودة العمل:   |
| 14  | أهمية جودة العمل:   |
| 14  | أبعاد جودة العمل:   |
| 16  | أهداف جودة العمل:   |
| 18  | خلاصة               |

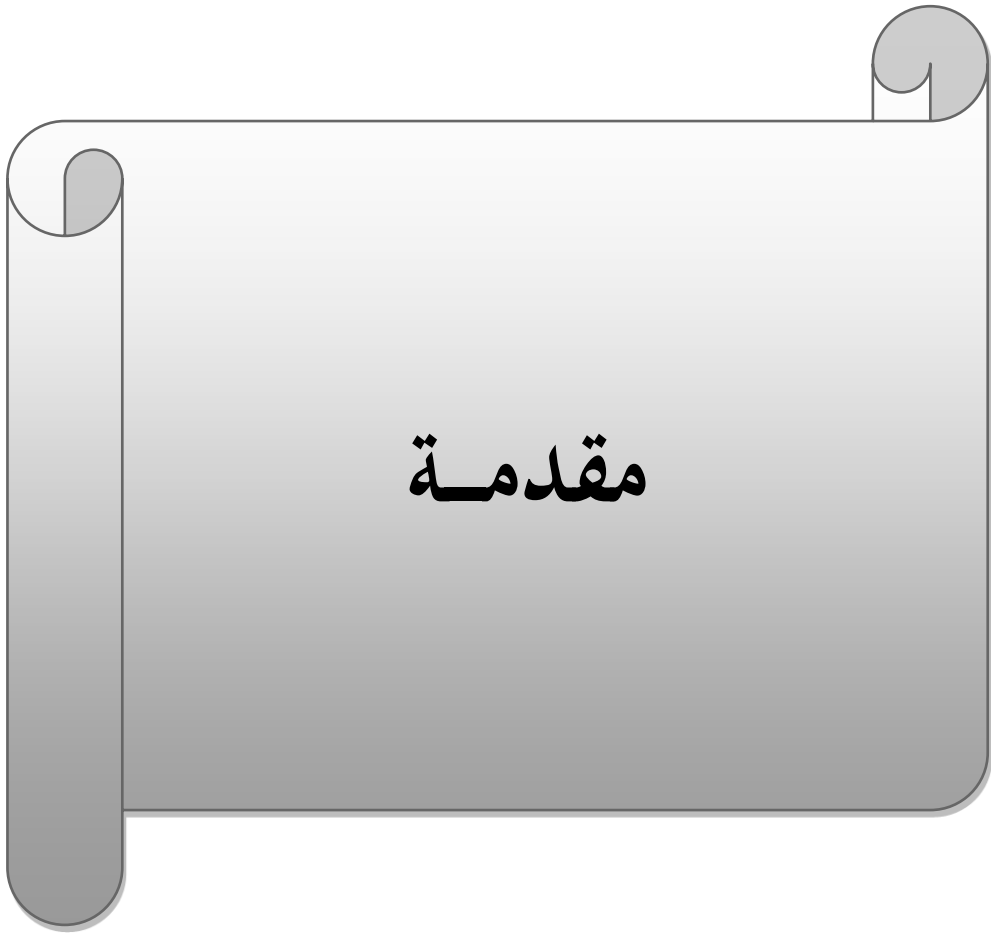
## فهرس المحتويات

|  |  |
|--|--|
| <b>الفصل الثالث: جودة حياة العمل</b>           |  |
| 20   | مفهوم الإبداع الإداري                                      |
| 21   | أهمية الإبداع الإداري                                      |
| 22   | عناصر الإبداع الإداري                                      |
| 22   | أبعاد الإبداع الإداري                                      |
| 24   | خطوات الإبداع الإداري                                      |
| <b>الفصل الرابع:</b>                           |  |
| 28   | مجتمع وعينة الدراسة  |
| 28   | متغيرات ونموذج الدراسة                                     |
| 29   | الأدوات المعتمدة في تحليل الدراسة                          |
| 30   | الأساليب الإحصائية المستعملة                               |
| 30   | ثبات وصدق أدوات الدراسة                                    |
| <b>الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة</b> |  |
| 33   | عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة          |
| 33   | عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة          |
| 34   | عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الأولى  |
| 35   | عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثانية |
| 39   | خاتمة  |
| 42   | قائمة المصادر والمراجع                                     |
|  | ملاحق  |

## فهرس المحتويات

### قائمة الجداول

| الصفحة | الجدول   |
|--------|--|
| 30     | الجدول رقم (01) يوضح ثبات مقياس الذكاء الاجتماعي عن طريق التناسق الداخلي                           |
| 31     | الجدول رقم (02) يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان  |
| 33     | الجدول رقم (03) يوضح العلاقة بين جودة الحياة والإبداع الإداري لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر. |
| 35     | الجدول رقم 04 يوضح مستوى جودة الحياة الموضوعية والابداع الإداري                                    |
| 36     | الجدول رقم (05) يوضح مستوى جودة الحياة الاجتماعية والابداع الإداري.                                |



### مقدمة:

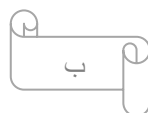
شهدت المنظمات المعاصرة تغييرات سريعة ومستمرة في بيئتها التنظيمية، ومن أجل الحفاظ على قدرتها التنافسية، وجب عليها اليوم تحقيق مستويات أعلى من الأداء سواء من حيث الجودة، التكلفة أو السرعة، ذلك أن أكبر مصدر للميزة التنافسية في المنظمات هو موظفيها الأكفاء والموهوبين والمتحمسين والملتزمين، والذين يمثلون أحجار الأساس لنجاحها من حيث صلتها برأس المال البشري.

وبسبب الأهمية والدور الاستراتيجي المباشر للموارد البشرية في الأعمال التجارية، ترفع أهمية فكرة تمكين الموظف كاستراتيجية توظيف ضمن استراتيجيات العمل العامة، حيث يتطلب العملاء والمنافسة اليوم استجابات سريعة ومرنة، مما يجبر الموظفين على اتخاذ القرار والتصرف في الوقت المناسب، لذلك فإن تمكين الموظفين في وظائفهم، وتفويضهم مسؤوليات قراراتهم وتزويدهم بمزيد من الاستقلالية في اختيار الطريقة التي تتم بها الأعمال، سيكون له تأثير كبير على تغييبهم، ودوراتهم، ورضاهم الوظيفي، وإنتاجيتهم وبالتالي على جودة حياة العمل لديهم.

ونظرا لأن الموظفين يقضون الكثير من الوقت والطاقة في مكان عملهم، فمن المهم أن توفر لهم المنظمة حياة عمل أكثر استقرارا وجودة، حيث كان ينظر إلى هذه الأشياء في الماضي على أنها رفاهية ومجرد كماليات، إلا أن جودة حياة العمل الآن أصبحت

شرطا لا بد أن يتوفر بين الموظفين لجعلهم راضين عن حياتهم العملية، وتعزيز الرفاهية العامة لجعلهم أكثر إبداعا وإنتاجية، إذ يرى الباحثون والإداريون أنه ينبغي تقدير أهمية الإبداع الإداري من خلال توفير مناخ ملائم يمكن العاملين في المنظمات من إظهار قدراتهم الإبداعية واستغلالها بالشكل الأمثل، لتطوير ونمو المنظمات ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لديها. فلضمان استمرارها بقوة وتأثير كبير لا بد للمنظمات ألا تقف عند حد الكفاية،

بل أن تطمح للتألق بأفكارها وأهدافها ليكون الإبداع والابتكار السمة المميزة لأدائها، فالإبداع يدعم قوة أي منظمة في تمييزها عن المنظمات الأخرى.



# الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

## الفصل الأول \_\_\_\_\_ الإطار النظري للدراسة

لقد نمت جودة حياة العمل باهتمام بالغ لأسباب متعددة. فكلما أصبح المجتمع أكثر رفاهية فإن نسبة كبيرة ومنتزادة من قوة العمل تتحول توقعاتها من مجرد الرغبة في الوظيفة إلى الرغبة في مهنة مشبعة وذات معنى.

يهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة وتحقيق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم. فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل.

لذا أصبح الاهتمام بالإبداع ضرورة لنجاح المنظمات وسبباً لقدرتها على البقاء ومواجهة تغيرات البيئة الخارجية، وحتى تضمن منظمات العمل القدرات الإبداعية في محيطها يتوجب عليها أن تشكل نسيج لجودة حياة العمل لتكون داعمة للإبداع والابتكار.

ومن هنا يمكن ملاحظة أن جودة حياة العمل لها تأثير على أنشطة المنظمات ومنها الإبداع الإداري لكونه أحد السبل المهمة التي تساعد على رفع تحسين الكفاءة في المنظمات الخدمية والانتاجية. وأنه إذا تبنت منظمات الأعمال لجودة حياة العمل بنجاح وتميز حيث تخدم كل جوانب المنظمة من موارد بشرية والقادة المسؤولين واستعمال التقنيات الحديثة والمتطورة أدى ذلك إلى الوصول للتميز وتحقيق الإبداع للمنظمات.

ولذلك تأتي هذه الدراسة كمحاولة لسد جزء من النقص، ورفد المكتبة بدراسة قد تكون نقطة انطلاق لعدة دراسات مستقبلية، تسعى لإبراز أبعاد جودة حياة العمل ومدى أهميتها في مجال تحسين الإبداع الإداري في المؤسسات. ومن منطلق أن الإبداع الإداري يعد أساس نجاح وبقاء المؤسسات، فإن الغرض الأساسي من هذه الدراسة، التعرف على أبعاد جودة حياة العمل وبيان أثرها على الإبداع الإداري في اتصالات الجزائر.

### إشكالية الدراسة:

لقد حظي مفهوم جودة الحياة باهتمام كبير في شتى العلوم والتخصصات ويعد من المقاصد الحديثة نسبيا في التراث النفسي، حيث ظهر مصطلح جودة الحياة كأحد الموضوعات في مجال العلم النفس الايجابي وقد جاء ليوكب بسبببات التغيير والتطوير التنظيمي كون أن المنظمات تعمل في بيئته والمنافسة الشديدة وهذا ما أدى إلى التركيز واهتمام نحو نشر للجودة كخيار استراتيجي تستند إليه منظمات الأعمال لتحقيق كفاءة وفعالية أفضل في الأداء.

بحيث يهتم موضوع جودة الحياة للعمل بدراسة وتحليل مكونات والأساليب التي تستند إليها للإدارة في منظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الاشباع لحاجاتهم ورغباتهم كونه يتناول هذا المفهوم أي جودة حياة العمل الجهود وللأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بإشباع حاجاتهم من خلال توفير بيئة آمنة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير مطالبهم من أجل ولاء وظيفي يخدم مصالح المنظمة.

وفي خصم كل ما سبق للإشارة إليه لست للحاجة إلى دراسة العلاقة وأن القول للبحث في طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والابداع الاداري لدى العاملين في اتصالات الجزائر والتي تسعى لتقديم الخدمات الضرورية للارتقاء بهم وذلك من خلال الإجابة على تساؤلات التالية:

- ما مدى مستوى جودة حياة العمل لدى عينة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر؟
- ما مستوى الابداع الاداري لدى عينة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والابداع الاداري لدى العاملين في اتصالات الجزائر؟

### الفرضيات:

#### الفرضية العامة:

توجد علاقة بين جودة حياة العمل والابداع الاداري لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

#### الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين جودة الحياة الموضوعية والابداع الإداري.
- توجد علاقة بين جودة الحياة الاجتماعية والابداع الإداري.
- توجد علاقة بين جودة الحياة الذاتية والابداع الإداري.

#### أهداف الدراسة:

- معرفة العلاقة بين جودة الحياة الموضوعية والابداع الإداري.
- معرفة علاقة بين جودة الحياة الاجتماعية والابداع الإداري.
- معرفة علاقة بين جودة الحياة الذاتية والابداع الإداري.

#### أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة في كونها ستجرى في قطاع اقتصادي (اتصالات الجزائر) والذي يعد قطاعاً حيويًا ومهمًا، يغلب عليه روح المنافسة وخلق ميزة تنافسية وتسعى لاستقطاب أفضل الكفاءات البشرية والمحافظة عليها.

بالنظر إلى أهمية الإبداع الإداري في المؤسسة ودوره في دعم القدرة التنافسية لها، فإن تحسين جودة حياة العمل ستسهم في تحسين الإبداع الإداري، ولذلك تتبع أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها، بما يسهم في زيادة دافعية العاملين تجاه العمل ويشجعهم على السعي للتميز في الأداء وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح.

كما تفتح هذه الدراسة الأفق أمام المدراء ومتخذي القرارات بتطوير الكادر الوظيفي وذلك بتزويدهم بنتائج وتوصيات عليها تكون نقطة انطلاق يهتدى بها.

### التعريفات الإجرائية:

#### أ- جودة حياة العمل:

مجموعة من الأهداف التنظيمية والممارسات السلوكية التي تمكن العاملين في المنظمة الشعور بالأمان والرضا الوظيفي وإمتلاك الفرص المستقبلية للنمو والتطور كأفراد عاملين في المنظمة.

#### ب- الإبداع الإداري:

عبارة عن مبادرة يبديها الموظف أو المدير بقدرته على الخروج عن التسلسل العادي أو التقليدي في التفكير، بحيث تكون له أفكار جديدة وفريدة من نوعها، وكذا يملك قدرة على إكتشاف المشكلة ومعالجتها من أجل تحقيق النفع للمنظمة.

### الدراسات السابقة:

1-دراسة بدوي ( 2013 )، وكانت بعنوان: نموذج مقترح لأثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل.

وهدفت إلى التعرف على أثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل؛ وكذلك توضيح مفهوم التزامات الإدارة تجاه الموظفين. وتوصلت إلى نتائج أهمها وجود أثر ذي دلالة معنوية لشعور العاملين بالهدف من الوظيفة كالتزام من جانب الإدارة على جودة حياة العمل.

2-دراسة الخفاجي ( 2012 )، وكانت بعنوان: التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة

التنظيمية وانعكاسه في تحقيق جودة العمل.

وهدفت إلى اختبار العلاقة التفاعلية بين العدالة والثقة التنظيمية وبيان أثرها في تعزيز جودة حياة العمل.

وتوصلت إلى نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك العاملين للعدالة التنظيمية وتحسين جودة حياة العمل.

3-دراسة مرسي ( 2010 )، وكانت بعنوان: أثر مركز التحكم كمتغير وسيط بين القيادة الأصيلة وجودة حياة العمل.

وهدفت إلى تقصي أثر مفردات العينة لسلوكيات القيادة الأصيلة على جودة حياة العمل. وتوصلت إلى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد سلوكيات القيادة الأصيلة متمثلة في الوعي والمعالجة.

دراسة جلولي ( 2013 )، وكانت بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع الإداري. وهدفت إلى معرفة اتجاهات العاملين في جامعة بسكرة نحو مستوى الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى الإبداع الإداري السائد لديهم.

وتوصلت إلى نتائج أهمها إن مستوى الثقافة التنظيمية السائد في جامعة بسكرة جاء مرتفعاً، كما كان مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين بنفس الجامعة بمستوى مرتفع.

5-دراسة جبريل ( 2012 )، وكانت بعنوان الإبداع الإداري وعلاقته بالنمط القيادي. وهدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الإبداع الإداري وأنماط القيادة السائدة بالمصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة درنة.

وتوصلت إلى نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الإبداع الإدارية والنمط القيادي لدى موظفي فروع المصارف التجارية محل الدراسة.

-ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

الدراسة الحالية تبحث في موضوع الإبداع الإداري ومدى تأثير جودة حياة العمل عليه، وتهدف إلى التحقق من مستوى توافر أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسة الاقتصادية (اتصالات الجزائر) وعلاقتها بالإبداع الإداري، في حين ركزت الدراسات السابقة على جودة حياة العمل كمتغير مستقل وتأثيرها على عدة متغيرات تابعة لم يكن من ضمنها الإبداع الإداري.

اشتملت الدراسة على متغير مستقل (جودة حياة العمل) واحتوى أبعاد هي:

## الفصل الأول \_\_\_\_\_ الإطار النظري للدراسة

ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعات العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات.

في حين تمثل المتغير المستقل في (الإبداع الإداري) واحتوى على بعدين هما: (السلوك الإبداعي، القرارات الإبداعية) وبذلك فإن الدراسة الحالية قد جمعت بين أبعاد لم تجمع بينها الدراسات السابقة.

# الفصل الثاني

جودة حياة العمل

### تمهيد:

منذ بداية السبعينات من القرن الماضي والحديث يتزايد عن إدارة الجودة الشاملة في المنظمات خاصة في البلدان المتقدمة، حتى ترسخ الوضع العلمي والتطبيقي لإدارة الجودة الشاملة، والتي تعد فلسفة إدارية حديثة ونهج إداري شامل، قائم على أحداث وتغيرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغيرات، الأفكار والقيم السائدة والسلوكيات والمفاهيم الإدارية ونمط القيادة وإجراءات العمل، والعمليات الإنتاجية وكذا العلاقات داخل وخارج المؤسسة....إلخ.

وتبلور هذا مفهوم جودة حياة العمل أكثر حينما اهتم ببيئة العمل من خلال إيجاد بيئة عمل صحية تتوفر فيها شروط العمل من دعم ومشاركة ودمج للعاملين في اتخاذ القرارات وتوفير فرص لتطوير الذات وكذا الاهتمام بالأجور والمكافئات وغيرها بشكل يسهم في رضا العامل وولائه لمؤسسته والذي يعود بدوره بالفائدة إلى المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

### مفهوم جودة العمل:

تعددت المفاهيم المطروحة لجودة العمل وذلك من جهة نظر الباحثين في هذا على أنها "بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد المجال حيث نظر إليها (1991 Havlovice) يشتمل على الأمن والسلامة في العمل وأنظمة مكافئة أفضل وأجر عادل ومنصف ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة وفرص أفضل للنمو". (المغربي، 2004، 6).

تعني جودة العمل ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل. (Werther & Davis, 2002 :502)

ويعرف **suttle** مفهوم جودة الحياة الوظيفية "بأنها أقصى درجة يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليها في تلبية الإحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجاربهم وخبرتهم في العمل (fredrick , 2002: 273 274)

إن نوعية حياة العمل وجودته يتمثل في جانبين أساسيين أولهما استخدام كل الإمكانيات البشرية لعرض زيادة الإنتاجية من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية أكثر من الأنظمة الأخرى في بيئة العمل. (العنزي وآخرون، 2007، 69).

في حين اعتبرت المنظمة العربية للتنمية الإدارية ( 2007 ) جودة حياة العمل هو نسق تحاول المنشأة بموجبه إطلاق القوى الخلاقة الكامنة للأشخاص العاملين فيها، وذلك بمشاركتهم في القرارات التي تؤثر على حياتهم العملية، وهي أيضاً أحد أساليب التطوير التنظيمي. (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، 685)

وقد عرّف راضي جودة حياة العمل بأنها توافر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الإيجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية وتقاس من خلال الرضا

## الفصل الثاني ————— جودة حياة العمل

الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والضمان الوظيفي، والاستقلالية، والمشاركة في اتخاذ القرارات والقدرة على الأداء. (راضي، 2008، 64)

أما (جاد الرب) فقد عرفها بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وأيضاً بالشكل الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (جاد الرب 2009، 164).

ويعرفها أندرسون بأنها "تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الإستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة القائد وتحسين الرضا الوظيفي". (صالح، 2013، 164)

ويعرفها البلبيسي على أنها " السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة، بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة، والأفراد إيجابياً، وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبى وتشبع رغبات عاملها، مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة، وحصانها ضد الكثير من الأزمات". (البلبيسي، 2012، 7)

كما عرفها ماضي بأنها " مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف لجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على حياة عمل الأفراد وبيئتهم لاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس على الأداء الوظيفي للعاملين ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة . (ماضي، 2014، 63)

### أهمية جودة العمل:

لقد واجهت المنظمات العديد من المشكلات وهذا راجع لعدم الاهتمام الكافي بجودة فهم العمل داخل المنظمة وهذا بالضبط ما يراه كل من ( Klein & Gerald 1986 ) يريان أن من بين أكثر الأسباب التي صوبت النظر نحو جودة العمل

- هروب العمال من العمل سواء الهروب النفسي أو الهروب الجسدي
- إنخفاض الجانب الاجتماعي والجانب الإنساني في العمل
- قلة المنافسة وكذلك الحرص الشديد على خلق عميل دائم
- تغير وتطور إحتياجات وطموحات الأفراد فالفرد اليوم أكثر تعلما واستتارة ووعي من ذي قبل.

وقد ذكر مرسى أن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تتمثل في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل كما أنها تؤثر معنويا على الإستجابات السلوكية للعاملين مثل الهوية التنظيمية والرضا الوظيفي والعزلة الشخصية فضلا عن أنها لا تسهم في تعزيز قدرة المنظمة على استقطاب العاملين الأكفاء فحسب بل تعزز أيضا قدرتها التنافسية. ( بدوي، 2013، 566 )

وترجع أهمية برامج جودة حياة العمل بأنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، وذلك لما بدر منها من زيادة الإنتاجية وتحسينها وفي الوقت نفسه حققت آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعا بالعمل " ( العنزي، 2009، 43 )

### أبعاد جودة العمل:

إن توفير بيئة وظيفية مناسبة ليس بالأمر السهل ولهذا إختلف العلماء والباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية ، وبشكل عام يرى (المغربي 2004 ) أن الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة وظيفية يجب أن تركز على الأبعاد والعناصر التالية:

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة
- إتاحة الظروف البيئية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين

- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين
- عدالة نظم الأجور والمكافئات والحوافز المادية والمعنوية
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية
- توفير فرق عمل متكاملة
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم ويرى البعض (Kandasany & Ancheri 2009) أن لجودة العمل ستة أبعاد وهي:

### خصائص العمل

- الإنسجام بين الفرد وعمله
- صورة الشركة
- ظروف بيئة العمل المادية
- علاقات العمل
- التوازن بين الحياة الاجتماعية والحياة الوظيفية
- وذكر (جاد الرب) أن جودة الحياة الوظيفية ترتكز على الأبعاد التالية:
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة من التوتر والقلق والأمراض
- المشاركة في إتخاذ القرار
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي
- عدالة نظم الأجور والمكافئات والحوافز المادية والمعنوية (جاد الرب، 8، 2008)
- وأضاف (walton) أن عوامل جودة الحياة الوظيفية تمثل كل من العناصر التالية:
- التمسك بقوانين العمل
- التوازن بين الحياة والعمل

- حياة العمل والعلاقات الاجتماعية. (Behandothers, 2006، 62).

وقد قسم السالم أن أبعاد جودة حياة العمل تنقسم إلى قسمين أو بعدين أساسيين وهما البعد الإنساني ويشمل عدة جوانب، الجانب الاجتماعي والجانب المعنوي والعقلي، والبعد الآخر هو البعد الاقتصادي ويشتمل الرواتب، والأجور، وعلاج الأمراض، وفرق وجماعات العمل. (مؤيد ، 2009 ، 353).

ويشير الدحدوح إلى أبعاد جودة العمل تتمثل في العلاقات الإنسانية والمشاركة في إتخاذ القرارات، والشعور بالرضا الوظيفي البيئة المدرسية والصحية. (حسني، 12، 2015)

### أهداف جودة العمل:

يشير (جاد الرب 2008، 13 ) إلى أن أهداف جودة الحياة تهدف إلى ما يلي:

- 1-تحقيق مستويات عالية من الرضا والولاء التنظيمي للعاملين
  - 2-تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخاصة للمنظمة
  - 3-تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب الأعمال
- ويرى ( صالح 2013 ص 166 ) " أن الإلتزام ببرامج جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية من خلال توفير بيئة عمل أكثر مرونة وتنافسية وولاء ودافعية."

أما (المغربي) فيرى أن المنظمات تسعى إلى تحقيق المزايا والأهداف المتعددة نتيجة تبنيتها لبرامج جودة الحياة الوظيفية وهي: (المغربي، 2011، 33)

- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين
- التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الأعمال البشرية مثل التدريب إنقاء فريق عمل وإستقطاب العاملين

ويضيف (السالم) أن أبرز الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل ما يلي : (مؤيد ، 2009 ، 351).

## الفصل الثاني ————— جودة حياة العمل

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين ومساعدة العاملين على الإنتماء للمنظمة وعدم الهجرة إلى منظمات أخرى.
- زيادة إنتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل التفاعلي بين أهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
- وبصفة عامة يمكن إبراز أهداف جودة حياة العمل في أهداف تتعلق بالمؤسسة وأخرى تتعلق بالموظفين أما أهداف المؤسسة يمكن تلخيصها فيما يلي:
- توفير التشجيع الكافي الذي يحتاجه الموظف لتوظيف قدراته وإمكانياته لتحقيق مستقبل وظيفي ناجح لهم بالمؤسسة.
- تقليل معدل دوران العمل والتغيب وحوادث العمل وتعزيز الدافعية والرضا المهني لخلق جو تنافسي داخل المؤسسة.
- أما أهداف الموظفين فيمكن تلخيصها فيما يلي:
- الإستخدام الأمثل لبرامج الموارد البشرية
- تقلد مناصب ووظائف تتناسب والمؤهلات العلمية للموظفين
- الإستفادة من فرص الترقية والحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات
- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية، الأمنية، الاجتماعية، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات.

### خلاصة:

في نهاية الحديث عن جودة العمل يمكن القول أنها مجموعة من الممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية بهدف زيادة رضا العمال عن مؤسستهم، وذلك في سبيل تحسين ولأئهم التنظيمي داخل المؤسسة، من خلال إحداث تغييرات إيجابية بكل ما يتعلق بالموارد البشري في المؤسسة.

# الفصل الثالث

الإبلاغ الإداري

### مفهوم الإبداع الإداري:

تتعد مفاهيم الإبداع وتتباين وجهات النظر حول تحديد ماهيته، ويعود ذلك إلى تعدد الظاهرة الإبداعية نفسها من جهة وتعدد المجالات التي انتشر فيها مفهوم الإبداع من جهة أخرى، وفيما يلي نذكر هذه المفاهيم من وجهة نظر الباحثين والمهتمين:

- عرف (خير الله) الإبداع: هو مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا وجدت بيئة مناسبة يمكن أن ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى نتائج أصلية ومعقدة للفرد أو المنظمة أو المجتمع. (خير الله، 6، 2009)

- وعرف (بيتر كوك) الإبداع: هو ابتكار جديد دون المبالغة في الاهتمام بفائدة هذه الأفكار. (بيتر كوك، 16، 2008)

وأشار (الشربيني) للإبداع بأنه: عملية تشير إلى مجموعة من السمات والقدرات والعوامل التي تظهر في سلوك الشخص المبدع بدرجة عالية. (الشربيني، 109، 2002).

- حيث عرف (الدريبي) الإبداع الإداري: هو عبارة عن توظيف أمثل للقدرات العقلية والفكرية التي تتميز بأكثر قدر من الطلاقة والمرونة والأصالة والحساسية للمشكلات، والقدرة على التحليل حيث ينتج عن ذلك تكوين ترابط واكتشاف علاقات جديدة، أو أفكار أو أساليب عمل جديدة. (الدريبي، 20، 2015).

- وعرف (العنزي) الإبداع الإداري: هو مجموعة من العمليات التي يستخدمها الفرد بما هو متواتر لديه من قدرات وبما يحيط به من مؤشرات للتوصل إلى فكرة أو أسلوب يحقق النفع للمنظمة التي يعمل بها. (العنزي، 34، 2005)

وبناء على ما سبق يمكن القول أن الإبداع الإداري هو: قدرة ذهنية فكرية أو أسلوب جديد يساعد الفرد على الاكتشاف وخلق أفكار جديدة تعود منفعتها إلى المنظمة والمجتمع، مما تساعده على حل المشاكل التي تواجهه والوصول إلى الأهداف المطلوبة بطرق جديدة غير مألوفة في السابق.

يظهر بأنه مزيج من القدرات التي تمكن الفرد من إنتاج فكرة جديدة ومميزة وقابلة للتطبيق، يهدف إلى حل مشكلة أو تطوير نظام قائم أو إيجاد مفهوم أو طريقة عملية لتنفيذ أعمال المنظمة بطريقة تضمن تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية (Salama ، 2018 ، 150) حيث يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمي والعملية الإدارية في المنظمة وبشكل غير مباشر بنشاطات المنظمة الأساسية (جمال، 2017 ، 23).

كما ينظر إلى الإبداع الإداري على أنه منظومة متكاملة تشترك فيها الإدارة وأفراد التنظيم من مدراء وموظفين، وكذلك بيئة المنظمة، وبالنظر إلى عناصر العملية الإبداعية يعتبر الموظف هو العنصر الأساسي في العملية الإبداعية الذي منه وبه تنطلق المنظمة نحو الإبداع الإداري (حليلو وحامدي، 2017، 430، 431) فاستخدام الموظف لمهاراته الشخصية الإبداعية في استنباط أساليب إدارية جديدة أو توصله إلى حلول ابتكارية لمشكلة إدارية تواجه مصلحة التنظيم أو تصورات جديدة

لمعالجة تلك المشكلة بالاعتماد على التحليل المنطقي والاختبار والتجريب والتقييم، يدخل ضمن الإبداع الإداري (جمعة ونوري، 2011، 309)

### أهمية الإبداع الإداري:

تظهر أهمية الإبداع الإداري للمنظمات في عدة جوانب منها: زيادة قدرة المنظمة على الاستجابة للتغيرات في البيئة المحيطة، تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمة لصالح المنظمة والأفراد، المساهمة في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للأفراد في المنظمة والاستفادة من الموارد البشرية بشكل أفضل من خلال منحها الفرصة للبحث عن طرق وأساليب عمل جديدة (Masa'd & Aljawarneh, 2020) لذا يعتبر الإبداع الإداري بعناصره الأساسية داعما رئيسيا لأي منظمة أصبحت الإدارة التقليدية فيها عديمة الفائدة في الوقت الحالي، فهو يوجه قدرة الإداريين البيروقراطيين نحو التفكير الإبداعي، الأمر الذي جعل المنظمات تسعى إلى وضعه على رأس أولوياتها في سياساتها وخططها وبرامجها ( 2017 ، Yossef & Rakha, 113).

ومنه يمكن القول أن الإبداع الإداري يمثل الطاقة الكامنة في مجموعة من المسؤولين والموظفين داخل مختلف المنظمات، مما يضمن تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

### عناصر الإبداع الإداري:

**الطلاقة:** قدرة الشخص على إنتاج كمية كبيرة من الأفكار تفوق المتوسط العام، في غضون فترة زمنية محددة، وبنك القدرة الإبداعية (سلامة، 2016، 23)

**المرونة:** اختلاف وتنوع الأفكار التي يأتي بها المبدعون بحيث تتمكن المنظمات من مواكبة تغييرات وتطورات البيئة المحيطة (العطوي و مرعي، 2018، 132).

**الأصالة:** عدم تكرار أفكار الآخرين وعدم اللجوء إلى الحلول التقليدية للمشكلات وبالتالي تكوين أفكار جديدة، فالأصالة تعني التجديد أو الانفراد بالأفكار، أي الابتعاد عن كل ما هو مألوف أو شائع (بن عودة، 2015 / 2016، 50).

**الحساسية للمشكلات:** القدرة على تحسس المشكلات وإدراك طبيعتها والتعرف عليها، فالمبدع يكون قادرا على ملاحظة الأشياء غير العادية والمحيرة، وإعادة توظيفها وإثارة تساؤلات من حولها. (عواد، 2017 / 2018، 23)

**تركيز الانتباه:** القدرة على تركيز الانتباه في المشكلة لفترات طويلة مهما كانت المشتتات، وعدم التنازل عن الهدف والإصرار على تتبعه مما يزيد من فرص الوصول إلى حل ملائم (علي، عبد، و الساعدي، 2013، 33)

**القدرة على التحليل والربط:** يقصد بالتحليل قدرة الفرد على تفكيك الأشياء المركبة إلى عناصرها الأولية، وعزلها عن بعضها البعض، أما الربط فهو قدرة الفرد على تكوين عناصر الخبرة (الخالدي، 2013، 14)

### أبعاد الإبداع الإداري

تعددت أبعاد الإبداع الإداري واختلفت باختلاف حجم وطبيعة العمل، وبينت الدراسة بأن أبعاد الإبداع الإداري تتمثل في (الأصالة، الحساسية بالمشكلات، المرونة، القدرة على التحليل، الخروج عن المألوف).

### أولاً: الأصالة

وهي القدرة على الإتيان بالأفكار الجديدة النادرة والمفيدة وغير المرتبطة بتكرار أفكار سابقة وهي إنتاج غير مألوف وبعيد المدى ويتفق عدد من الباحثين على أن الأصالة هي القدرة على إنتاج استجابات أصلية أي قليلة التكرار بالمعنى الصحيح داخل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد (مسلم، 2015).

### ثانياً: الحساسية بالمشكلات

القدرة على إكتشاف المشكلات المختلفة في الموقف الواحد فهو يعي الأخطاء ونواحي القصور ويحس بالمشكلات إحساساً مرهفاً (الشركسي، 2017)

### ثالثاً: المرونة

تعني قدرة الشخص على تحويل اتجاه تفكيره وأسلوب علاج مشكلة من وضع إلى آخر والذي يعني القدرة على التكيف السريع للتطورات والمواقف الجديدة، وتغيير الحالة الذهنية بتغيير المواقف والظروف (مسلم، 2015)

### رابعاً: القدرة على التحليل

يقصد بيه الإنتاج إبداعي أو إبتكاري يتضمن عملية إختيار أو إنتخاب أي عمل جديد إلى وحدات بسيطة ليعاد تنظيمها، فالشخص المبدع يمتاز بإكتفائه بقدر يسير من المعلومات عند أي عمل جديد وذلك لإملاكه القدرة على تبسيط وتنظيم أفكاره والعمل وفق أسس مدروسة (الشركسي، 2017)

### خامساً: الخروج عن المألوف

التحرر من النزعة التقليدية والتطورات الشائعة والقدرة على التعامل مع الأنظمة الجامدة وتطويرها لواقع العمل ويتطلب ذلك شجاعة كافية، فالخروج عن المألوف يغني عدم الرغبة في الإلتزام بالقواعد والأنماط السلوكية التي تم العمل بها من قبل في حل المشكلات والرغبة في التجديد والتغيير (المشوط، 2011)

### خطوات الإبداع

تسلك العملية الإبداعية في طريقها إلى الإنتاج أربع مراحل يمكن تناولها على النحو التالي: الإعداد، الحضانة، الإشراق، أو الإلهام، التحقق.

1. **مرحلة الإعداد preparation**: تمثل هذه الخطوة الطور التمهيدي لعملية الإبداع. وهي تشمل بدءًا المعرفة الحقيقية للواقع، ولقدراتك، والطريق الذي ستنتهجه. فحسن الإعداد يضحى قوة فعلية حين يوضع في إطار خطة معينة تهدف إلى تحقيق غاية مقصودة. فالمرء بما يعرف، ولا سيما حين يحسن العمل بهذه المعرفة، إذ إن رصيد المعلومات يؤدي دورًا مهمًا في التفكير الإبداعي (عبدالستار، 2002). فالإبداع لا يمكن أن يأتي من فراغ، وإنما يركز على المعرفة الجادة، وعلى حشد المعلومات المتعلقة بشكل مباشر، أو غير مباشر بالقضية الراهنة.

2. **مرحلة الحضانة Incubation**: حينما تبلغ الأفكار في سياق عملية التفكير حدود العقل، يبدو المبدع، وقد طرح المسألة جانبًا، ولم يعد يفكر فيها لبعض الوقت، وذلك يحدث على مستوى دون مستوى الوعي أي دون التحكم به. فهذه الخطوة هي سلبية في حد ذاتها، لا يتم فيها ثمة شيء يذكر. وقد يفسر وجودها "ظاهرة اشتغال المبدعين بحلّ مسائل عدّة في وقت واحد، تكون إحداها ما يشغل عقله اللاواعي، بينما يعمل عقله الواعي في حل غيرها" (الأقصري، 2002). لا يمكن تحديد فترة زمنية لهذه المرحلة، فقد تطول أو تقصر. وقد يتخللها فترات من الاسترخاء حيث تتبلور الكثير من الأفكار. فالمهم هنا ترك المجال للفكر بالخلود إلى الراحة، فيصبح الركود الفكري لوهلة أمرًا لازمًا لتجدد النشاط الذهني. وعلى أي حال، فإن لهذه المرحلة أهمية كبرى في طريق الإبداع. إذ تنجم عنها تغييرات كثيرة، حيث يتخلص التفكير من بعض الشوائب التي تعوقه عن الوصول إلى حلّ المشكلة، ويأخذ الذهن قسطًا من الراحة الضرورية لتجديد حيويته بعد الإنهاك الذي أصابه في خطوة الإعداد، فيبدو الإشراق بنضارته ونقاؤه. (أبو النصر، 2009).

3. مرحلة الإشراق أو الإلهام **Illumination or insight:** يأتي الإشراق عقب الركود الذي يلي الإجهاد الذهني القابل للمتناقضات من الأفكار الذي يتمخض فيما بعد - في ومضة خاطفة ومن دون سابق إنذار - عن ظهور فكرة جديدة ناجمة عن قراءات المراحل السابقة المتناثرة. فالإشراق "ليس أكثر من مخطط حركي يوجّه الفكر في لحظة تبلور الفكرة التي لم يعد أمامها إلا مخاض ولادتها الأخيرة، فوراء أيّ إشراق عمليات فكرية وجهود ذهنية" (الزهري، 2002). لقد أعار علماء النفس هذه الخطوة الكثير من الأهمية، فهذه المرحلة هي ذروة العملية الإبداعية حيث تطفو الفكرة فجأة. ويؤكد التاريخ بأمثله الواقعية هذه المرحلة كما يشهد على أهميتها. ومن تلك الأمثلة قفزة أرخميدس Archimède من حمامه صائحاً وجدتها، إلى تفاحة نيوتن Newton التي بلورت فكرة الجاذبية، وغيرها من الأمثلة.

4. مرحلة التّحقّق **Verification:** بعد إشراق الفكرة، أو حدوث الإلهام، لا بدّ من التّحقّق من صحّة الفكرة، وملاءمتها للواقع. فالعالم يحتاج إلى تقويمها كما يحتاج الفنّان إلى صقلها وزخرفتها. وفي هذه المرحلة، يقوم الفرد ببلورة الفكرة، أو تجسيد الحلّ المبدعة في صورة سلوكيات، أو أفعال، أو أنشطة مفيدة، يمكن تقييمها، والتأكد من مصداقيتها، وإمكانية تطبيقها في الواقع العمليّ (الزهري، 2002). وتبعاً لهذه المراحل، يكون الإبداع كعملية يجري من خلالها تجريد، أو انتزاع الأشياء المألوفة من علاقتها، والنّظر إليها في ضوء ارتباطات، وعلاقات جديدة غير مألوفة (منسى، 2006).

الفصل الرابع

الإطار المنهجي

للدراسة

من خلال هذا المبحث سندرج بالترتيب والتفصيل كل من مجتمع الدراسة والعينة التي تمت عليها الدراسة وكذا نموذج الدراسة بحيث تضم كل من النموذج المعمول به لإتمام ما جاء في هذه الدراسة ومتغيراتها ووضحنا بعدها أدوات وخطوات الدراسة الميدانية بحيث يحتوي هذا الجانب على أدوات جمع البيانات "الإستبانة" ، وسنوضح الخطوات المتبعة في إجراءات الدراسة الميدانية بحيث عملنا على وصف مراحل تطور الإستبانة فيها وكذا اختبار فرضيات الدراسة.

### مجتمع وعينة الدراسة

#### أولاً- مجتمع الدراسة

أجريت الدراسة على العينة التالية: عمال مديرية اتصالات الجزائر بولاية المسيلة

لقد وزعنا 35 إستبانة واستلمنا 20 إستبانة وهذا لسنة 2022

#### ثانياً- عينة الدراسة

تكونت من مجموعة من عمال مديرية اتصالات الجزائر بولاية المسيلة

أي عينة الدراسة هي جزء من مجتمع العينة نفسه، وزعت الاستبانة على 35 عامل

واستلمنا 20 استبيان بنسبة بلغت 57.1% خضعت بكاملها للتحليل الاحصائي.

### متغيرات ونموذج الدراسة

#### أولاً- متغيرات الدراسة

تشمل الدراسة متغيرين: المتغير المستقل (جودة حياة العمل)، المتغير التابع (الابداع

الإداري)

أ- المتغير المستقل (جودة حياة العمل): تمثل مجموعة من الاهداف التنظيمية

والممارسات السلوكية التي تمكن العاملين في المنظمة، الشعور بالأمان والرضا الوظيفي

وإمّتلاك الفرص المستقبلية للنمو والتطور كأفراد عاملين في المنظمة، أبعاد المتغير

المستقل (التزام الادارة العليا، الملموسية واللاملموسية، كفاية الراتب والعدالة، ثقافة

التحسين المستمر).

ب- المتغير التابع (الابداع الاداري): عبارة عن المبادرة التي يبديها الموظف أو

المدير بقدرته على الخروج عن المألوف أو التقليد في التفكير ابعاد المتغير التابع

(الأصالة، الحساسية بالمشكلات، المرونة، القدرة على التحليل، الخروج عن المألوف).

### الأدوات المعتمدة في تحليل الدراسة

بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية ومشكلة الدراسة، والدراسات السابقة، قام الباحث بتصميم أداة الدراسة وهي الاستبانة وتم توزيعها على عينة الدراسة وتم تحليلها باستعمال برنامج spss

### الادوات المستخدمة في الجمع

تم الاعتماد على المعلومات التالية:

تجلت المعلومات الثانوية من خلال المصادر ومراجع الكتب العلمية والمجلات الخاصة في مجال الدراسة والمذكرات لنيل درجة الماجستير والدكتوراه في مجال الدراسة النظرية، أما المعلومات الأولية بهدف الدراسة الميدانية تم اعتماد الاستبانة مكونة من ثلاثة محاور، المحور الأول يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية، المحور الثاني يحتوي على المتغير المستقل (جودة حياة العمل) وتتكون من الابعاد التالية: (التزام الادارة العليا، الملموسية واللاملموسية، كفاية الراتب والعدالة، ثقافة التحسين المستمر) وأما المحور الثالث فيحتوي البعد التابع (الابداع الاداري) ويتكون من الابعاد التالية: (الاصالة، الحساسية بالمشكلات، المرونة، القدرة على التحليل، الخروج عن المألوف)، بهدف قياس المتغيرات وتعديل الفقرات لتتلاءم مع طبيعة الدراسة.

- تم إستعمال مقياس ليكارت الخماسي حيث تم تقسيم الدرجات من ( 1 - 2 - 3 - 4 - 5) بدءا بعبارة أوافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.
- لتعديل المتوسط الحسابي في اي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد المدى
  - المدى=أكبر قيمة-أصغر قيمة (5-1=4) ، ثم قسمة المدى على عدد الفئات.
  - تم تحديد الفقرات التي تقع تحت المجال.
  - تم مراجعة الاستبانة من قبل المشرف.

- تم عرض الاستبانة على 04 أساتذة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة المسيلة.

- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة مع الأستاذ المشرف لتستقر في شكلها النهائي.

### الأساليب الإحصائية المستعملة

أولاً/ ثبات وصدق استبيان:

أ/ الثبات:

تم حساب ثبات هذا استبيان بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ والقائم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة للاستبيان ككل، وقد بلغ (0.87)، ومنه يمكن القول بأن هذا استبيان ثابت وصالح للاستعمال في الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

| الجدول رقم (01) يوضح ثبات مقياس الذكاء الاجتماعي عن طريق التناسق الداخلي |                    |             |
|--|--------------------|-------------|
| عدد العبارات   | معامل ألفا كرونباخ | استبيان ككل |
| 21   | 0.871              |             |

### ب/ الصدق

تم حساب صدق هذا استبيان كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية وذلك بترتيب الدرجات تنازلياً ثم أخذ نسبة 27% من طرفي استبيان الأعلى والأدنى، أي ما يقابلها 8 درجات عليا و 8 درجات دنيا ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية ( $T_{test}$ ) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وفقاً لحالتيهما:

- إذا كانت قيمة الفرق لـ ( $T_{test}$ ) دالة عند مستوى الدلالة (0.05 أو  $\alpha=0.01$ ) فهذا

يعني أن هذا استبيان صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.

## الفصل الرابع \_\_\_\_\_ الإطار المنهجي للدراسة

- إذا كانت قيمة الفرق لـ ( $T_{test}$ ) غير دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) فهذا يعني أن هذا استبيان غير صادق لأنه لم يميز بين الطرفين.  
وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة ( $T_{test}$ ) كما هو موضح في الجدول رقم (...)  
يتضح بأن هذا استبيان صادق حيث بلغت قيمته (7.12) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ ):

الجدول رقم (02) يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان

| القرار       | مستوى الدلالة | t     | درجة الحرية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | حجم العينة | مستوى الدلالة | إختبار التجانس ليفين F | الطرفين |
|--------------|---------------|-------|-------------|-------------------|-----------------|------------|---------------|------------------------|---------|
| دال عند 0,01 | 0,000         | 7.120 | 10          | 5.72713           | 73.0000         | 6          | 546.0         | 391.0                  | الأعلى  |
|              |               |       |             | 6.87023           | 47.0000         | 6          |               |                        | الأدنى  |

# الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة

ومناقشتها

## الفصل الخامس \_\_\_\_\_ عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة:

عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهذه الدراسة على: "توجد علاقة إرتباطية بين جودة الحياة والإبداع الإداري لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى معامل بيرسون وذلك بعد التحقق من شرط خطية العلاقة ، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) يوضح العلاقة بين جودة الحياة والإبداع الإداري لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

| القرار                | الإبداع الإداري | Rho de Pearson |             |
|-----------------------|-----------------|----------------|-------------|
| الارتباط دال عند 0.01 | 0.852**         | معامل الارتباط | جودة الحياة |
|                       | 0.002           | مستوى الدلالة  |             |
|                       | 10              | حجم العينة     |             |

من خلال الجدول رقم (03) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في مقياس (جودة الحياة) ودرجاتهم في (الإبداع الإداري) بلغ (0.85) وهي قيمة قوية جدا، ويعني هذا أنه يوجد ارتباط بين درجات (جودة الحياة) ودرجات (الإبداع الإداري) لدى أفراد عينة الدراسة، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ( $\alpha=0,01$ )، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن هذه النتيجة تؤيد فرضية الدراسة العامة القائلة بـ توجد علاقة إرتباطية بين جودة الحياة والإبداع الإداري لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

## الفصل الخامس \_\_\_\_\_ عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

وبالتالي فإن اختبار أفراد العينة محل الدراسة قد حقق لهم الابداع في مجال عملهم، وهذا ما أكدت عليه أيضا نظرية سترونج وكيودور ذلك من خلال الافتراض السيكولوجي الذي انطلق منه والذي مفاده أن الاشخاص الناجحين في مهنة معينة أو دراسة تتشابه ميولهم الدراسية العقلية، الاجتماعية... إلخ، لئنا تختلف عن ميول الناجحين في مهن أو دراسات أخرى، وأنه كلما زاد التشابه بين ميول الفرد وميول الناجحين في مهنة معينة زاد الاحتمال في نجاحه وإبداعه في هذه المهنة.

كما يرى هوبوك أن الابداع الاداري في العمل يحدده التداخل بين العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية للمهنة، وبما أن جودة العمل تعتبر عاملا من العوامل الوظيفية والبيئية فإن لذلك دورا في تحقيق الابداع الاداري لدى العاملين.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة كذلك إلى عنصر الابداع الاداري فنقول أن أفراد عينة الدراسة لديهم إبداع كبير بحكم أن الإبداع هو مزيد من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية إذا وبدت بيئة مناسبة يمكن أن ترقى العمليات العقلية لتؤدي إلى نتائج أصلية ومعقدة للفرد أو المنظمة أو المجتمع.

وبالتالي فإن الابداع الاداري يمثل الطاقة الكامنة في مجموعة من المسؤولين والموظفين داخل مختلف المنظمات، مما يضمن تحقيق أهدافها بكفاءة عالية

### عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهاته الدراسة على: " مستوى جودة الحياة الموضوعية والابداع

الإداري.

متوسط"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الاحصائية

(T) بالنسبة للعينة الواحدة والقائم على أساس تقدير الفرق بين متوسط إستجابات أفراد

العينة على مقياس الانتباه المشترك والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الاحصائية تم

التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

## الفصل الخامس \_\_\_\_\_ عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

الجدول رقم 04 يوضح مستوى جودة الحياة الموضوعية والابداع الإداري.

| المقياس     | حجم العينة | المتوسط النظري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | t      | مستوى الدلالة | القرار       |
|-------------|------------|----------------|-----------------|-------------------|-------------|--------|---------------|--------------|
| جودة الحياة | 10         | 72             | 46.00           | 13.695            | 9           | -6.004 | 0.000         | دال عند 0.01 |

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه رقم (04) نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس (جودة الحياة) والذي بلغ (46.00) أنه أدنى تماماً من المتوسط النظري للمقياس والمقدر بـ 72، بناء عليه فإن مستوى جودة الحياة الموضوعية والابداع الإداري منخفض، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (-6,00) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفرق لصالح المتوسط النظري لأفراد العينة، وبالتالي فإن هذه النتيجة تعارض فرضية الدراسة الأولى والقائلة " مستوى جودة الحياة الموضوعية والابداع الإداري متوسط" أي أن مستوى جودة الحياة لديهم منخفض، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

- نصت الفرضية الثانية لهاته الدراسة على: " مستوى جودة الحياة الاجتماعية والابداع الإداري.

متوسط"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الاحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

## الفصل الخامس \_\_\_\_\_ عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

- الجدول رقم (05) يوضح مستوى جودة الحياة الاجتماعية والابداع الإداري.

| المقياس         | حجم العينة | المتوسط النظري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | t      | مستوى الدلالة | القرار       |
|-----------------|------------|----------------|-----------------|-------------------|-------------|--------|---------------|--------------|
| الإبداع الإداري | 10         | 66             | 54.30           | 9.707             | 59          | -3.811 | 0.002         | دال عند 0.01 |

- من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه رقم (05) نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس (الإبداع الإداري) والذي بلغ (54.30) أنه أدنى تماما من المتوسط النظري للمقياس والمقدر بـ 66، بناء عليه فإن مستوى الإبداع الإداري لدى الحياة الاجتماعية منخفض، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (-3,81) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أنه توجد فروق بين المتوسط الحسابي والنظري لصالح المتوسط النظري، وبالتالي فإن هذه النتيجة تعارض فرضية الدراسة الثانية والقائلة "مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر متوسط" أي أن مستوى الإبداع الإداري لديهم منخفض، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها تم قبول الفرضية التي تنص على أن مستوى جودة الحياة الوظيفية منخفضة لدى عينة اتصالات الجزائر.

حيث من نتائج هذه الفرضية المبينة في الجدول أن مستوى جوده الحياة الوظيفية كان منخفض لدى اتصالات الجزائر.

ويمكن تفسير النتائج المتحصلة عليها أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من ذوي مستوى جودة حياة منخفضة يرجع لأسباب أهمها:

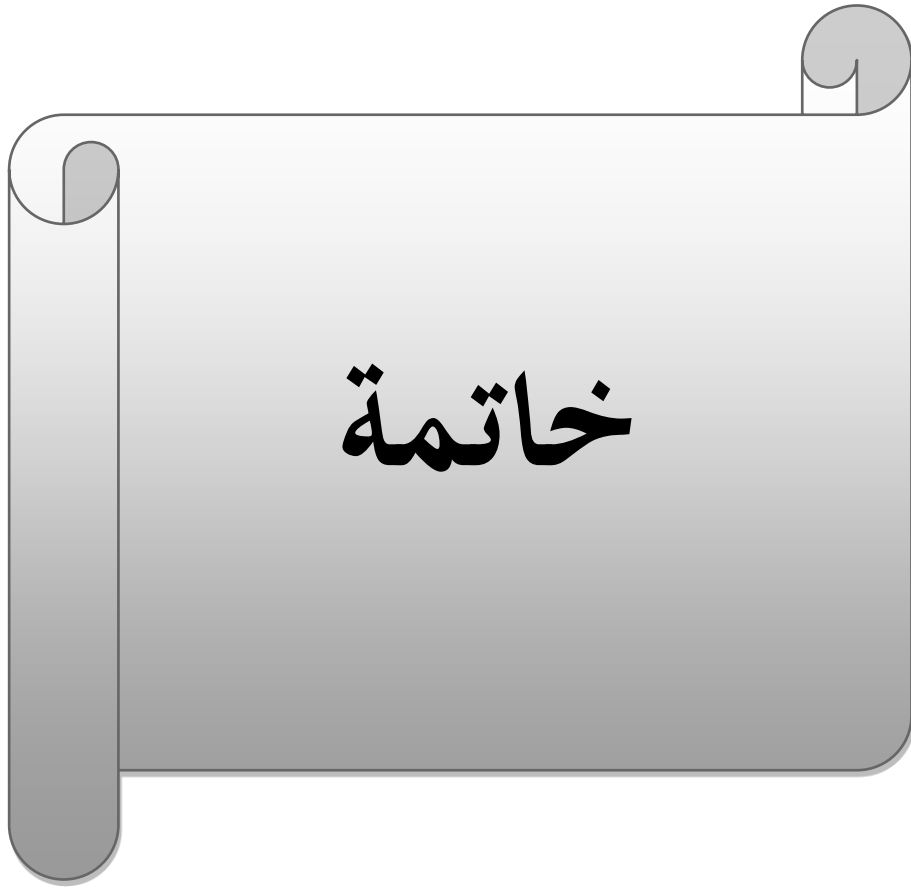
العمل الفردي بعيدا عن الجماعي في انجاز الأعمال، عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرار مما يؤدي إلى عدم الثقة في قدراتهم ومهاراتهم التي تؤهلهم لأداء دورهم.

## الفصل الخامس \_\_\_\_\_ عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

---

وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسات مع دراسة المغربي 2014 حول جودة حياة العمل وآثارها في تنمية الاستغراق الوظيفي وخلصت الدراسات لانخفاض مستوى جودة حياة العمل في المراكز محل الدراسة.

اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة اشتوي 2014 اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة حيث أظهرت أن مستوى اتجاهات العاملين نحوه حياة العمل كان مرتفعا.



### خاتمة:

بعد إنتهاء الدراسة بشقيها النظري والعملي حول جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى عمال اتصالات الجزائر، توصلنا بأن جودة حياة العمل تمثل الركيزة الأساسية التي يجب توفيرها في المؤسسة بأبعادها التالية (التزام الادارة العليا، الملموسية واللاملموسية، كفاية الراتب والعدالة، ثقافة التحسين المستمر)، وهذا ما يؤدي إلى إبداع المورد البشري في المؤسسة وتمثلت أبعاد الابداع الإداري (الاصالة، الحساسية بالمشكلات، المرونة، القدرة على التحليل، الخروج عن المألوف) وسوف يتم تناول أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وذلك من خلال تحليل البيانات، وكذلك سوف يتم عرض أهم التوصيات التي يمكن فيها معالجة نقاط الضعف وتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة.

ومن خلال الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة توصلنا إلى العديد من النتائج نوجزها فيما يلي:

- استنتجنا بأن جودة حياة العمل هي أمر مهم لا يمكن إهماله من طرف الإدارة العليا في المؤسسة محل الدراسة.
- وقد بينت لنا الدراسة من الجانب النظري أيضا بأن إهمال أي بعد من أبعاد جودة حياة العمل يؤدي إلى عدم كفاءة المؤسسة محل الدراسة.
- كما تمثلت أبعاد جودة حياة العمل في: (التزام الادارة العليا، الملموسية واللاملموسية، كفاية الراتب، ثقافة التحسين المستمر).
- استنتجنا أيضا بأنه كل ما توفرت أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسة كلما كان هناك إبداع العمال والتأثير في توجهاتهم نحو التطور ومواكبة التكنولوجيا الحديثة.
- أما بخصوص أبعاد الإبداع الإداري (الاصالة، الحساسية بالمشكلات، المرونة، القدرة على التحليل، الخروج عن المألوف)، كلما توفرت الحاجات المطلوبة من طرف

عمال اتصالات الجزائر بالمسيلة كلما كانت هناك انتاجية ذات كفاءة عالية وتأثير قوي على توجهاتهم السير نحو الأفضل

### التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة تقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها والمتمثلة في الآتي:

- تعزيز مستوى جودة حياة العمل لدى العمال بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال نشر ثقافة مؤسسة تشجع وتعزز سلوكيات جودة حياة العمل.
- ترسيخ مفهوم جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة لدى العمال بالمؤسسة محل الدراسة من خلال إلزام الإدارة العليا كفاية الراتب والعدالة حيث جاءت بدرجة متوسطة، ويجب تأكيد أهميتها وإيجابيتها من أصحاب القرار بالمؤسسة قيد الدراسة.
- تمكين الاساتذة بالجامعة قيد الدراسة من العمل بحرية مما يساعدهم على استخدام قدراتهم الابداعية في التوجه العمل نحو الأفضل.
- الاهتمام بتحسين الاجور والمكافآت والتعويضات بالمؤسسة قيد الدراسة وضمان عدالتها لاستمرارية العمل ورفع مستوى معنوياتهم وأدائهم.
- الاهتمام بظروف العمل المادية التي يحتاجها العمال بالمؤسسة قيد الدراسة، مما ينعكس على سلوكه الابداعي.



قائمة والمصادر

المراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

#### أولاً: الكتب:

1. أحمد زياد يوسف عواد. ( 2017 – 2018 ) أثر إدارة المعرفة على الإبداع الإداري في المدارس الخاصة في الأردن (رسالة ماجستير). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، المفرق:جامعة آل البيت.

2. البليسي ، أسامة زياد يوسف . ( 2012 )-جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية - غزة ، فلسطين.

#### 3. ثانياً: المذكرات

4. جاد الرب، سيد. ( 2009 ). استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية  
5. صالح ، محمد فالح، ( 2013 )، إدارة الموارد البشرية : عرض وتحليل، عمان ، دار الحامد للنشر

6. علي خالد الخالدي. ( 2013 ). الإبداع الإداري والميزة التنافسية في الجامعات الرسمية الأردنية (رسالة ماجستير). كلية إدارة المال، المفرق: جامعة آل البيت.

7. العنزي، سامي بن سالم بن كسار ( 2014 )، سياسات وبرامج الحماية والرعاية للموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي: دراسة مقارنة بين شركة زين للاتصالات وبين شركة المياه الوطنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض: كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية.

8. ماضي ، خليل إسماعيل. ( 2014 ). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية . رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس مصر.

9. محمد إبراهيم الاعمى، أبو بكر حسن الشركسي. (يونيو، 2017). جودة حياة العمل وأثرها على الإبداع الإداري

10. المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح ، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية: فن المنظمات المعاصرة . القاهرة : المكتبة ،العصرية للنشر 2008
11. مؤيد عبد الحسين الفضل. ( 2009 ). الابداع في إتخاذ القرارات الإدارية. الاردن، جامعة الكوفة كلية الادارة والاقتصاد ،العراق، مكتبة الجامعة ،الشارقة: إثراء للنشر والتوزيع.

### ثالثا: المجالات

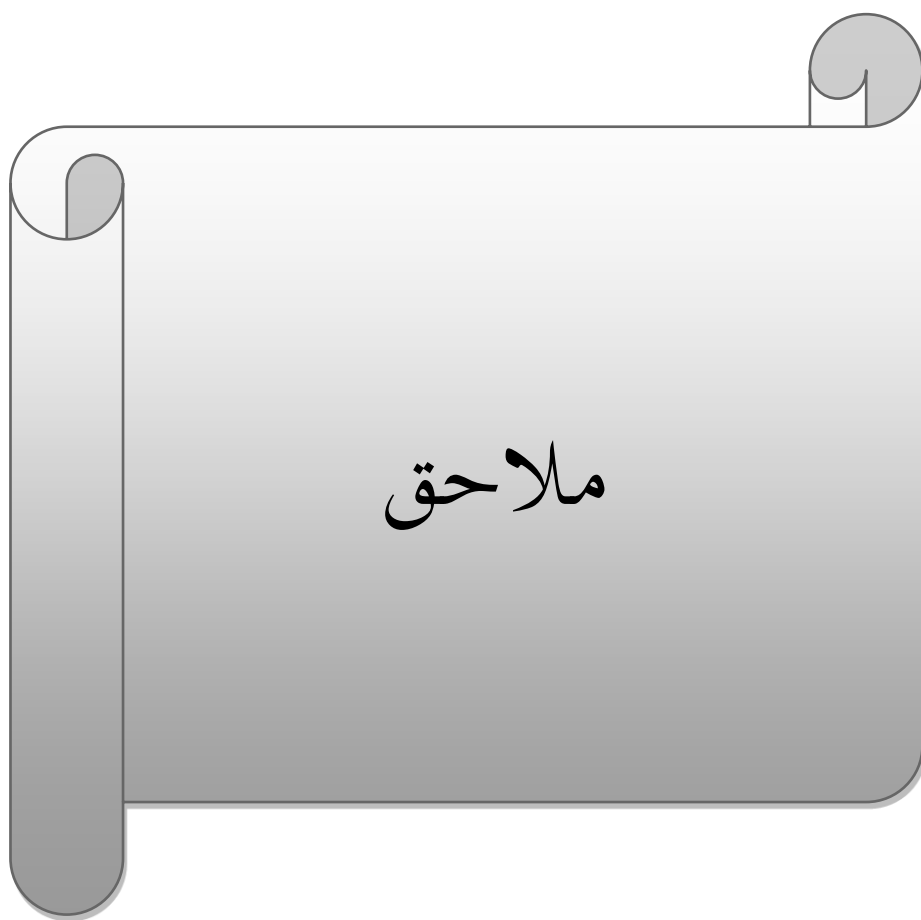
12. بدوي ، شرين شريف .( 2013 ). نموذج مقترح الأثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل - دراسة تطبيقية على شركات خدمات الهاتف المحمول المصرية . "المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة ، مصر
13. جواد محسن راضي. ( 2010 ). التمكين الإداري وعلاقته بإبداع العاملين: دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية الإدارة والاقتصاد. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية
14. محمد وليد سالم سلامة. (جوان, 2016). أثر أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية
15. محمود حسن جمعة، و حيدر شاكر نوري. ( 2011 ). تأثير القيادة الإدارية الناجحة في تحقيق الإبداع الإداري. مجلة الإدارة والاقتصاد
16. نبيل حليلو، و بية حامدي. ( 2017 ). الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري: أية علاقة؟ (دراسة ميدانية بغرفة الصناعة التقليدية - بسكرة-). مجلة آفاق للعلوم) والتطبيقات العملية. الأسماعلية

### رابعا: المراجع الأجنبية:

17. Frederick, R. (Ed.). A companion to business ethics. (2002).
18. Masa'd, F., & Aljawarneh, N. M. (2020). Administrative creativity and job performance: An Empirical Study at Jadara University. International Journal of Psychosocial Rehabilitation,

19. Wither, William ; and Davis, Keith.(2002) . Human Resources and Personnel Management . New York, MCGraw - Hill Series in Management.

20. Yossef, S. A., & Rakha, A. H. (2017). Efficiency of Personal and Administrative Skills for Managerial Leadership on Administrative Creativity at Najran University. Journal of Education and Practice



أولاً: الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

التخصص: علم النفس إرشاد وتوجيه

جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين في اتصالات الجزائر

استبيان موجه لعمال اتصالات الجزائر بالمسيلة

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

استكمالا لنيل متطلبات شهادة الماستر تخصص:

وبصدد التحضير لمذكرة التخرج بعنوان: "جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري"،

نحاول في هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية الرئيسية الآتية:

هل توجد علاقة بين جودة حياة العمل والابداع الاداري لدى العاملين بمؤسسة اتصالات

الجزائر؟

نضع بين أيديكم هذه الاستبانة باعتباركم طرفا فاعلا في إنجاز هذه الدراسة وكلنا أمل في

تعاونكم، لذا فإننا نرغب منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة مع مراعاة ما يأتي:

- الحرية في الإجابة وتوخي الصراحة والأمانة.

- الرجاء تحديد الإجابة (ردة فعلك) التي تشعر بها.

- الإجابة على هذه الاستبانة محاطة بالسرية التامة بحيث لا تستخدم إلا في غرض الدراسة فقط.

شاكرين لكم سيدي -سيدتي - مقدما على ما تفضلتم به من إجابات وما بذلتموه من جهد في إنجاز هذه الاستبانة، وما خصصتموه لهذه الدراسة من وقتكم الثمين، من أجل الوصول إلى أفضل النتائج، راجين من الله أن يرعاكم ويحفظكم.

### المحور الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

النوع :  ذكر  أنثى

العمر :  أقل من 30 عاما  بين 30 إلى 49 عاما  من 50 عاما فما فوق

المؤهل العلمي:  ثانوي  جامعي

عدد سنوات العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر:

أقل من 05 سنوات  من 05 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: مستوى جودة حياة العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر - المسئلة

| البعد الأول: التزام الإدارة العليا |  |                |           |       |       |            |
|------------------------------------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الرقم                              | فقرات البعد الأول  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
| 01                                 | تعتمد إدارة المؤسسة المرونة أثناء إعداد إستراتيجية التخطيط |                |           |       |       |            |
| 02                                 | تعمل إدارة المؤسسة على ترسيخ مبدأ التعاون بين موظفيها      |                |           |       |       |            |
| 03                                 | تعمل إدارة المؤسسة على ترسيخ مبدأ ثقافة المشاركة           |                |           |       |       |            |
| 04                                 | تعمل إدارة المؤسسة على مبدأ الكفاءة في الإرتقاء المهني     |                |           |       |       |            |
| 05                                 | تعمل إدارة المؤسسة على تبني الشفافية كمبدأ في ممارستها     |                |           |       |       |            |

| البعد الثاني: الملموسية واللاملموسية |   |                |           |       |       |            |
|--------------------------------------|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الرقم                                | فقرات البعد الثاني  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
| 01                                   | يتوفر بالمؤسسة البنية التحتية اللازمة التي تتناسب مع نشاطها                     |                |           |       |       |            |
| 02                                   | تعمل المؤسسة على توفير التجهيزات والمعدات المتطورة واللازمة لأداء العمل         |                |           |       |       |            |
| 03                                   | تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات متكاملة تساعدها على اتخاذ القرار                 |                |           |       |       |            |
| 04                                   | توفر المؤسسة مناخ صحي لموظفيها (نظافة، تهوية، إضاءة..)                          |                |           |       |       |            |
| 05                                   | تعمل المؤسسة على إدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة قصد تطوير وعصرنة أدوات العمل |                |           |       |       |            |

البعد الثالث: كفاية الراتب والعدالة

| الرقم | فقرات البعد الثالث  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 01    | تعتمد المؤسسة نظام أجور قائم على مبدأ الكفاءة (الشهادة والخبرة)   |                |           |       |       |            |
| 02    | تتواءم العلاوات الفردية المتضمنة في نظام الأجور مع الجهد المبذول  |                |           |       |       |            |
| 03    | الجماعية المتضمنة في نظام الأجور على مبدأ العدالة في التقسيم      |                |           |       |       |            |
| 04    | تسعى المؤسسة بتلبية مختلف حاجيات العمال الخاصة مقابل الأجر المحصل |                |           |       |       |            |

البعد الرابع: ثقافة التحسين المستمر

| الرقم | فقرات البعد الرابع   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 01    | تصيح المؤسسة سياساتها وأهدافها بما يتماشى مع متطلبات السوق الحالية والمستقبلية |                |           |       |       |            |
| 02    | تسعى المؤسسة إلى وضع المعايير والحفاظ عليها ورفع مستوى العمال                  |                |           |       |       |            |
| 03    | ترفع المؤسسة الروح المعنوية وتحسين الاتصالات                                   |                |           |       |       |            |
| 04    | تطور المؤسسة من مواردها لحل مشكلات العمل الطارئة                               |                |           |       |       |            |
| 05    | تبرمج المؤسسة تقنيات وطرق التعلم مواكبة للتطور التكنولوجي                      |                |           |       |       |            |

المحور الثالث: مستوى جودة حياة العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر - المسئلة -

| البعد الأول: الأصالة |  |                |           |       |       |            |
|----------------------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الرقم                | فقرات البعد الأول  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
| 01                   | أستخدم تقنيات متطورة في عملي                                     |                |           |       |       |            |
| 02                   | أوظف أساليب تميزني عن غيري في مجال العمل                         |                |           |       |       |            |
| 03                   | أعمل على تطوير معارفي التقنية لمواكبة التطورات التكنولوجية       |                |           |       |       |            |
| 04                   | أحرص على تغيير أساليب العمل باستمرار تماشيا مع المتطلبات الجديدة |                |           |       |       |            |

| البعد الثاني: الحساسية بالمشكلات |  |                |           |       |       |            |
|----------------------------------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الرقم                            | فقرات البعد الثاني   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
| 01                               | أتمتع بقدرة التنبؤ بالمشكلات المتعلقة بالعمل قبل وقوعها            |                |           |       |       |            |
| 02                               | أملك درجة عالية من الوعي بنقاط الضعف المتعلقة بأنظمة العمل         |                |           |       |       |            |
| 03                               | أعد خطط خاصة لمواجهة الأزمات المتوقعة في العمل                     |                |           |       |       |            |
| 04                               | أمتلك رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات التي يعاني منها الآخرون في العمل |                |           |       |       |            |

| البعد الثالث: المرونة |  |                |           |       |       |            |
|-----------------------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الرقم                 | فقرات البعد الثالث   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
| 01                    | أكيف أسلوب عملي لمواجهة المواقف الطارئة التي تحدث معي في العمل |                |           |       |       |            |
| 02                    | أحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيي والاستفادة منه              |                |           |       |       |            |
| 03                    | أتخلى على أسلوب العمل في ظل اختلاف الظروف الطارئة              |                |           |       |       |            |
| 04                    | أملك القدرة على رؤية الأشياء من زوايا مختلفة                   |                |           |       |       |            |

| البعد الرابع: القدرة على التحليل |   |                |           |       |       |            |
|----------------------------------|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الرقم                            | فقرات البعد الرابع  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
| 01                               | أملك القدرة على اقتراح حلول لمواجهة مشاكل العمل           |                |           |       |       |            |
| 02                               | أملك القدرة على تنظيم أفكارى                              |                |           |       |       |            |
| 03                               | أستطيع المزج بين وجهات النظر المختلفة لتوليد أفكار جديدة  |                |           |       |       |            |
| 04                               | أملك القدرة على مواكبة التكنولوجيا والحدثة في أسلوب العمل |                |           |       |       |            |
| 05                               | أملك القدرة على تطوير قدراتي المعرفية                     |                |           |       |       |            |

البعد الخامس: الخروج عن المؤلف

| الرقم | فقرات البعد الخامس  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 01    | أؤدي مهامى بأسلوب متجدد دائما                                       |                |           |       |       |            |
| 02    | أكون فى مقدمة الذين يحاولون تجربة أى فكرة أو طريقة عمل جديدة        |                |           |       |       |            |
| 03    | أرغب فى الحصول على موقع ذى مكانة وإمْتياز أعلى                      |                |           |       |       |            |
| 04    | أشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة فى إنجاز العمل               |                |           |       |       |            |
| 05    | أعبر بصراحة عن وجهة نظرى حتى ولو كانت تتعارض مع وجهة نظر الأعلى منى |                |           |       |       |            |

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Mohammed Boudiaf - M'sila  
Faculty of Humanities and Social Sciences  
Department of Psychology



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا المعضي أسفله:

السيد (ة): زيان ضريبة طالب الصفة: طالب أستاذ، باحث  
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 33171 والصادرة بتاريخ 2017/11/09  
والمسجل بكلية العلوم الإنسانية والإتقان علم النفس  
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة مستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)

عنواها: جودة حياة العمل وعلاقتها بالإنعاش الاقتصادي  
لدى إرتفاعات الجراد

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

في إنجاز البحث المذكور أعلاه

التاريخ:

توقيع المعني (ة)



المرجع: اقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2010



كلية العلوم  
الإنسانية والاجتماعية  
FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES

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

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
نيابة العادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
2022/ الرقم:

### تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيدة(ة): فوزية حنين

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11 0000995010870002

الصادرة بتاريخ: 28-01-2018 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: العلوم الاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس تحت رقم التسجيل: 19/1932020032

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

عنوانها: بيروت: ثقافة العمل وساعاتها في قطاع ازي

الدراسات المسالمة جزائري

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

المسيلة في: المسيلة

امضاء المعني(ة):

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

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس  
الهاتف: 0355353054

المسيلة في: 22/09/22

إلى السيد: محمد... وعائلته... الجزائر... بالمسيلة

### الموضوع: تسهيل مهمة إجراء الترخيص الميداني

تحية عطرة وبعد ...

في إطار انجاز دراسة ميدانية (مذكرة تخرج) لطلبة سنة... بالجامعة بالمسيلة

الشعبة: ... الترخيص: ...

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطالب (ة) المذكور (ة) أدناه وتقديم المساعدة الممكنة واللازمة في حدود أغراض البحث العلمي، وما يسمح به القانون، وهذا على مستوى الصالح التي تشرفون عليها.

عنوان الدراسة: جودة حياة العمل والعلاقات الاجتماعية بالإبحار الإبحار في الجزائر  
المشرف (ة): ... معارف عبد الوهاب

| الرقم | الاسم واللقب   | تاريخ ومكان الميلاد           | رقم التسجيل  |
|-------|----------------|-------------------------------|--------------|
| 01    | ذوادي مريم     | 2004/02/02 أولاد سيدي إبراهيم | 191935070333 |
| 02    | زيان ضيعة      | 1999/08/30 حمام الزينة        | 191935076316 |
| 03    | فراحتية جهمينة | 2000/03/18 المسيلة            | 191935070032 |

في الفترة الممتدة من: 03/09/2022 إلى غاية 04/09/2022 م

في الأخير لكم منا أسامي عبارات التقدير والاحترام

نائب العميد المكلف بالبحث العلمي

نائب رئيس القسم للبحث العلمي

نائب العميد المكلف بالبحث العلمي  
الدكتور: بوزفلال إبراهيم

Chef de Département  
Recherche Humaines  
BESSABDELLOUAHAB

نائب رئيس القسم للبحث العلمي

Téléphone / Fax  
E-mail

(213) 0355353054  
univ28psy@yahoo.com

قسم علم النفس . الهاتف / الفاكس  
البريد الإلكتروني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministry of Higher Education and Scientific Research  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
University Mohamed Boudiaf of M'sila  
Faculty of Humanities and Social Sciences  
Vice-Deanship of the College for Studies and  
Student Issues



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
إدارة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

### وثيقة ايداع مذكرة ليسانس

الموضوع:

جودة حياة العمل وعلاقتها بالإنتاجية  
دراسة الحالة في مصانع الجزائر

إعداد الطلبة:

1- ذواد عبد المجيد رقم التسجيل: 191935070333  
2- زيا سديجة رقم التسجيل: 191935076316  
3- فرادسية جھينة رقم التسجيل: 191935070032  
القسم: الشعبة  
إشراف: حصار عبد الوهاب الرتبة: خا ل - 1

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-2022 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء المشرف(ة):

رئيس القسم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Mohammed Boudiaf - M'sila  
Faculty of Humanities and Social Sciences  
Department of Psychology



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله:

السيد (ة): خديجة هوريم ..... الصفة: طالب، أستاذ، باحث ..... طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 02293802 والصادرة بتاريخ: 2018/01/07

والمسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس ..... تتلمذ وعمل

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)

عنوانها: حجمية حيازة العمل والعلاقات بالإنعاش والإبداع (الإبداع)

لدراسة الأسباب المؤثرة في نجاح البحث العلمي

أصرح بشرتي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 18 ماي 2022

توقيع المعني (ة)

[Signature]



المرجع: القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

