

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم الاجتماع
الرقم التسلسلي:
رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل
بعنوان:

واقع جودة الحياة المهنية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز-مديرية التوزيع بولاية الطارف -

إشراف الأستاذ:

د. يونس سمير

إعداد الطالبتان:

شيماء بوزعطة

لمياء فليجان

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الطارف	أستاذة تعليم عالي	د/ الهامل مهدية
مشرفا ومقررا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	د/ يونس سمير
عضوا ممتحنا	جامعة الطارف	أستاذة محاضر أ	د/ العمري وفاء

السنة الجامعية: 2024 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ الْمَوْتَ
وَالْحَيَاةَ وَالَّذِي
يُعِيدُ النَّاسَ
وَالَّذِي يُعَذِّبُ
وَالَّذِي يُرْحَمُ
وَالَّذِي يُرِيدُ
وَالَّذِي يُرِيدُ
وَالَّذِي يُرِيدُ

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى: ﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

سورة التوبة الآية 105

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووقفنا إلى إنجاز هذا العمل .

نتقدم بأسمى الشكر و الامتنان و التقدير إلى أستاذ المشرف

الدكتور " يونس سمير "

الذي رافقنا في هذه الرحلة الشاقة و العمل المهني

فله كل الفضل في تطور هذا العمل و تنميته

قراءة و ملاحظة مع سعه صدر و صبر

إضافة إلى ما أمدتنا به من إرشادات طيبة و توجيهات

معتبرة و ما دلنا عليه من مراجع استفدنا منها بشكل رئيسي

لإنجاز هذا العمل المتواضع

فإليه منا خالص الشكر و التقدير

و نسأل الله أن يوفقه و يسعده في الدنيا و الآخرة

شكرا للجميع

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى

﴿ و أن ليس للإنسان إلا ما سعى (39) و أن سعيه سوف يرى (40) ﴾

سورة النجم، الآيتان: 39 و 40

أرى مرحلتي الدراسية قد شارفت على الإنتهاء بالفعل بعد تعب و مشقة دامت

ستنتين في سبيل الحلم و العلم، ها أنا اليوم أفق على عتبة

تخرجي أقطف ثمار تعبي و أرفع قبعتي بكل فخر، فأنا أول

خريجة لعائلي

فالله ملك الحمد قبل أن ترضى و لك الحمد إذا رضيت

و لك الحمد بعد الرضا لأنك وفقنتني على إتمام هذا النجاح

و تحقيق حلمي

و بكل حب أهدي نجاحي و تخرجي إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى مأمني و إلى من

فرش لي ورد النجاح " أبي الغالي "

إلى قوتي و سندي إلى من كان دعائها سر نجاحي " أمي الغالية "

إلى أخواتي و قررة عيني و دخري في هذه الحياة

كما لا أنسى أستاذي المشرف " يونس سمير "

و إلى زميلتي في العمل " لمياء " حفظها الله

إلى رفيقات دربي و صديقات عمري

" لمياء، يسرى، نريمان، شيماء " حفظهم الله

إلى كل من ساندني في مسيرتي الدراسية إلى كل دعا لي

بالتوفيق سوي من قريب أو من بعيد

إلى كل من أحبهم قلبي و سيعم قلبي

إلى كل عائلة "بوزعطة "

شيماء



﴿و قل أعلموا فسيري الله عملكم و رسوله و المؤمنون﴾

سورة التوبة ، الآية 105

الحمد لله و كفى و الصلاة على الحبيب المصطفى خاتم الأنبياء و المرسلين أما بعد
يا من خلقت فأحسنت و رزقتني و علمتني طغعت إليك أنتقرب بشيء من
جزيل عطائك فأجعله لقبى و لبصري و لسعوى جلاء و أكتبه فى ميزانه حسنات
أهدى ثمرة جهدى و نجاحى و عملى إلى

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة و نصح الأمة إلى نبى الرحمة و نور العالمين محمد صلى الله عليه و سلم
إلى قرة عيني و نبض قلبي و رمز الحب و الحنان من كان دعائهما سر نجاحى والذى الكريمين
" أمى الغالية " مبروكة " و أبى الغالى " عبد العزيز " حفظهما الله و بارك فى عمرهما
إلى من كلله بالهيبه و الوقار إلى من علمنى العطاء بدون إنتظار إلى
من أحمل اسمه بكل افتخار زوجى العزيز " حمزة "

إلى ملاكى فى الحياة إلى معنى الحب و معنى الحنان و التفانى إلى بسمه الحياة و سر الوجود ابنى العزيز
" محمد أمان الله " دمت لى سندا و دخرا لا يمىل

إلى أعز ما أملك أخوتى الأعزاء " توفىق ، عادل ، و داد ، بسمه ، رىم ، أسماء ، عبد الكرىم
، بادىس " حفظهم الله و أطال فى عمرهم

إلى زمىلتى فى العمل " بوزعطة شىماء " حفظك الله و أطال فى عمرك
إلى صدىقات العمر " شىماء ، يسرى ، نرىمان ، شىماء " حفظكم الله و أطال فى عمركم
إلى أستاذى الفاضل " ىونس سمىر " حفظك الله و أطال فى عمرك

إلى كل الأساتذة الذىن دارسوننا طيلة مشوارنا الدراسى لم ىنخلوا علينا بنصائهم
و توجىهاتهم جزاكم الله ألف خىر

و الشكر الموسول إلى كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعىة و طلبة تخصص

علم الاجتماع و العمل دفعة 2023 / 2024

و إلى كل من ساعدنا من قرىب أو بعىد

لمىباء



ملخص الدراسة

- ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف على واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية بمؤسسة سونلغاز - مديرية التوزيع بولاية الطارف .

و لهذا أعتدنا في دراستنا الحالية على التساؤل المركزي التالي :

- ما هو واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف ؟

و التساؤلين الفرعيين التاليين :

1. ما هو واقع علاقات العمل في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة

سونلغاز -مديرية التوزيع بولاية الطارف ؟

2. ما واقع العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة

سونلغاز ،مديرية التوزيع بولاية الطارف ؟

و قد قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

✓ الفرضية الرئيسية ،علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

تصنف على أنها قوية على مستوى مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف ؟

- و تفرعت من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

▪ هناك علاقات عمل قوية فيما بين موظفي مؤسسة سونلغاز والمتعاملين مع المؤسسة

بصفة عامة .

▪ هناك عدالة تنظيمية قوية على مستوى مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية

الطارف .

ولقد تم الاعتماد على المنهج المسحي الاجتماعي بالعينة كما تم توظيف أدوات جمع البيانات و هي الإستمارة .

و قد تمثل المجال البشري في موظفين مؤسسة سونلغاز ،مديرية التوزيع بولاية الطارف ،حيث يقدر مجتمع البحث بـ600 موظف ،و لقد تم اختيار عينة بلغ حجمها 20 مفردة ، تم اختيارهم عن طريق العينة القصدية .

وعموما توصلنا إلى نتيجة: توفر جودة الحياة المهنية بمستوى متوسط في مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف ،و ذلك من خلال دراسة أهم بعديها علاقات العمل والعدالة التنظيمية ، حيث توصلنا إلى:

أن علاقات العمل ذات مستوى متوسط ،و هذا راجع إلى أن معظم أفراد العينة يرون أن طبيعة العلاقات فيما بين الموظفين سواء أكانت رسمية أو غير رسمية توجد داخل المؤسسة بدرجة متوسطة .

وفي الجانب الآخر نرى أن العدالة التنظيمية جاءت بمستوى متوسط و هذا راجع إلى توفر بعض مؤشرات بعد العدالة التنظيمية ،بدرجة متوسطة كالمشاركة في إتخاذ القرارات ،توزيع الأجر والتعويضات المختلفة ،العدالة في تطبيق القوانين المنظمة للعمل،مسابقات الترقية، وهذا حسب تصريحات أفراد عينة البحث .

ومن هنا نستنتج أن جودة الحياة المهنية في مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف عموما هي متوسطة المستوى.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الفرضيات لم يتم التأكد من صحتها على مستوى هذه الدراسة ،وهذا رغم وجود بعض الظروف المادية والمعنوية الخاصة التي من الممكن أن تكون لها علاقة بجودة الحياة المهنية.

Summary ;

The current study aimed to reveal the reality of work relations and organizational justice in light of the quality of professional life at the Sonelgaz Foundation – Distribution Directorate in the state of El Tarf.

Therefore, in our current study, we relied on the following central question:

What is the reality of work relations and organizational justice in light of the quality of professional life at the level of the Sonelgaz Foundation?

The following two sub-questions:

1. What is the reality of work relations in light of the quality of professional life on the level of the Sonelgaz Foundation, Distribution Directorate?

2. What is the reality of organizational justice in light of the quality of professional life on the level of the Sonelgaz Foundation, Distribution Directorate?

We have formulated the following hypothesis:

The main hypothesis: Work relations and organizational justice in light of the quality of professional life are classified as strong ,on the level of the Distribution Directorate.

–Sonelgaz Foundation in the state of El Tarf.)

The following sub-hypothesis emerged from the main hypothesis:

There are strong working relationships between Sonelgaz employees,

and those dealing with the organization in general.

There is strong organizational justice on the level of the Sonelgaz – Distribution Directorate Foundation.

the social survey method was relied upon in the sample, and in order to collect data, a questionnaire tool, is employed.

The human field is represented by the employees of the Sonelgaz Foundation, the Distribution Directorate, where the research community is estimated at 600 employees. A sample size of 20 individuals was selected, and they were selected through purposive sample

In general, we reached a result that the quality of professional life is at an average level in the Sonelgaz – Distribution Directorate Foundation, Distribution Directorate in the state of El Tarf, through a study of the most important dimensions of work relations and organizational justice. We concluded that work relations are at an average level, and this is due to the fact that most of the sample members believe that the nature of relationships between employees, whether formal or informal, exists within the organization to a moderate degree. On the other hand, we see that organizational justice came to a medium level, and this is due to the dimensions availability of displaying indicators organizational justice, to a moderate degree, such as participation in decision-making and distribution of wages. And various compensations, justice in applying laws, promotion

competition dacotung of the statements of the sample 'menbeso

In general, the quality of professional life in the Sonelgaz Distribution

Directorate Foundation, in the state of El Tarf, is average.

The study concluded that the hypotheses were not validated at the level of this study, despite the presence of some special material and moral conditions that could be related to the quality of professional life.

فهرس الموضوعات

❖ فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر و تقدير
	ملخص
	فهرس المحتويات
أ - د	مقدمة
الفصل الأول : مدخل عام للدراسة	
08	- تمهيد
09	- أولا : إشكالية البحث
14	- ثانيا : فرضيات البحث
15	- ثالثا : النظريات المفسرة بجودة الحياة المهنية
19	- رابعا : الدراسات السابقة (العربية ، الجزائرية)
47	- خلاصة الفصل
الفصل الثاني: واقع جودة الحياة المهنية في المؤسسة	
50	تمهيد
51	أولا : التعريفات
51	1. الواقع
52	2. الجودة

50	تمهيد
54	3. جودة الحياة
57	4. جودة الحياة المهنية
59	- ثانيا : خصائص جودة الحياة المهنية في المؤسسة
61	- ثالثا : أهداف جودة الحياة المهنية في المؤسسة
63	- رابعا : أهمية جودة الحياة المهنية في المؤسسة
65	- خامسا : أبعاد جودة الحياة المهنية في المؤسسة
76	- سادسا : الإجراءات المتخذة في سبيل تحسين جودة الحياة المهنية
79	- سابعا : المعوقات التي تحول أمام تطبيق جودة الحياة المهنية
81	- ثامنا : واقع جودة الحياة المهنية في المؤسسة
الفصل الثالث : علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية	
86	- تمهيد
87	- أولا : التعريفات
87	1. العمل
89	2. العامل
90	3. علاقات العمل
91	4. العدالة التنظيمية
94	- ثانيا: علاقات العمل و جودة الحياة المهنية

97	- ثالثا: أنواع علاقات العمل
97	1. علاقات العمل الرسمية
98	2. علاقات العمل الغير رسمية
98	- رابعا: الإجراءات المتخذة لتحسين مستوى علاقات العمل
101	- خامسا: العدالة التنظيمية و جودة الحياة المهنية
105	- سادسا: أبعاد العدالة التنظيمية
110	- سابعا: الإجراءات المتخذة لتحسين مستوى العدالة التنظيمية
111	- خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية و الدراسة الميدانية	
114	تمهيد
115	➤ أولا: الإجراءات المنهجية
115	1- طبيعة الدراسة
115	2- المنهج المستخدم
116	3- أدوات جمع البيانات
120	4- مجالات الدراسة
124	5- العينة
126	➤ ثانيا: العرض و التحليل
150	- خلاصة
152	- النتائج العامة

161	- الخاتمة
164	- قائمة الجداول و الأشكال
168	- قائمة المصادر و المراجع
	- الملاحق

مقدمة

تواجه المنظمات في عصرنا الحالي الكثير من التغيرات المستمرة في شتى المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية وانطلاقاً من كون المورد البشري هو جوهر موارد المنظمات، ومصدر مهما للرفع من المردودية الإنتاجية والتميز لها، ولأن بنجاحه ضمان نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها بنسبة كبيرة، كان لا بد أن ينعم هؤلاء الموظفون بحياة مهنية ذات جودة عالية للحياة المهنية التي تقدمها لهم منظماتهم التي يعملون بها .

فيعتبر مفهوم جودة الحياة المهنية من المفاهيم الحديثة التي تهتم بدراسة و تحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم من رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم و ينظر إليها على أنها مجموعة من المفاهيم المتعددة المتمثلة في الأمن و السلامة في العمل و المكافئة العادلة، و قد زاد الاهتمام بقياس جودة الحياة المهنية تحت أبعاد متعددة من بين هذه الأبعاد العدالة التنظيمية وعلاقات العمل .

فدراستنا تقوم على معرفة واقع الحياة المهنية في ظل بعديها العدالة التنظيمية و علاقات العمل .

وقد أختارنا هذا البحث لأسباب ذاتية و أسباب موضوعية فالأسباب الذاتية تمثلت في

ما يلي :

- ✓ الرغبة العلمية والفضول العلمي للدراسة .
- ✓ الميل الشخصي لهذا الموضوع والحياة المهنية بصفة عامة.
- ✓ الرغبة الذاتية في معرفة واقع جودة الحياة المهنية .

مقدمة:

- أما الأسباب الموضوعية فقد تمثلت في :
 - ✓ الرغبة في التعرف على واقع علاقات العمل (جيدة ،متوسطة، ضعيفة) بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع.
 - الرغبة في التعرف على واقع ومدى تطبيق العدالة التنظيمية بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع .
 - الاهتمام الحالي للمؤسسات بجودة الحياة المهنية و التي تعد سببا رئيسيا في نجاح أي مؤسسة .
 - ولهذا جاءت هذه الدراسة من أجل محاولة تحقيق الأهداف التالية :
 1. للتعرف على واقع علاقات العمل بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع .
 2. التعرف على واقع تطبيق العدالة التنظيمية داخل مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع ؟
هذه الدراسة تركز على عدة نقاط تمثلت في :
 1. التعرف على مفهوم جودة الحياة المهنية باعتبارها مفهوم حديث و الذي يحظى باهتمام الكثير من العلماء.
 2. تقوم هذه الدراسة على الكشف عن واقع جودة الحياة المهنية بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع.
 3. الاهتمام بمعرفة أبعاد جودة الحياة المهنية (علاقات العمل،العدالة التنظيمية) بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع .
- و لقد جاء هذه المذكرة مكونة من 4 فصول و هي كالتالي :

- الفصل الأول: يحمل عنوان " مدخل عام للدراسة " ،احتوى على إشكالية البحث ،فرضيات البحث و بعدها النظريات المفسرة لجودة الحياة المهنية وكذلك أحتوى على الدراسات السابقة (الجزائرية - العربية)
- أما الفصل الثاني : فجاء تحت عنوان " واقع جودة الحياة المهنية في المؤسسة " حيث تضمن :

- أولاً: التعريفات (الواقع ،الجودة ،جودة الحياة ،جودة الحياة المهنية)
- ثانيا : خصائص جودة الحياة المهنية في المؤسسة .
- ثالثا: أهداف جودة الحياة المهنية في المؤسسة .
- رابعا:أهمية جودة الحياة المهنية في المؤسسة.
- خامسا: أبعاد جودة الحياة المهنية في المؤسسة .
- سادسا : الإجراءات المتخذة في سبيل تحسين جودة الحياة المهنية .
- سابعا: واقع جودة الحياة المهنية في المؤسسات الجزائرية .

- الفصل الثالث : الموسوم بـ: علاقة العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية "

- أولاً: التعريفات (العمل ،العامل ،علاقات العمل ،العدالة التنظيمية)
- ثانيا : علاقات العمل و جودة الحياة المهنية .
- ثالثا: أنواع علاقات العمل (علاقات العمل الرسمية و الغير رسمية)
- رابعا : الإجراءات المتخذة لتحسين علاقات العمل
- خامسا:العدالة التنظيمية و جودة الحياة المهنية .
- سادسا: أنواع العدالة التنظيمية .

▪ سابعا: الإجراءات المتخذة لتحسين العدالة التنظيمية.

➤ الفصل الرابع: المعنون بـ: الإجراءات المنهجية للدراسة و معطياتها الميدانية "

▪ أولا: الإجراءات المنهجية .

(1) طبيعة الدراسة .

(2) المنهج الدراسة .

(3) أدوات جمع البيانات .

(4) المجالات (المكاني، الزماني، البشري)

(5) العينة .

▪ ثانيا: العرض و التحليل (للمعطيات الميدانية)

و لقد خلصت الدراسة الحالية إلى جملة من النتائج العامة :

- وككل دراسة علمية وميدانية اعترضت الدراسة الحالية جملة من الصعوبات و

التي من بينها :

- قلة الكتب حول جودة الحياة المهنية .

- رفض المكلفة بمتابعة تربص للمجموعة البحثية حجم العينة و الذي كان 60 موظفا

، وفرضت علينا أخذ عينة حجمها 20 موظف فقط لا أكثر .

- في البداية تم اختيار العينة التطبيقية. ولكن المكلفة بمتابعة تربص المجموعة البحثية

ألزمت عليهم بتوزيع العينة هي بذاتها، واعتماد طريقتها الخاصة والتي لم نجد لها ما

يناسبها إلا نسبيا وهي العينة القصدية.

- إلا أننا تجاوزنا هذه الصعوبات و تمكنا من مواصلة العمل البحثي .

الفصل الأول

مدخل عام للدراسة

الفصل الأول :

مدخل عام للدراسة

- تمهيد

- أولا : إشكالية البحث

- ثانيا : فرضيات البحث

- ثالثا : النظريات المفسرة لجودة الحياة المهنية

- رابعا : الدراسات السابقة (العربية ، الجزائرية)

- خلاصة الفصل

تمهيد :

في هذا الفصل سوف نحاول التركيز على طرح الإشكالية و فرضيات الدراسة التي تدور حول واقع جودة الحياة المهنية ،ثم التطرق إلى النظريات المفسرة لجودة الحياة المهنية ،مع الرجوع إلى الكثير من الدراسات السابقة (الجزائرية ،العربية) المنجزة حول ذات المشكلة.

- أولاً : الإشكالية :

تحتل الموارد البشرية المرتبة الأساسية في الاهتمام على مستوى العالم المعاصر، باعتبارها أهم عنصر من عناصر التنمية. فقد انتقل هذا الاهتمام المتزايد بالموارد البشري من الحكومات إلى منظمات الأعمال المختلفة كبيرها و صغيرها. (1)

ويعرف المورد البشري على أنه " مجموعة من الأنشطة و العمليات التي تتعامل مع إدارة وتطوير العاملين في المنظمات و المؤسسات " (2)

يعتبر التطور الاقتصادي و التنموي في مختلف الحياة الاجتماعية و الاقتصادية والسياسية و الثقافية و الفكرية دليل على فتح آفاق و تطلعات مستقبلية جديدة، ومن بين التطورات التي عرفتھا المجتمعات الحديثة الاهتمام بجودة الحياة المهنية و التي نالت إهتمام العديد من الباحثين أن لمفهوم جودة الحياة المهنية عدة معاني ،فهي تعني زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان سيقوم بها للمديرون ،كذلك تشمل أيضا تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد أكثر من العمال ،وهناك أفكار أخرى تركز على تحسين الأمن والصحة الوظيفية و المشاركة في العائد في كل المستويات و تحسين الرضا الوظيفي العام

فجودة الحياة المهنية هي توفير بيئة عمل مناسبة و آمنة و تهيئة الظروف المعنوية والبيئية لضمان الأداء المطلوب للعاملين والعمل على إشباع حاجات العمال وذلك من خلال تطبيق العدالة التنظيمية وتحقيق المساواة بين الموظفين داخل المنظمة و كذلك خلق علاقات عمل جيدة من خلال التفاعل الإيجابي و التلاحم بين الموظفين داخل المؤسسة.

1- علي السلمي ،إدارة الموارد البشرية، د.ط ،دار غريب ،مصر ، د .ت ، ص9

2- محمد عقوني : تسيير الموارد البشرية ،د.ط ،د.ب ،؟ ، 2023 ، ص 04 .

ولهذا فإن جودة الحياة المهنية تعد عنصرا فعالا و رئيسيا في تطوير و تحسين أداء العاملين والمنظمة، والأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة مهنية مريحة و مميزة ،يكونون أصحاب أداء عالي، وتكون لهم القدرة على مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها و استراتيجياتها و في المقابل فإن المنظمة التي تحاول أن توفر برامج جودة حياة مهنية فعالة للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق حاجيات ومتطلبات الموظفين.

وهناك من المؤسسات الجزائرية التي تسعى إلى تحقيق جودة حياة مهنية راقية و متميزة من خلال تطبيق مجموعة من الأبعاد (نظام الأجور، علاقة العمل، العدالة التنظيمية، الاستقرار، الرضا الوظيفي... الخ) التي تساهم في تحسين و تطوير من أداء و فعالية المؤسسة و من بين هذه المؤسسات الجزائرية " مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف " والتي سنحاول من خلال هذه الدراسة معرفة واقعها من خلال التركيز على بعدين أساسيين و هما :

العدالة التنظيمية: والتي تعرف بأنها المساواة، و التي تتضمن قيام الفرد أو الموظف بمقارنة معدل مخرجاته نسبة إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الزملاء الآخرين نسبة إلى مدخلاتهم ومن حيث يتساوي المعدلات، تتحقق العدالة، وحيث لا تتساوى المعدلات يقع التحيز ويشعر الفرد حينئذ بالظلم، و تعتبر أيضا درجة تحقيق المساواة و النزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة، وتجسيد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون فيها و تأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين.

أما علاقات العمل فقد عرفها " أحمد زكي بدوي في معجم المصطلحات في العلوم الاجتماعية، بأنها العلاقات التي تنشأ و تتمو بسبب الاستخدام، وهي تشمل تبعاً لذلك العلاقات بين العمال و بين بعضهم البعض ،و بينهم و بين رؤسائهم أو مديريهم ،و كذلك علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشأة ونقابات العمال، و أصحاب العمل، و هيئات الحكومة .

فعلاقات العمل هي نتاج العلاقات و الروابط الموجودة بين الموظفين و بين الرئيس والمرؤوس وتكون هذه العلاقات قائمة إما بين الموظفين مع بعضهم البعض أو مع رؤسائهم ومدرائهم، وعلاقات العمل أيضا قد تكون مع المتعاملين مع المؤسسة.

في حين أن جودة الحياة المهنية هي توفير بيئة عمل آمنة و مناسبة و تهيئة الظروف المعنوية و البيئية لضمان الأداء المطلوب من العاملين داخل المؤسسة، و تتحقق من خلال تطبيق أبعادها بصفة عامة و بصفة خاصة بعد علاقات العمل وبقصد التفاعل الإيجابي و التلاحم بين الموظفين فيما بينهم و بعد العدالة التنظيمية وهي تحقيق المساواة في الحقوق و الواجبات باعتبارهما بعدين أساسيين من أبعاد جودة الحياة المهنية.

لقد تطرقنا في هذا البحث إلى عدة دراسات سابقة (جزائرية - عربية)، نجد دراسة " خالد بن عبد الكريم تعرضت إلى جودة الحياة العمل ،و أثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي " ،حيث تؤكد الدراسة على أن جودة حياة العمل تساهم في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي فقد تحققت في بعض الأبعاد و لم تتحقق في البعض الآخر " أما دراسة غليط شافية و التي تطرقت إلى مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، حيث أكدت على أن جودة الحياة المهنية لدى

العامل الجزائري ترتبط بتوفير الظروف المناسبة و المريحة التي تساعد على تسهيل الحياة المهنية "

و نجد دراسة " أحمد تي و بوبكر نعرورة" و التي تضمنت أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية ،و التي أكدت أن هناك مستويات مرتفعة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية و أبعاد الاستغراق الوظيفي من المؤسسة محل الدراسة "

أما دراسة " لعجابلية يوسف و شرف الدين خديجة" التي تطرقت إلى جودة حياة العمل كمدخل لإدارة ضغوط العمل لدى مرضي الاستعجالات الطبية والتي أكدت على وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين ضغوط العمل و جودة الحياة الوظيفية لدى مرضي الاستعجالات الطبية "

في حين أن دراسة " خليل إسماعيل إبراهيم ماضي" التي درست جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين و التي أكدت على أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي فكلما كانت الجودة يكون الأداء والعكس صحيح "

و نجد دراسة " عبد الوهاب بن ثباب بن شمالان" الموسومة بـ: "كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي و قياس أثرها على أداء العاملين،و التي تؤكد على أن الرضا الوظيفي من أهم العناصر التي تدفع المرؤوسين إلى التقدم والإنتاج "

وهناك دراسة سابقة أخرى وهي " لتغريد بن حمدان الهداب و عبد المالك بن طاهر المخلافي تحت عنوان " أثر جودة الحياة الوظيفية على الاختراق الوظيفي والتي أكدت أن جودة الحياة الوظيفية ككل تؤثر بشكل كبير جوهرى على الاختراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريات.

أما دراسة "ديمية بنت السلطان، أحمد السديري" التي تضمنت دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية و التي أكدت على أن بعد الاستقرار و الأمان الوظيفي لهما الدور الأكبر في تحقيق السعادة المؤسسية بجامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها.

أما من ناحية التناول النظريات فقد فسرت جودة الحياة المهنية على مستوى هذه الدراسة من قبل اتجاهين هما: اتجاه مدرسة الموارد البشرية و الذي فسّر جودة الحياة المهنية من خلال إشباع الحاجات الضرورية للفرد الداخلية و الخارجية و أن الفرد يحقق حاجياته حسب قوة الحاجة ،كما ركزت على تفاعل الفرد مع المنظمة.

أما الاتجاه الثاني المقاربة التقنية الاجتماعية فقد أكدت على ضرورة الربط و التنسيق بين الجانب الاجتماعي من علاقات العمل،وتفاعل الفرد داخل المنظمة أي مشاركته في إتخاذ القرارات و العمل على تشجيع إبداعاته وابتكاراته،وبين الجانب التقني من توفر التجهيزات ،الألات ،الحواسيب ...الخ فالجودة تتحقق من خلال الصلة بين هاذين الجانبين.

كما أن هذه الدراسة جاءت للتعرف على واقع علاقات العمل والعدالة التنظيمية داخل المؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع لولاية الطارف ومدى تطبيق هاذين البعدين بالمؤسسة،بمعنى معرفة واقع جودة الحياة المهنية من خلال استخدام المنهج المسح الاجتماعي بالعينة من خلال رصد مجموعة من الموظفين.

و لیتسنی لنا ذلك قمنا بطرح التساؤل الرئيسي التالي :

- ما هو واقع علاقات العمل والعدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية على

مستوى مؤسسة سونلغاز-مديرية التوزيع بولاية الطارف- ؟

و يندرج تحت هذا التساؤل المركزي التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما هو واقع علاقات العمل في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة

سونلغاز -مديرية التوزيع- بولاية الطارف ؟

2. ما هو واقع العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة

سونلغاز -مديرية التوزيع- بولاية الطارف ؟

- ثانيا :فرضيات الدراسة:

- (1 الفرضية الرئيسية:

1. علاقات العمل والعدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية تصنف على أنها

قوية على مستوى مؤسسة سونلغاز -مديرية التوزيع - بولاية الطارف بولاية

الطارف.

بمعنى أن هناك تفاعل إيجابي وتلاحم و تماسك بين الموظفين فيما بينهم ،و كذلك

بين الرئيس و المرؤوسين ،وهذا التعامل يبنى على مجموعة من العلاقات الرسمية و

الغير الرسمية ،و أيضا هناك عدالة تنظيمية بمعنى أن الموظفين كلهم سواسية أمام

القوانين المنظمة للعمل ،و أن هناك مساواة بين الموظفين في الحقوق والواجبات و ذلك

في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية

الطارف .

- (2 الفرضيات الفرعية :

- (أ الفرضية الفرعية الأولى :

هناك علاقات كل قوية فيما بين موظفي مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية

الطارف. و غير الموظفين و المتعاملين مع المؤسسة بصفة عامة مثلا الزبائن .

بمعنى أن هناك تفاعل إيجابي وتلاحم بين الموظفين فيما بينهم ،و كذلك وجود علاقة عمل متينة بين كل من المرؤوسين والرئيس ،و بين الرئيس و المتعاملين ،الزبائن مثلا ،حيث يبنى هذا التفاعل على مجموعة من العلاقات الرسمية و غير الرسمية،ويتجلى ذلك في الاتصال مباشر أو غير مباشر،وعلاقات العمل تتمظهر مثلا: في الواقع في التعاون والتضامن بين الموظفين.

- (ب) الفرضية الفرعية الثانية :

هناك عدالة تنظيمية قوية على مستوى مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف. وهذا يعني أن الموظفين كلهم سواسية أمام القوانين المنظمة للعمل ،أي إعطاء كل ذي حق حقه ،ولا يوجد ظلم في الوسط الوظيفي ،فالعدالة التنظيمية تقتضي تحقيق المساواة بين الموظفين في الحقوق والواجبات داخل المنظمة.

- ثالثا : النظريات المفسرة لجودة الحياة المهنية:

يركز مفهوم جودة الحياة المهنية على مدرستين كلا منهما تحاول التركيز على جوانب معينة أثناء تناولها لهذا الموضوع الأولى تدرسها على أسس مقارنة مدرسية الموارد البشرية التي تؤكد على إرضاء حاجات الأفراد، أما الثانية فتقوم على أساس المقاربة التقنية الاجتماعية و التي تؤكد على الجمع بين الجانب التقني والجانب الاجتماعي .

- (1) اتجاه مدرسة الموارد البشرية :

يركز هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية و الخارجية للفرد ،و يؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار ،الاستقلالية... الخ) على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحا.

وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء إلى الجماعة و الانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات و حرية التعبير لدى العمال لذلك و التأكيد على الجانب الاجتماعي والنفسي من أجل تثمان التمثلات الذهنية و المفيدة للشعور بالانتماء لدى الأخر. .

و يضيف (george sand erson 1978) أن الفلسفة الأساسية وراء جودة الحياة المهنية هي الاعتراف بالجهود و أن القيم الإنسانية متركزة في الوسط المهني أيضا و التي هي غاية المجتمع حيث أن العمال يمضون جل أوقات حياتهم،⁽¹⁾ في العمل من أجل النجاح في حياتهم الشخصية خارج العمل و إن العمال ينتظرون أكثر من التعويض المادي ويطلعون إلى التعبير عن آرائهم و أحكامهم والاعتراف بهم و إتباع الحاجات وتقدير الذات وتنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في إتخاذ القرار مما يضيف مجموعة من المسؤوليات داخل المنظمة .⁽²⁾

غير أن مفهوم الحاجة الإنسانية يلقي بعض الجدل و يبقى مفهوم لا يلقي الإجماع للاعتبارات التالية :مفهوم ديناميكي و نسبي و في الغالب يرتبط بالزمان و المكان أي كلا الحاجات تتغير من وقت إلى آخر و من بيئة إلى أخرى .⁽³⁾

نلاحظ من خلال هذا الاتجاه " مدرسة الموارد البشرية " أن جودة الحياة المهنية تتحقق من خلال إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية للمورد البشري أو الفرد فقد ركزت على إشباع

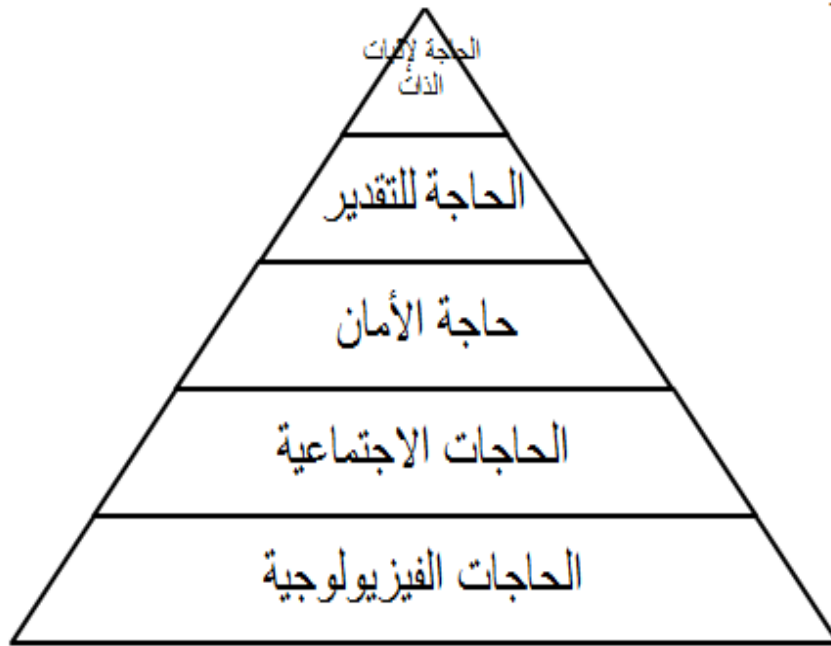
¹- بن خالد عبد الكريم : "جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي" ،دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار ،أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ،جامعة وهران 2 ، 2017 ، ص 27

²- بن خالد عبد الكريم ،المرجع السابق ، ص 27

³- نجيب بصيلة : " السياسة الاجتماعية و الاستجابة للاحتياجات الأساسية ،الإنسان على ضوء نظرية مارسلو " ،مجلة العلوم الإنسانية، بجامعة أم البواقي ، مجلد 08 ، ع 01 ، 2021 ، ص 623

الحاجات الضرورية للفرد الداخلية والخارجية، كما أكدت على دور الفرد في المنظمة من خلال (المشاركة في اتخاذ القرارات، المكافآت، الأجور، الحوافز... الخ) على ضوء أن هذه المعايير تجعل العامل مرتاحا في عمله و يتمتع بروح الإنتماء في مؤسسته، كما نجد في هذا الاتجاه الرائد "ماوسلو" والذي بطبعه يؤكد على أن الفرد يحقق حاجاته الأساسية من الحاجة الضرورية والمهمة إلى الحاجة التي تليها، بصفته أنه رتب الحاجات حسب قوة الحاجة. و ذلك من خلال السلم الهرمي الخاص به .

- الشكل رقم 01 : يوضح سلم الحاجات عند ماسلو :



المصدر : نجيب بصيلة : " السياسة الاجتماعية و الاستجابة للاحتياجات الأساسية، الإنسان على ضوء نظرية ماسلو "، مجلة العلوم الإنسانية، بجامعة أم البواقي ، مجلد 08 ، ع 01 ، 2021 ،

أي أن الفرد يسعى دائما إلى تحقيق الحاجة الضرورية و الأساسية ،بديل من الثانوية وهذا من أجل إثبات ذاته في المجتمع أو في المؤسسة التي يعمل بها ،وضمان استمرارية وجوده في المكان المتواجد به (مكان عمله) .

- (2) المقاربة التقنية الاجتماعية :

طور هذا الاتجاه من طرف و زملائه فيما بعد، بلندن وقد نشر من طرف و يعتقد هذا الأخير أن **جودة الحياة في العمل** يجب أن يراعي العمل ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية لمنظمات العمل و كذلك أيضا الجانب الإنساني إذ كان مهملًا والذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي.

أما فيرون أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج و طرق العمل ،التكيف التكنولوجي ،تعديل النسق التنظيمي و حسب رأيهم فإن جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواضحة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح سيرورة التعلم الديناميكي لتحقيق التطور و هذا يتفق مع المفهوم الذي أتى به حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطالتي التي لا تتحقق إلا باشتراك العنصر البشري فيها . (1)

ويؤكد أصحاب هذا النموذج على ضرورة الوصول بفعالية العمل إلى أقصى مستوياته وذلك بالربط والتنسيق بين الجوانب الاجتماعية والجوانب التقنية داخل المؤسسة وتعزيز التفاعل بين هاذين الجانبين، فالجانب الاجتماعي يشمل العامل البشري الذي يشمل العلاقات الاجتماعية،تنظم الاتصال، والقيادة الإدارية ،أنظمة التقويم والتقسيم ،المكافآت

¹⁻ عبد الكريم بن خالد : " فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهنية " ،مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، بجامعة أحمد دراية بولاية أدرار (الجزائر) ، ع 20 ، 2015 ، ص ص 121 ، 122 .

المهام والمسار المهني ،ميكليزمات التكيف واندماج العمال داخل المؤسسة واستراتيجيات التعايش داخلها ،الانتقاء والتكوين ،بينما يشمل الجانب التقني على سيرورات العمل (طرق العمل) فروق العمل ،وسط العمل ،برامج العمل أي كلا ما يمكنه أن يحول المدخلات إلى مخرجات . (1)

ويمكننا القول بأن هذا الاتجاه (المقاربة التقنية الاجتماعية) أكد على أن الأداء المتميز بتحقيق من خلال توفر أو التنسيق بين الجانب الاجتماعي والممثل في العلاقات الاجتماعية وتفاعل الفرد داخل المنظمة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات والمسؤوليات... الخ ،وبين الجانب التقني والذي يضم العوامل التقنية كالحاسب و التجهيزات أي الأدوات التي تستخدم في العملية الإنتاجية، فالجودة المهنية تحقق من خلال الربط والصلة بين هاذين الجانبين (الاجتماعي والتقني) بهدف تحسين عملية التفاعل داخل المنظمة من أجل تطوير الأداء وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية .

- رابعا:الدراسات السابقة :

تحظى الدراسات السابقة بأهمية قصوى في البحوث العلمية، حيث أنها تساعد الباحث على التحكم في جوانب الموضوع في تحديد المشكلة البحثية إلى الوصول إلى النتائج كذلك تعتبر نقطة قوة في البحث وانطلاقة لدراسة جديدة وبالنسبة للموضوع الذي نحن بصدد دراسته أختارنا الدراسات الأقرب وهي :

¹- حلي مصطفى : " مدخل إلى جودة الحياة في العمل " ، مجلة مجتمع تربية عمل ،بجامعة الجزائر 02 ، عدد خاص ، مارس 2018 ، ص 11 .

- أولا : الدراسات الجزائرية :

➤ الدراسة الأولى: (1)

دراسة بن خالد عبد الكريم بعنوان : " جودة حياة العمل و أثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي "،دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار ،2016 .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى عوامل جودة الحياة في العمل ،عوامل الثقافة التنظيمية لدى عمال القطاع الصحي والتأثير المعنوي بينهما ،كذلك هدفت إلى الكشف عن ما إذا كانت هناك فروق في مستوى مؤشرات جودة حياة العمل و الالتزام بالثقافة التنظيمية بالقطاع الصحي بين الفئات العاملة به ،أيضا من أبرز أهدافها تحديد درجة تأثير عوامل جودة حياة العمل على الالتزام و تنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية بالنسبة للموظفين العاملين بها .

تمحورت إشكالية الدراسة حول :

ما هية معايير و أبعاد جودة الحياة في العمل ضمن القطاع الصحي و مدى تأثيرها على الثقافة التنظيمية لدى العاملين ضمن القطاع حسب خصائصهم الشخصية و المهنية ؟

- و يندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات التالية :

1. ما مستوى جودة حياة العمل المتوفر بالقطاع الصحي محل الدراسة ؟
2. هل يختلف هذا المستوى بين الفئات العاملة فيه ؟
3. ما مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية للفئات العاملة بالقطاع الصحي محل الدراسة ؟

¹- بن خالد عبد الكريم : مرجع سبق ذكره ، ص 18

4. هل يختلف هذا المستوى بين الفئات العاملة فيه ؟

5. ما مستوى مساهمة جودة حياة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية المنبثقة في

المؤسسات الصحية بالنسبة للموظفين العاملين بها ؟

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يستند على وصف الظواهر الطبيعية و

الاجتماعية كما هي و يتمثل مجتمع الدراسة في ثلاث مؤسسات استشفائية أدرار ،رقان

،تيممون ثم اختيارهم بعينتين الأولى عينة استطلاعية تكونت من 85 موظف ثم اختيارها

بطريقة عشوائية طبقت واعتمد فيها على الاستبيان والثانية عينة قصدية تكونت من

312 عاملا أعتد فيها الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات . (1)

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

✓ توفر جودة الحياة في العمل في المؤسسات الصحية كان عموما متوسطا و السبب

يعود إلى عدم اهتمام المؤسسات العمومية بشروط الجودة في ظل غياب المنافسة في

هذا المجال .

✓ توفر نسبة متوسطة في درجة الالتزام بالثقافة التنظيمية في المؤسسات الصحية في

الدراسة .

✓ أما مساهمة جودة الحياة في العمل في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع

الصحي فقد تحققت في بعض الأبعاد ولم تتحقق في البعض الآخر .

✓ وجود فروق جزئية في مستوى جودة الحياة في العمل تتعزى للمتغيرات الشخصية و

المهنية للعينة حسب (الجنس ،السن،الأقدمية في العمل ،مكان العمل ،الوظيفة)

في المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

¹- بن خالد عبد الكريم ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 178 ، 260 .

✓ وجود فروق جزئية في مستوى الثقافة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية و لمهنية للعيينة حسب (الجنس ، السن ، الأقدمية في العمل ، مكان العمل ، الوظيفة) في المؤسسات الصحية قيد الدراسة)

➤ تعقيب على الدراسة:

من خلال ما سبق نستنتج أن الدراسة لها أهمية بالغة بحيث توصلت إلى توفر عوامل جودة الحياة في العمل في المؤسسات قيد الدراسة (المؤسسات الاستشفائية العمومية) وأيضا توصلت إلى وجود تأثير على أبعاد جودة حياة العمل من أجور ، مكافآت ... الخ على الثقافة التنظيمية .

وهذه الدراسة تتشابه مع دراستنا الحالية في إحدى متغيراتها (جودة حياة العمل) كذلك تتشابه معها في المنهج (المنهج المسح الاجتماعي) وهو من المناهج الوصفية في حين أنها تختلف مع دراستنا من حيث العينة فهي اعتمدت على عينتين (استطلاعية و قصدية) ودراستنا تعتمد على عينة واحدة وهي عينة قصدية .

أيضا تختلف من حيث مجتمع الدراسة فكان مجتمع دراستها في 3 مستشفيات (أدرار ،رقان ،تيميمون) أما دراستنا فمجتمع الدراسة في مؤسسة واحدة وهي مؤسسة سونلغاز - مديرية التوزيع - بولاية الطارف .

- (ب) الدراسة الثانية : (1)

دراسة غليظ شافية بعنوان " مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري " دراسة ميدانية على مستوى مديرية الموارد البشرية بولاية ميلة ، 2021 .

¹- غليظ شافية : " مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري " ، مجلة دراسات إنسانية و اجتماعية ، جامعة وهران ، مجلد 10 ، ع 01 ، الجزائر ، قسنطينة ، 2021 ، ص ص 143 ، 149 .

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

✓ مدى إدراك العامل الجزائري لمعنى جودة الحياة عموما وجودة الحياة المهنية خصوصا .

✓ مدى إدراك العامل الجزائري لأبعاد جودة الحياة المهنية وتأثيراتها على حياته .

✓ مدى إدراك العامل الجزائري لمؤشرات جودة الحياة .

✓ التوصل إلى المعايير التي تحول دون تحقيق جودة حياة مهنية .

- تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤلات التالية :

1. هل العامل الجزائري مدرك لمعنى جودة الحياة عموما و جودة الحياة المهنية خصوصا ؟

2. هل العامل الجزائري مدرك لأبعاد جودة الحياة المهنية وتأثيراتها على حياته مهنية و اجتماعيا ؟ و إن كان كذلك ما هي مؤشرات جودة الحياة لديه ؟

3. ما هي المعايير التي تحول دون تحقيق جودة حياة مهنية ؟

أتمتت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، ويتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مديرية الموارد المائية لولاية ميله والتي تضم خمس مصالح، ويبلغ عدد موظفيها 83 موظفا و قد تم أخذ عينة قدرها 30 موظف تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية التطبيقية استعانت الباحثة بالاستمارة كأداة لجمع البيانات .

➤ نتائج الدراسة:

✓ يرتبط معنى جودة الحياة المهنية عند العامل الجزائري بالعمل في ظروف مناسبة و

مريحة، تتوفر العوامل المادية و المعنوية الجيدة التي تساعد على تسهيل الحياة

المهنية ،توفير الوسائل المطلوبة لأداء المهام ،رضا الموظف عن نفسه و سعادته بما يقدمه ،التحفيز ،الأجر ،والعلاقات مع زملاء العمل .

✓ **لجودة الحياة المهنية** انعكاسات إيجابية على الفرد مهنيا و اجتماعيا كونها تساهم

في تحقيق الأمن والاستقرار المهني للفرد وهي من أهم مؤشرات الرضا الوظيفي

الشيء الذي يدفع العامل إلى مضاعفة مجهوداته مما يساعد على ازدهار العمل

ويشجع تبادل المنفعة بين الفرد و جماعة العمل،وتخلق حب العمل و التقاني فيه .

✓ هناك جملة من العراقيل التي تحول دون تحقيق جودة الحياة مهنية أهمها الاعتماد

الخاطئ لمحتوى الجودة لكل من العامل و القائد .

• **جودة الحياة المهنية** مرتبط بظروف وإمكانية المنظمة .

• **جودة الحياة المهنية** عبارة عن متطلبات وحاجيات العاملين لا أكثر .

• **جودة الحياة المهنية** في المنظمات لا ترقى إلى حاجيات وطموحات العاملين .

• تخوف الإدارات من تطبيق برامج الجودة في المنظمات لأنهم يرون بأنه لا يوجد

ضمانة بنتائج تطبيق هذه البرامج المرودات جراء هذا التطبيق

• نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية التي يحتاجها تطبيق برامج جودة حياة

المهنية في المنظمات والتي لا يمكن من تحملها. (1)

➤ **التعقيب على الدراسة :**

ركزت الباحثة اهتمامها على مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري ،ولقد

وقفت إلى حد ما في صياغة تساؤلات الدراسة و توصلت إلى الإجابة عنها من خلال

النتائج و من أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة نجد أن معنى جودة الحياة المهنية لدى

¹ - غليظ شافية ، مرجع سبق ذكره ، ص 155 .

العامل الجزائري هي العمل في ظروف مناسبة و توفر العوامل المادية والمعنوية التي تساعد على تسهيل العمل وأن الموظف يرضى عن نفسه بما يقدمه من التحفيز والأجر وعلاقات العمل، وهذه النتيجة تفيدنا في دراستنا الحالية من خلال معرفتنا بأن علاقات العمل بعد أساس من أبعاد **جودة الحياة المهنية**، وهي بعد رئيسي يجعل العامل راضي عن وظيفته في المؤسسة، ونجد أيضا من أهم النتائج المتوصل إليها أن جودة الحياة المهنية لها انعكاسات إيجابية على الفرد مهنيا واجتماعيا وذلك من خلال أنها تحقق الأمن و الاستقرار المهني للفرد ، و تعمل أيضا على تحقيق الرضا الوظيفي للعامل، وهذا يساعدنا في إثراء دراستنا الحالية من الجانب المعرفي و ذلك فيما يخص مثلا معرفة مؤشرات وأبعاد **جودة الحياة المهنية** ، وهذه الدراسة تتفق بدرجة كبيرة مع دراستنا الحالية و ذلك من خلال اعتمادها لعينة مشابهة لعينة الدراسة الحالية " **العمال الجزائريون** " وكذلك تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في أدوات جمع الأدوات الإستمارة ، وهذه الدراسة تختلف مع دراستنا الحالية من خلال ميدان الدراسة ، ففي هذه الدراسة الميدان هو مديرية الموارد المائية لولاية ميلة ، أما في دراستنا الحالية فميدان الدراسة يتمثل في مؤسسة **سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف** .

- ج) الدراسة الثالثة : (1)

دراسة أحمد تي ، بوبكر نعرورة تحت عنوان " أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية " دراسة ميدانية بشركة سونلغاز

بالوادي، 2021

1- أحمد تي بوبكر نعرورة : " أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي " ، **remerme algememe deconme de gestion** ، م 15 ، ع 01 ، الجزائر ، 2021 ، ص ص 101 ، 103 ،

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي :

1. تسليط الضوء على موضوع جودة الحياة الوظيفية و دورها في تحسين مردودية الأفراد العاملين بالمؤسسات الاقتصادية.

2. التعرف على علاقة التأثير في جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

3. التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمالها.

4. إبراز لواقع الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة .

- تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي :

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي عند مستوى معنوية 5 % في المؤسسة محل الدراسة ؟

- و تفرعت منه الأسئلة التالية :

1. هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و بعد الحماس في العمل عند مستوى معنوية 5 % في المؤسسة محل الدراسة ؟

2. هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و بعد الإخلاص في العمل عند مستوى معنوية 5 % في المؤسسة محل الدراسة ؟

3. هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و بعد الانغماس عند مستوى معنوية 5 % في المؤسسة محل الدراسة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول توفر مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى للعوامل الديمغرافية (العمر ، الأقدمية عند مستوى معنوية 5 % ؟

إستعان الباحثان بالمنهج الوصفي التحليلي ويتمثل مجتمع الدراسة في عمال شركة سونلغاز بالوادي ،وأعتمد خلال جمعها للبيانات والمعلومات على الاستبيان ،حيث تم توزيع 63 إستبيان و تم إسترداد 56 إستبيان،واستبعاد 04 إستمارات لأنها غير صالحة للدراسة ما يعني أن عدد الاستمارات الصالحة 52 إستمارة .

➤ نتائج الدراسة :

- ✓ تتوفر مستويات مرتفعة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة .
- ✓ تتوفر مستويات مرتفعة من أبعاد الاستغراق الوظيفي (الحماس في العمل ،الانغماس في العمل) في المؤسسة محل الدراسة .
- ✓ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و بعد الحماس في العمل في المؤسسة محل الدراسة .
- ✓ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و بعد الإخلاص في العمل في المؤسسة محل الدراسة .
- ✓ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و بعد الانغماس في العمل في المؤسسة محل الدراسة .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % حول واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الخبرة المهنية . (1)

➤ التعقيب على الدراسة :

ركز الباحثان اهتمامهما في تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بالوادي، ومن خلال ما سبق التطرق إليه في هذه الدراسة تبين لنا أن هناك علاقة تأثير بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، ولاحظنا أن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة، توفر مستويات مرتفعة من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وكذلك أبعاد الإستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وأن هناك علاقة تأثير بين جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الاستغراق الوظيفي.

وهذه الدراسة أفدتنا من خلال توصلها إلى توفر مستويات مرتفعة من أبعاد جودة الحياة المهنية في المؤسسة محل الدراسة و هذا لأن دراستنا الحالية أيضا تسعى إلى الوصول إلى معرفة واقع أبعاد جودة الحياة المهنية (علاقات العمل، العدالة التنظيمية) في المؤسسة. وهذه الدراسة تتفق مع دراستنا الحالية في كونهما يبحثان في موضوع واحد وهو جودة الحياة المهنية، وهناك أيضا عامل مشترك من الدراسة وهو نفس المؤسسة " مؤسسة سونلغاز " وكذلك يشتركان في نفس العينة وهي " عمال مؤسسة سونلغاز " وتختلف الدراستين في كون هذه الدراسة تبحث في متغير " الاستغراق الوظيفي " أما دراستنا

¹ - أحمد تي ،بويكر بعرورة ، مرجع سبق ذكره ،ص ص 110 . 117 .

الحالية تبحث في موضوع " جودة الحياة المهنية " وترتكز على بعدين فقط من أبعادها (علاقات العمل ، العدالة التنظيمية) .

- (د) الدراسة الرابعة: (1)

دراسة لعجايلية يوسف و شرف الدين خديجة بعنوان " جودة حياة العمل كمدخل إدارة ضغوط العمل لدى ممرضى الاستجالات الطبية " ،دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعنابة ، 2023 .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى ممرضى الاستجالات الطبية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعنابة.

وكذلك هدفت للتعرف على دلالة الفروق في مستويات ضغوط العمل و جودة حياة العمل ،تعزى لمتغير الجنس و متغير سنوات العمل.

- تمحورت هذه الدراسة تحت التساؤلات التالية :

1) هل توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل ، و جودة حياة العمل لدى ممرضى الاستجالات الطبية ؟

2) هل توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى ضغوط العمل لدى ممرضى الاستجالات الطبية تعزى إلى متغير الجنس ؟

3) هل توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى جودة حياة العمل، لدى ممرضى الاستجالات الطبية تعزى إلى متغير سنوات العمل ؟

¹- لعجايلية يوسف و شرف الدين خديجة : " جودة حياة العمل كمدخل لإدارة ضغوط العمل لدى ممرضى الاستجالات الطبية " ،دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعنابة ، مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الإنسانية ،جامعة باجي مختار ،عنابة ، م 08 ، ع 02 ، 2023 ، ص ص 640 ، 643 .

تكونت عينة الدراسة من 60 مفردة المأخوذة من مجتمع عدده (120) ممرض وممرضة ،حيث تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة عن طريق القرعة التي تعتبر إحدى طرق المتبعة في العينة العشوائية البسيطة كما أتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يناسب الغرض من البحث .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

(1) هناك علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و جودة حياة العمل لدى ممرضى الاستجالات الطبية .

(2) هناك فروق في مستوى ضغوط العمل لدى ممرضى الاستجالات الطبية تعزى إلى متغير الجنس .

(3) لا توجد فروق في مستوى جودة حياة العمل لدى ممرضى الاستجالات الطبية تعزى إلى متغير سنوات العمل . (1)

➤ التعقيب على الدراسة:

مما سبق نستنتج أن هذه الدراسة لها أهمية بالغة تكمن في جودة العمل ودورها الإيجابي في تخفيف ضغوط العمل من أثاره السلبية على الصحة النفسية والجسمية لفئة الممرضين التي تعتبر الفئة الأكثر استهدافا للضغوط المهنية في المستشفيات .

كما أنها وضحت لنا أهمية وأهداف الدراسة وتوصلت إلى عدة نتائج تكشف مصادقية الفرضيات. لكن ما يعاب على هذه الدراسة أنها لم تطرح التساؤل المركزي والذي يعد المنطلق و نقطة بداية البحث ،فلا يجدر أن تكون هناك مشكلة بدون إشكال ،هذه الدراسة تتشابه مع دراستنا في إحدى متغراتها وهي " جودة حياة العمل " وأيضاً اتفقت معها من

¹ - لعجايلية يوسف و سرف الدين خديجة ، مرجع سبق ذكره ، ص 415

حيث المنهج، فالدراسة السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي ودراستنا الحالية اعتمدت على المنهج المسح الاجتماعي وهو من المناهج الوصفية، في حين أنها اختلفت عنها في بيئة الدراسة السابقة بالمؤسسة العمومية لصحة الجوارية بعنابة، ودراستنا بمؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع بولاية الطارف، واختلفت معها في عينة الدراسة فالدراسة السابقة اعتمدت على العشوائية البسيطة ودراستنا الحالية اعتمدت على العينة القصدية.

- (2) الدراسات العربية :

- أ) الدراسة الأولى : (1)

دراسة خليل إسماعيل ماضي بعنوان " جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ، 2014 .

- هدفت الدراسة إلى مايلي :

1. تأصيل مفهوم وواقع جودة الحياة الوظيفية و إظهار طبيعة كل المهام و النشاطات والأبعاد والبرامج المختلفة لها، إضافة إلى التعرف على الأداء الوظيفي وطرق قياسه وأنواعه وعملية تقييم الأداء .

2. التعرف إلى درجة تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية والجوانب الأساسية لها في الجامعات الفلسطينية وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، ومدى دعم إدارة الجامعات لذلك الأمر، والتعرف إلى جوانب القصور في أبعاد جودة الحياة

¹- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي : " جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " ،دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة من إدارة الأعمال ،كلية التجارة ،قسم إدارة الأعمال ،جامعة قناة السويس ، إشراف محمد جاد الربو هاني محمد السعيد ، مصر ، 2014 ، ص ص 15 ، 16 .

- الوظيفية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية ووضع الأساليب والطرق المناسبة للسيطرة عليها .
3. اختبار العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الرئيسية و الفرعية و الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية .
4. تحديد العوامل التي يتوقف عليها إدراك العاملين في الجامعات الفلسطينية (الأزهر ،الإسلامية و الأقصى) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية .
5. التعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعات الفلسطينية .
6. التعرف إلى واقع قطاع التعليم العالي وأبعاده و إمكانياته ، و قدراته على مستوى الأراضي الفلسطينية المحتلة .
7. التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة لإدارة المؤسسات الخدمية و خاصة التعليمية منها وللباحثين والمهتمين بهذا المجال .
8. محاولة التوصل إلى نموذج مقترح لأبعاد جودة الحياة الوظيفية بحيث يمكن من خلال تطبيقه المساهمة في تطوير مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعات الفلسطينية .
- محورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيس التالي :
- هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ؟ و ما هي درجة و نوعية هذه العلاقة ؟

وتفرعت منه الأسئلة التالية :

1. هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات ، السلوك القيادي والإشرافي بالعمل ، الالتزام التنظيمي ، الاستقرار والأمان الوظيفي ، برامج التدريب والتعلم) والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية ؟
2. هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة ببيئة وظروف العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل ، توازن الحياة الشخصية والحياة الوظيفية ، العلاقات الاجتماعية) و الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية ؟
3. هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية (الأجور ، المكافآت المادية والمعنوية ، فرص الترقى والتقدم الوظيفي) والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية ؟
4. هل يوجد مستوى واضح لجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بمختلف تخصصاتهم ؟ و ما هي درجة الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظرهم ؟
5. هل يوجد تباين في مستوى إدراك العاملين في الجامعات الفلسطينية (الأزهر ، الإسلامية و الأقصى) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي وفقا للعوامل الشخصية ؟ ولماذا ؟
6. هل يوجد تأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ؟ وما هي درجة و نوعية هذه العلاقة و التأثير ؟

7. هل يوجد قصور في تطبيق جودة الحياة الوظيفية في الجامعات الفلسطينية و ما

هي أوجه القصور في تطبيق هذه الأبعاد ؟ (1)

أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ،و يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين (الأكاديميين ،الإداريين والخدمات) في الجامعات الفلسطينية (جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية ، جامعة الأقصى) البالغ عددهم 3254 موظفي،وقد تم اختيار عينة قدرها 344 مفردة تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية الطبقية واستعان الباحث بالاستبانة كأداة لجمع البيانات .

➤ نتائج الدراسة :

1. خلصت نتائج الدراسة الاستطلاعية إلى أن نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس

في المتوسط العام في الجامعات الفلسطينية 1.33%، وكانت النسبة في الجامعات

التي هدفت لها الدراسة أكثر من المتوسط العام في الجامعات الفلسطينية ،حيث

بلغت في جامعة الأقصى 1.63 %،أما في جامعة الأزهر بلغت النسبة 1.50

%، وفي الجامعة الإسلامية كانت 1.40 %، ويرى الباحث أن هذا يؤدي إلى مزيد

من العبء التدريسي وضغوط العمل مما ينعكس سلبا على بعض أبعاد جودة الحياة

الوظيفية ومن ثم على الأداء الوظيفي العاملين .

2. أظهرت نتائج البحث تدني درجة الموافقة على مجال وبعد المشاركة في عملية

اتخاذ القرارات المختلفة في الجامعة .

3. توصلت نتائج التحليل إلى أن العاملين لا يشعرون بتوافر الشفافية في كيفية صنع

القرارات المختلفة في الجامعة .

¹ - خليل إسماعيل إبراهيم سامي ، مرجع سبق ذكره ، ص 15 .

4. أنه يوجد لدى العاملين درجة عالية من الالتزام التنظيمي في العمل و أنهم يشعرون بالفخر والانتماء إلى الجامعة التي يعملون بها ،وعلى الرغم من ذلك فإن العاملين يجدون أن الإدارة لا تثمن اسمهماتهم في العمل ولا تعتني برفاهيتهم .
5. إن العاملين يشعرون بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يرغبون بالبحث عن فرص عمل بديلة .
6. توصلت النتائج إلى تدني درجة موافقة أفراد العينة على الفقرة "لا تتوفر الموارد المالية الاقتصادية لدى الجامعة تمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية اتجاه العاملين لديها".
7. يوجد حالة عدم الرضا لدى العاملين فيما يتعلق ببرامج التدريب والتعلم التي تقدمها الجامعات و يرى الباحث أن هذا نتيجة لضعف و قلة التسهيلات والإمكانيات المادية التي توفرها الجامعات في دعم وتنفيذ البرامج التدريبية المختلفة للعاملين .
8. تدني درجة الموافقة على بعد التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين وأنهم لا يشعرون أن الجامعة توفر ما يحقق التوازن المطلوب بين الحياة الوظيفية و الحياة الشخصية . (1)
9. توصلت النتائج إلى أن العاملين لا يجدون أن هناك ربطاً بين الأجور والمكافآت وكفاءة الأداء في العمل . (2)

¹- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 126، 128 .

²- المرجع مرجع سبق ذكره ، ص 18 .

10. إن العاملين في جامعة الأقصى يشعرون بعدم الرضا عن الرواتب والمكافآت التي يتقاضونها بالمقارنة مع أقرانهم جامعتي الأزهر والإسلامية وهذا نتيجة إلى أن جامعة الأقصى مؤسسة حكومية تتبع لوزارة التعليم العالي الفلسطيني ماليا و إداريا.

➤ التعقيب على الدراسة :

ركزت هذه الدراسة على معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين و ذلك داخل الجامعات الفلسطينية حيث رأت وجود الشعور بعدم الرضا لدى العاملين فيما يتعلق ببرامج التدريب والتعليم، وكذلك عدم رضاهم عن الرواتب والمكافآت، وهذا يعني أن العمال لا يشعرون بجودة الحياة الوظيفية داخل الجامعات الفلسطينية وهذا يؤثر على أداء العاملين بشكل سلبي، وهذا يوضح أن برامج التدريب والتعليم والرواتب و المكافآت كلها تساعد على توفير جودة الحياة المهنية ونرى أن الباحث في هذه الدراسة توصل إلى الكثير من النتائج والتي أغلبها تدل على عدم رضا الموظفين عن العمل بالجامعات الفلسطينية، وأنهم لا يشعرون بالرضا الوظيفي، وبينت لنا هذه الدراسة أنه هناك تأثير كبير لجودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وهذا يعني أنه كلما توفرت جودة الحياة المهنية كلما زاد الأداء الوظيفي و العكس صحيح.

وتتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية كونهما تبحثان في موضوع واحد " جودة الحياة الوظيفية " واعتمادهم على عينة الموظفين واعتمادهم على نفس أدوات جمع البيانات " الإستمارة " ، وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا الحالية في ميدان الدراسة، حيث نجد ميدان هذه الدراسة " الجامعات الفلسطينية " أما ميدان دراستنا فهو مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع لولاية الطارف، وتختلف هذه الدراسة أيضا عن دراستنا في كونها تبحث عن مستوى

الأداء الوظيفي ،أما دراستنا فهي تركز على واقع جودة الحياة المهنية و أهم بعديها (علاقات العمل ،العدالة التنظيمية). لقد ساعدتنا هذه الدراسة أيضا من خلال إثراء دراستنا الحالية من الجانب المعرفي فيما يخص معرفة أداء العاملين وبيئت لنا العوامل التي تؤدي إلى رضاهم ،بالإضافة إلى أنها بينت لنا أهم أبعاد جودة الحياة المهنية .

- (ب) الدراسة الثانية : (1)

دراسة عبد الوهاب بن شباب بن شميلان بعنوان " كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي و قياس أثرها على أداء العاملين ،دراسة ميدانية بالقطاع الحكومي السعودي ، 2019 .

تناولت هذه الدراسة كيفية تهيئة بيئة العمل و تحسين جودتها ،كما هدفت إلى التعرف على أفضل الممارسات التي تقوم المؤسسات الحكومية بالمملكة بتطبيقها لتحسين جودة الحياة الوظيفية و أثر ذلك على أداء العاملين .

- تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل المركزي التالي :

- ما مستوى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في

المنظمات الحكومية بالسعودية ؟

اعتمدت الدراسة على مجتمع متكون من ثلاث مؤسسات حكومية بالسعودية وهي وزارة العدل وجامعة الملك فيصل والهيئة الملكية بالجبيل أخذت عينة عددها (482) مفردة من كل مؤسسة (وزارة العدل ،جامعة الملك ففصل ،الهيئة الملكية بالجبيل) مستعينة بأسلوب

¹- عبد الوهاب بن شباب بن شميلان : " كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي "،المجلة العربية للإدارة ، كلية الجهاز بالمملكة العربية السعودية ،المجلد 39 ، ع 02 ،السعودية ،يونيو 2019 ، ص ص 217 ، 218.

العينة العشوائية كما اعتمدت على المنهج الميداني والذي يهدف إلى توفير البيانات و الحقائق عن المشكلة من خلال تطبيق الدراسة على مجتمع الدراسة .

- و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. أنه يوجد مشكلات خاصة بيئة العمل تتمثل في سوء الإدارة و كيفية التعامل مع المرؤوسين .

2. كما توجد مشكلات خاصة بأداء الموظف و حاجته إلى التدريب المستمر سواء قبل إلتحاقه بالعمل أو أثناء الخدمة .

3. أن الرضا الوظيفي يعد أهم و أبرز العناصر والتي لها دورها في دفع المرؤوسين إلى التقدم و الإنتاج و تقبل العمل والتنافس من أجل تقديم الأفضل .

4. من النتائج التي أبرزتها الإحصاءات كذلك أهمية عملية التطوير المستمرة و ذلك لمسايرة أحدث ما وصل إليه العلم الحديث ولاسيما ونحن في عصر المعلوماتية.

5. تقل درجة رضا العاملين في القطاع الحكومي عما تقدمه الإدارة لهم حيث جاءت النتائج التحليلية لإجابات عينة الدراسة بما يفيد ذلك .

6. أن هناك قصور في جانب اهتمام الإدارات بخلق جو المناسبة الشريفة في مجال العمل بين الموظفين . (1)

➤ **التعقيب على الدراسة :**

من خلال ما سبق نستنتج أن هذه الدراسة استعانت بعدة دراسات أجنبية و عربية للاسترشاد بها في موضوع البحث فقد توصلت إلى أهم الأساليب و الطرق للعمل على تحسين العمل الوظيفي الحكومي بالمملكة ، كما أن الباحث قدم عدة توصيات من خلال

¹ - عبد الوهاب بن شهاب بن شميلان ، مرجع سبق ذكره ، ص 232 .

تحليل دراسته كإعداد دورات تدريبية بشكل دوري للموظفين وإعداد دورات تأهيلية للقيادات ،
تذليل العقبات أمام الموظفين ... الخ، لكن ما يعاب علي دراسته أنه لم يبني الأسئلة
الفرعية.

فهذه الدراسة تتشابه مع دراستنا الحالية في إحدى متغيراتها وهي " جودة الحياة
الوظيفية " وتتفق معها في المنهج الدراسة السابقة تبنت المنهج الميداني و دراستنا تبنت
أيضا منهج المسح الاجتماعي وهو منهج ميداني وتختلف معها في مجتمع الدراسة
،فالدراسة السابقة مجتمع دراستها مكون من ثلاثة مؤسسات حكومية وهي (وزارة العدل
،جامعة الملك فيصل ،الهيئة الملكية بالجبيل) و دراستنا الحالية مجتمعها متكون من
مؤسسة واحدة وهي " مؤسسة سونلغاز "، كما نختلف معها في مكان الدراسة ،الدراسة
السابقة في القطاع الحكومي السعودي بالمملكة العربية السعودية و دراستنا بمؤسسة
سونلغاز-مديرية التوزيع- بولاية الطارف.

- ج) الدراسة الثالثة : (1)

دراسة تغريد بن جهد المعداب و عبد الملك بن طاهر المخلافي تحت عنوان " أثر
جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي " ، دراسة ميدانية بالرياض ، 2020 .
هدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم
بمنطقة الرياض من منظور الموظفين الإداريات .

- تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل المركزي التالي :

¹- تغريد بن حمد الهداب و عبد الملك بن طاهر المخلافي : " أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي " ،
المجلة العربية للإدارة،جامعة الملك سعود بكلية إدارة الأعمال ،المجلد 40 ، ع 03 ، 2020 ، ص 100 .

- ما تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي في الإدارة العامة للتعليم

بمنطقة الرياض من منظور الموظفين الإداريات ؟

- و يندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض من

منظور الموظفين الإداريات ؟

2. ما مستوى الاحتراق الوظيفي في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض من منظور

الموظفات الإداريات ؟

3. هل ثمة تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لمتغير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق

الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض ؟

4. هل هناك فروق جوهريّة ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو

متغيري الدراسة (جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي) تعزى للمتغيرات

الشخصية و الوظيفية والحالة الاجتماعية ،المؤهل ،المرتبة الوظيفية ،عدد سنوات .

5. تكونت عينة الدراسة من 1843 موظفة و ذلك بحسب إحصائية عام 2017 م

،بإدارة التخطيط و التطوير في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض ،وتم اختيار

الاستبانة في هذه الدراسة كأداة لجمع المعلومات واعتمدوا على المنهج المسحي

الوصفي لمساهمته بشكل كبير في وصف الظاهرة محل الدراسة مما يساعد على

فهمها .

- وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة

الرياض .

2. عدم وجود مستوى معين من الاحتراق الوظيفي بشكل عام .
3. اتضح أن جودة الحياة الوظيفية ككل تؤثر بشكل جوهري على متغير الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم حيث يفسر حوالي 35 % من التغير في مستوى الاحتراق الوظيفي .
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) أقل في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم .
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) أقل في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الاحتراق الوظيفي تغزي للمتغيرات الوظيفية والشخصية (الحالة الشخصية ،المؤهل ،المرتبة الوظيفية، وعدد سنوات الخبرة)⁽¹⁾

➤ تعقيب على الدراسة:

من خلال ما سبق نستنتج أن الدراسة تميزت بأهمية بالغة، وذلك من خلال موضوع محل الدراسة بحيث كشفت عن أن المسار الوظيفي جاء بدرجة مرتفعة غير أن هناك ضعفا في الفرص الوظيفية المتاحة للموظفات الإداريات، لذلك هنا يوصي الباحثات بإتاحة فرص النمو والتقدم الوظيفي للموظفات الإداريات عن طريق الإثراء الوظيفي و تمكينهن من تسلم المناسبات القيادية كما ترى هذه الدراسة أن لدى الموظفات الإداريات إنهاكا عاطفيا بدرجة متوسطة لذلك لابد أن تعمل الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض على خفض الإنهاك العاطفي لدى الموظفات الإداريات إلى أدنى مستوى وذلك بالتعرف على مصادره التنظيمية والذاتية ثم وضع الحلول المناسبة .

¹ - تغريد بن حصد الهداب و عبد الملك بن طاهر المخلافي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 165 ، 148

هذه الدراسة اتفقت مع دراستنا الحالية في إحدى متغيراتها وهي " جودة الحياة الوظيفية " واتفقت كذلك معها في المنهج حيث اعتمدت على المنهج المسحي الوصفي وهنا في الدراسة الحالية هو **منهج المسح الاجتماعي** باعتباره من المناهج الوصفية ، في حين أنها اختلفت معها في مكان الدراسة ، فالدراسة السابقة أجريت في الإدارة العامة للتعليم بالرياض ودراستنا أجريت في مؤسسة سونلغاز - مديرية التوزيع -بولاية الطارف .

- (د) الدراسة الرابعة: (1)

دراسة ديمة بنت السلطان، أحمد السديري ،الموسومة بـ: " دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسة " ، دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة جدة بمحافظة جدة ، 2022 .

- هدفت الدراسة إلى ما يلي :

إن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في " الاستقرار والأمان الوظيفي ،التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة ،المشاركة في اتخاذ القرارات ،برامج التدريب " في تحقيق السعادة المؤسسية بجامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها ،وليتم تحقيق الهدف الرئيس تمت صياغة الأهداف الفرعية التالية :

¹- ديمة بنت سلطان ،أحمد السديري : " دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية " ،دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة جدة بمحافظة جدة ،المجلة العربية للنشر العلمي ، ع 54 ، جدة ، 2023 ، ص 04، 01 .

- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المتمثلة في " الاستقرار والأمان الوظيفي ،التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية ،المشاركة في اتخاذ القرارات ،برامج التدريب " في جامعة جدة .
- التعرف على مستوى السعادة المؤسسية في جامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها .
- تحديد أي من أبعاد جودة الحياة الوظيفية له الدور الأكبر في تحقيق السعادة المؤسسية في جامعة جدة .
- الكشف عن الفروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها و السعادة المؤسسية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ،الفئة العمرية ،المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة)
- تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيس التالي :
- ما دور جودة الحياة الوظيفية بأبعادها والمتمثلة في " الاستقرار و الأمان الوظيفي ،التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، المشاركة في اتخاذ القرارات ،برامج التدريب " في تحقيق السعادة المؤسسية بجامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها ؟
- و تفرعت عنه الأسئلة التالية :
- 1. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها والمتمثلة في " الاستقرار والأمان الوظيفي ،التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة ،المشاركة في اتخاذ القرارات ،برامج التدريب " في جامعة جدة ؟
- 2. ما مستوى السعادة المؤسسية في جامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها ؟

3. أي من أبعاد جودة الحياة الوظيفية له الدور الأكبر في تحقيق السعادة المؤسسية بجامعة جدة ؟

4. عل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها " الاستقرار والأمان الوظيفي ،التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية ،المشاركة في اتخاذ القرارات ،برامج التدريب "،والسعادة المؤسسية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ،الفئة العمرية ،المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة)

أعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي و يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين الإداريين بجامعة جدة و البالغ عددهم 1429 موظف، وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة في 303 مفردة،واعتمدا الباحثان خلال جمعهما للبيانات والمعلومات على الاستبانة كأداة لجمع البيانات . (1)

➤ نتائج الدراسة:

1. حققت جودة الحياة الوظيفية في جامعة جدة من وجهة نظر الإداريين بها بمتوسط حسابي بلغ " 52.51 من 80"،واتضح أن أبرز نتائج مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها و المتمثلة في " الاستقرار والأداء الوظيفي ،التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة المشاركة في اتخاذ القرارات ،برامج التدريب " في جامعة جدة تمثلت في بعد برامج التدريب بمتوسط حسابي بلغ (13.63 من 16) يليها بعد الاستقرار والأمان الوظيفي بمتوسط حسابي بلغ (13.48 من 16) يليها بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفة بمتوسط حسابي بلغ (13.25 من 16)

¹ - ديمة بنت السلطان ،أحمد السديري ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 3-10 .

وأخيرا جاء بعد المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي بلغ (12.11 من 16) وتفسر هذه النتيجة أن هناك في جامعة جدة التزام بتطبيق اللوائح و القوانين الرسمية على موظفيها مما يشعر الموظفين بالشفافية في تعامل الإدارة مع جميع الموظفين وفق اللوائح و الأنظمة و مما يقلل من شعورهم بالمفاجأة لزملائهم في العمل .

2. حققت السعادة المؤسسية في جامعة جدة وجهة نظر الموظفين الإداريين بها بمستوى يبلغ المتوسط الحسابي (30.13 من 45) و تفسر هذه النتيجة بأن مستوى الجامعة يعاملون الموظفين معاملة جيدة من واقع الزمالة لذلك نجدهم يشعرون بقدر كبير من الاحترام إلى جانب شعورهم بأن العمل الجامعي يقدم خدمة جلية للمجتمع مما يجعلهم يشعرون بالفخر لكونهم جزء من الجامعة .

3. إن بعد الاستقرار والأمان الوظيفي له الدور الأكبر في تحقيق السعادة المؤسسية بجامعة جدة في وجهة نظر الموظفين الإداريين بها ،مما يعني أنه كلما زاد الاستقرار و الأمان الوظيفي لدى الفرد زاد إحساسه بالسعادة المؤسسية .

4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها والسعادة المؤسسة باختلاف متغير الجنس مما يعني أن الذكور والإناث متفقين في إجاباتهم حول العلاقة بين وجود الحياة الوظيفية و السعادة المؤسسية.

5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها و السعادة المؤسسية تبعا لمتغير (الفئة العمرية ،المؤهل العمري ،سنوات الخبرة) مما يعني أن الفئات من أفراد العينة مختلفي العمر والمؤهل

وسنوات الخبرة ، مختلفي أيضا في اتجاهاتهم حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسعادة المؤسسية . (1)

➤ التعقيب على الدراسة:

ركزت هذه الدراسة اهتمامها في معرفة دور جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في تحقيق السعادة المؤسسة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها ، وبينت لنا أن العمل على دعم رضا الموظفين يدعم تحقيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في جامعة جدة من خلال وضع السياسة التحفيزية داخل الجامعة، وبينت لنا الدراسة أن بعد الاستقرار والأمان الوظيفي له الدور الأكبر في تحقيق السعادة المؤسسة بجامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها مقارنة بباقي الأبعاد الأخرى (التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، برامج التدريب) ، وهذا يعني أنه كلما زاد الاستقرار والأمان الوظيفي لدى الفرد زاد إحساسه بالسعادة المؤسسية .

وقد ساعدتنا هذه الدراسة على إثراء دراستنا الحالية من الجانب المعرفي و كشفت لنا عن مدى أهمية جودة الحياة المهنية في تحقيق رضا واستقرار الموظفين داخل المؤسسة ، وضحت لنا الدور الإيجابي التي تساهم به جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الاستقرار والسعادة المؤسسية لدى الموظفين، وهذا يدفعهم إلى العمل بشكل جيد في مناصبهم والعمل على تقديم الأفضل للمؤسسة التي يعملون بها ، وتتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في العينة وهي " الموظفين " واعتمادهم نفس أدوات جمع البيانات " الاستمارة " وتختلف هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في ميدان الدراسة ، فميدان هذه الدراسة " جامعة جدة " أما ميدان دراستنا " مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف "

¹ - ديمة بنت السلطان ، أحمد السديري ، مرجع سبق ذكره ، ص 33

- خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق فقد تطرقنا في هذا الفصل إلى سرد إشكالية الدراسة و التي تضمنت أهداف وأهمية البحث ،والأسباب الدافعة للقيام بدراستنا الحالية " واقع جودة الحياة المهنية " وتناولنا الفرضيات الخاصة بالموضوع ،و تطرقنا أيضا إلى بعض النظريات المفسرة لجودة الحياة المهنية ،حيث فسرت جودة الحياة المهنية من خلال اتجاهين و هما اتجاه مدرسة الموارد البشرية ،واتجاه المقاربة التقنية الاجتماعية ، كما قمنا أيضا بتناول بعض الدراسات السابقة (العربية والجزائرية) التي تعرضت لنفس موضوع بحثنا جودة الحياة المهنية،و التي ساهمت في إثراء بحثنا العلمي و تحديد ما هو مهم.

الفصل الثاني:
واقع جودة الحياة المهنية
في المؤسسة

الفصل الثاني :

واقع جودة الحياة المهنية في المؤسسة

تمهيد

أولا : التعريفات

1. الواقع

2. الجودة

3. جودة الحياة

4. جودة الحياة المهنية

- ثانيا : خصائص جودة الحياة المهنية في المؤسسة
- ثالثا : أهداف جودة الحياة المهنية في المؤسسة
- رابعا : أهمية جودة الحياة المهنية في المؤسسة
- خامسا : أبعاد جودة الحياة المهنية في المؤسسة
- سادسا : الإجراءات المتخذة في سبيل تحسين جودة الحياة المهنية
- سابعا : المعوقات التي تحول أمام تطبيق جودة الحياة المهنية
- ثامنا : واقع جودة الحياة المهنية في المؤسسات الجزائرية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

في ظل التغيرات و التطورات السريعة التي يشهدها العالم و بوجه الخصوص عالم العمل تسعى المؤسسة للحفاظ على بقائها و التقدم، ولتحقيق هذا الهدف يتطلب على المؤسسة الاستغلال الأمثل لمواردها بصفة عامة ، والمورد البشري بصفة خاصة كون هذا الأخير سلاح يحرك باقي الموارد الأخرى و ركيزة للتميز و لهذا على المؤسسة الاهتمام به وبكافة متطلباته لتضمن أداء فعال و ناجح كما عليها توفير مناخ تنظيمي منسجم، بيئة عمل صحية وأمنة من أجل تطوير الحياة التنظيمية.

وهذا ما يندرج تحت مفهوم " **جودة الحياة المهنية** " و الذي يعد من المفاهيم التي استحوذت على اهتمامات الباحثين و بناءً على هذا المنطلق سوف نتطرق في هذا الفصل إلى:

التعريفات وخصائص جودة الحياة المهنية بالمؤسسة و أهداف جودة الحياة المهنية بالمؤسسة وأبعاد جودة الحياة المهنية بالمؤسسة و الإجراءات المتخذة في سبيل تحسين جودة والمعوقات التي تحول أمام تطبيق **جودة الحياة المهنية**، وواقع **جودة الحياة المهنية** بالمؤسسات الجزائرية.

- أولاً : التعريفات:

1. الواقع:

أ. لغة:

ورد في لسان العرب "لإبن منظور" وقع على الشيء و منه يقع وقعا و وقوعا سقط و وقع الشيء من يدي كذلك ، و أوقعه غيره ووقعت من كذا وعن كذا وقعا، و وقع المطر بالأرض و لا يقال سقط، هذا أهل اللغة، وقد حكاه "سيبويه" فقال سقط المطر مكان كذا"

ب. إصطلاحا:

"الواقع هو ما يدل على الواقع الحاصل، والواقعي هو المنسوب إلى الواقع، ويرادفه الوجودي ، والحقيقي، والفعلي، ويقابله الخيالي، والوهمي"⁽¹⁾ هو الواقع مع العالم من دوننا، عالم غير متأثر بالرغبات و النوايا الإنسانية، ويساوي الواقع بالأشياء الأكثر أساسية التي كل شيء آخر يعتمد عليها".

الواقع هو الذي إذا توقفنا عن الاعتقاد به لا يختفي . و الواقع يعني كل شيء الذي يظهر لحواسنا الخمسة كل شيء يمكننا أن نراه، أو نشمه ، أو نلمسه .⁽²⁾

¹- عبد الكريم الجندي : "مفهوم الواقع في العلوم الإنسانية . نماء للبحوث و الدراسات"، ط 1، القاهرة، لبنان، سنة 2021، ص ص 16 ، 24.

²- عبد الحفيظ العمري : ما هو الواقع ؟ دار حروف منشورة للنشر الالكتروني ، اليمن، 2015، ص ص 9، 10.

تعريف مادلين غراوتيز **Madeline Graoutz** لمفهوم الواقع " حيث نقول أنه يدل على موجود يمتلك خصائص الشيء، و يقابل الوهمي و الخيالي ". (1)

ومما سبق يمكن القول أن الواقع هو ما هو موجود و عكس ما هو خيالي، و يعني كل شيء موجود في عالمنا الخارجي و هو كل ما نراه و كل ما نحسه و كل ما يؤثر و يتأثر بحواس الإنسان.

ج- إجرائيا :

هو كل ما يحدث داخل مديرية مؤسسة سونلغاز فيما يخص جودة حياة مهنية و ذلك من خلال العدالة التنظيمية بين الموظفين علاقات العمل فيما بينهم.

2. مفهوم الجودة :

أ. لغة :

الجودة من (أجاد) أي أحسن يقال فلان تكلم فأحسن و عكسه تكلم فأساء و عمل فأساء، (2) وتعرف أيضا في أصل اللغة تعني الجيد ينقض الرديء و يقال أجاد فلان عمله و أجود و استجاده عده جيّدًا (و وجه جيّدًا أو طلب جيّدًا) وأجاد الشيء يجوده (جودة) أي صار جيّدًا (3)

1- عبد الكريم جندي : مرجع سابق ذكره ص 23.

2- أمير عمر حسين صالح: "جودة الخدمات التعليمية بين النظرية و التطبيق". د.ط، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان، ص 98.

- يوسف حجيم الطائي: " نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية". د.ط ، عمان، 2008، ص 55. 3

أ- اصطلاحاً: الجودة تعني النوعية الجيدة أو الخاصة الأصيلة و يقصد بها الكيف

عكس الكم (1)

وهذا يعني أن الجودة مفهوم أصيل لا يقبل العد أو التجزئة بأي شكل من الأشكال.

فقد عرفها معجم "يونجمان" على أنها عمل الأشياء بالطريقة الصحيحة في المرة

الأولى وفي الزمن المحدد في كل مرة يفيد فيها عمل هذا الشيء حيث أن الاستمرارية أو

التكرار في العمل لا يؤثر مطلقاً على الجودة فالجودة رحلة لا نهاية لها من تطبيق

التحسينات وللتطوير وأنه لا يجب أن لا يمر يوم على المؤسسة أو العملية الإنتاجية أو

جودة المنتج النهائي أو الخدمة المقدمة بدون تطوير أو تحسين (2)

نقصد هنا بالجودة بأنها العمل المتقن للأشياء أي عمل الشيء بصورة متميزة و

بطريقة جيدة و صحيحة في الوقت المحدد و المطلوب كما أنها طريق مستمر لا يتوقف في

التطوير و الإبداع و التحسين فكل مؤسسة تتطلب جودة مستمرة داخلها فلا يمكن القول على

مؤسسة ناجحة بدون بنيتها للجودة فالجودة هي نتاج لتطوير و تحسين من خدمات و

منتجات أي مؤسسة أو منظمة.

والجودة حسب رأي " فيشر" تعبر عن درجة التألق و التميز و كون الأداء ممتاز أو

كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع

1- شهدان عادل عبد اللطيف العزباوي: " إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمعايير الدولية"، د.ط، دار الفكر الجامعي،

الإسكندرية، 2020، ص15.

2- عبد القادر شريف: " ثقافة الجودة في إدارة رياض الأطفال و تطبيقاتها"، ط1، دار الجوهرة، ، 2014، ص24.

المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون (ficher 1996.5) كما أنها تعني تحقيق أهداف و رغبات الزبائن باستمرار (1)

أي أن الجودة تعبر عن تكامل الملامح و الخصائص (التآلق، التميز) لمنتج أو خدمة ما من خلال مقارنتها مع القوانين و الشروط الموضوعية من طرف المستهلكين، فهي تعمل على تلبية احتياجات و رغبات و مطالب المستهلكين بصورة مستمرة و بطريقة جيدة و متميزة.

كما أنها عرفت من قبل المنظمة الأوروبية لضبط الجودة 13 بأنها مجموعة الخصائص و المميزات التي تجعل المنتج قادرا على الايفاء بحاجة معينة و أكدت على أن جودة المنتجات المصنعة تعتمد بشكل أساسي على جودة التصميم و جودة التصنيع (2)

بمعنى أن الجودة مجموعة من السمات و الخصائص التي يجب توفرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه، و يكون قادر على تلبية أو عمل حاجات معينة بصورة جيدة و متميزة.

3- مفهوم جودة الحياة:

أ- اصطلاحا:

- 1- قاسم نايف علوان الصحياوي: "إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات"، ط 01، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص24.
- 2- إسماعيل القزاز: "ضبط الجودة النظرية و التطبيق"، ط1، دار وجلة، عمان، 2015، ص16.
- 3- فؤاد غضبان: "جودة الحياة بالتجمعات الحضرية تشخيص مؤشرات التقييم"، ط1، الدار المنهجية، عمان، 2015م، ص54.

يعرفها دينيز Deniz: أن جودة الحياة هي: " الإدراكات الحسية للفرد تجاه مكانته في

الحياة من الناحية الثقافية، و من منظومة القيم في المجتمع الذي يعيش فيه و كذلك⁽³⁾

علاقته بأهدافه و توقعاته و ثوابته و معتقداته، و تشمل أوجه الحالة النفسية و مستوى

الاستقلال الشخصي"⁽¹⁾

- تعرفها منظمة الصحة العالمية (WHO.2004):

" إنها إدراك الفرد لمكانته في الحياة و في المحتوى الثقافي و النظام القيمي الذي

يعيش فيه، و في علاقته بالأهداف و التوقعات و المعايير و الاهتمامات، و يتأثر بشكل

معقد بالصحة البدنية، و الحالة النفسية، الحالة الاجتماعية، و العلاقة بالمستقبل الملحوظ

لبيئته " ⁽²⁾

تعريف كاظم و عبد الحليم منسي: " جودة الحياة هي شعور الفرد بالرضا و السعادة و

قدرته على إشباع حاجياته من خلال ثراء البيئة و رقي الخدمات التي تقدم له في المجالات

الصحية و الاجتماعية و التعليمية و النفسية مع حسن إثرائه للوقت " ⁽³⁾

عرف "تايلور و روجان "جودة الحياة بأنها " رضا الفرد بقدره في الحياة و الشعور

بالراحة و السعادة " ⁽¹⁾

1- فؤاد غضبان: مرجع سبق ذكره ، ص54.

2- جوان إسماعيل بكر: "جودة الحياة و علاقتها بالانتماء و القبول الاجتماعيين". ط1، دار الحامد، عمان، 2013م، ص38.

3- فريحة صندوق: " جودة الحياة الأسرية و علاقتها بالتفوق الدراسي لدى عينة من المراهقين الثانويين بالأغواط"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم النفسية و التربوية، تخصص، إرشاد أسري، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس و علوم التربية و الارطوفونيا، إشراف محمد داودي، الجزائر، 2015، ص19.

تعرف " روف Ruff" جودة الحياة على أنها: " هي الإحساس الايجابي بحسن الحال كما يرصد بالمؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا المرء عن ذاته و عن حياته عامة، و سعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية مقدرة و ذات اجتماعية ايجابية مع الآخرين كما ترتبط جودة الحياة بكل من الإحساس العام بالسعادة و السكينة و الطمأنينة النفسية ". (2)

ومن خلال التعريفات السابقة حول جودة الحياة يمكن القول أن جودة الحياة هي الوعي الذاتي للإنسان تجاه منزلته في الحياة، والاهتمام بالقيم التي تسود المجتمع الذي يعيش فيه، و علاقته بأهدافه و بالأشياء التي تلفت انتباهه، وكذلك فهو يتأثر بالجانب النفسي و الاجتماعي، و هي شعور الإنسان بالرضا والراحة واستطاعته على توفير ضروريات الحياة التي من شأنها تحقيق حياة كريمة، وهي تطوير الخدمات بصفة عامة، والعمل على تحقيق الحاجيات و الضروريات الشخصية التي يحتاجها أي إنسان التي من شأنها توفير العيش في جو ملائم ومناسب، وهي إحساس الفرد بالاستقلالية و الحرية في اتخاذ قراراته و في بناء علاقات جيدة مع الآخرين يسودها الاحترام و التعاون .. الخ وجودة الحياة تعني أيضا الراحة النفسية و الجسدية و الاجتماعية للإنسان.

ب- إجرائيا:

1- أسماء خلاف، دنيا بوزيدي: " جودة الحياة و علاقتها بالتفاؤل لدى عينة من طلبة الدكتوراه"، " دراسة ميدانية على عينة من الطلبة". مجلة وحدة البحث في التنمية الموارد البشرية، المجلد9، العدد2، جامعة سطيف، الجزائر، 2018، ص ص 199،198

1. شيخي مريم: "طبيعة العمل و علاقتها بجودة الحياة: " دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات". مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الانتقاء و التوجيه، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، إشراف بسلام يحي، الجزائر، 2014، ص73.

هي شعور الفرد بالرضا و الراحة عن حياته و قدرته على إشباع حاجياته النفسية و الاجتماعية و الثقافية و الصحية و الدينية.

4 - مفهوم جودة الحياة المهنية:

أ- اصطلاحاً:

عرفها كل من (Hackmam et Sttle) " جودة الحياة المهنية على أنها هي الدرجة التي يتمكن من خلالها الأفراد على ارضاء حاجياتهم شخصية مهمة في حياتهم في العمل، أما التعريف الأنجلوكسوني الأحدث فيعود (Sery2006) و الذي يصف فيه جودة الحياة المهنية على أنها فرصة ممارسة المواهب و القدرات لمواجهة تحديات العمل".⁽¹⁾

كما عرفها "ستام" جودة الحياة المهنية بأنها " الجودة التي يشعر بها الفرد فيما يتعلق بعمله كمساعد" و لها مكونين ايجابي و سلبي هما: المكون الايجابي هو الرضا عن طريقة وأسلوب التعاطف، والمكون السلبي يمثل إجهاد أو إرهاق التعاطف، و الذي يشير إلى التأثير السلبي على رفاهية الفرد الذي يقدم المساعدة بسبب تعرضه للإرهاق المرتبط بالعمل، و الضغوط الثانوية للصدمة"⁽²⁾

تعرف جودة الحياة الوظيفية، " بأنها توفير و خلق الظروف و بيئة العمل الملائمة التي تدعم و تعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت، و الأمن الوظيفي و فرص النمو، و السماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، و تعزيز التعاون، و تحقيق العدالة بنظام

1- غليط شافية: مرجع سبق ذكره ، ص147.

2- سليمان محمد الياسين، أنس صالح الفلاعين: " مستوى الكفاءة المهنية المدركة و علاقتها بجودة الحياة المهنية لدى المرشدين التربويين في مديريات التربية و التعليم بمحافظة العاصمة". جامعة مؤتة، كلية العلوم التربوية، المجلة الدولية للبحوث النفسية و التربوية، م 02، ع02، الأردن، 2023، ص ص199،198.

الأجور، فضلا عن سلامة بيئة العمل، مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين جميعها ورغباتهم، و بها يحقق ردود فعل ايجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية " (1)

أما (Commins) يؤكد على أن مفهوم جودة الحياة في العمل يشير إلى الصحة النفسية و السعادة ، أو تقدير الذات، أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية وأن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الايجابية(2)

يعرف (Wayne F.cascio) " جودة الحياة الوظيفية على أنها : " سعادة العاملين بالتواجد المادي و العقلي بالعمل".

بينما يعرفها (M.Joseph Sirgy) وآخرين بشكل أشمل قليلا على أنها " تحقيق رضا العاملين بإشباع حاجاتهم من خلال استخدام الموارد والأنشطة ونتائج الأعمال النابعة من مشاركتهم في بيئة العمل". (3)

ومما سبق ذكره يمكن القول أن جودة الحياة المهنية هي الوصول إلى المستوى الذي يستطيع الأفراد من خلاله إشباع حاجياتهم داخل مكان العمل، و إعطاءهم الفرصة على ممارسة تجاربهم وإبداعاتهم و مهاراتهم و مشاركتهم في اتخاذ القرارات داخل المنظمة التي يعملون فيها، و قدرتهم على مواجهة صعوبات العمل داخل المؤسسة، و تعني أيضا

1- أحمدتي، بوبكر نعرورة: مرجع سبق ذكره، ص ص 106،105.

2- عبد الكريم بن خالد: مرجع سبق ذكره، ص 118

3- محمد جسن صالح عبد الغفور برسي: "نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران دراسة ميدانية"، دراسة للحصول على درجة الدكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالاسم عليه، قسم إدارة الأعمال، إشراف سيد محمد جاب الرب، وائل حسن الجراحي، مصر، 2011، ص 127.

خلق الجو الملائم و بيئة عمل مناسبة، وذلك من خلال تحفيز العمال و حمايتهم و تشجيعهم على الإبداع و الاستمرار في التقدم داخل العمل، والعمل على توفير علاقات عمل جيدة بين الموظفين، التقدم داخل العمل، و العمل على توفير علاقات عمل جيدة بين الموظفين، و هذا من شأنه زرع روح التعاون بين أعضاء المنظمة، و بالتالي تحقيق التطور و التقدم في الإنتاج، أيضا العمل على تحقيق العدالة التنظيمية داخل المؤسسة، و إعطاء لكل ذي حق حقه، و جودة الحياة المهنية تعني رضا الفرد عن حياته العملية من جميع الجوانب وهذا يدفعه إلى السعي و الاجتهاد في العمل لزيادة الإنتاجية.

ب- إجراءات:

هي توفير بيئة عمل مناسبة و أمنة و تهيئة الظروف المعنوية و البيئة لضمان الأداء المطلوب من العاملين، و العمل على إشباع حاجيات العمال، و ذلك من خلال تطبيق العدالة التنظيمية، و تحقيق المساواة بين الموظفين داخل المنظمة، و كذلك خلق علاقات عمل جيدة من خلال التفاعل الايجابي و التلاحم بين الموظفين داخل المؤسسة.

- ثانيا: خصائص جودة الحياة المهنية في المؤسسة:

تتميز جودة الحياة في البيئة المهنية بجملة من الخصائص لعل من أهمها، ما يلي:

- ✓ "توفر ظروف عمل صحية، وأمنة.
- ✓ وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد و تطويرها (استخدام ما يتمتع به من معارف و مهارات، و قدرات، و تمكينه من التحكم في وظيفته، وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه)

✓ تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان

- ✓ المناخ الاجتماعي لبيئة عمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء و الرؤساء)
- ✓ التوازن بين حياة العمل و الواجبات الأخرى لغير العمل
- ✓ المسؤولية الاجتماعية للمنظمة (عمليات المؤسسة و سياستها من ناحية أخلاقية و استراتيجيات التوظيف و التسويق) ⁽¹⁾
- ✓ " جودة الحياة المهنية لا تقتصر على جانب دون آخر و هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة.
- ✓ هي ليست برنامجا ينتهي بعد فترة زمنية معينة و إنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل، تتماشى مع استراتيجيات المنظمة و تساعد على تنفيذها، و بالتالي هي عملية مستمرة مما يجعلها جزء من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها ⁽²⁾
- ومما سبق ذكره يمكن القول أن خصائص جودة الحياة المهنية تتمثل في توفر بيئة عمل آمنة خالية من الأخطار، وهي تمكن الفرد من استغلال قدراته و تنمية مهاراته للتعرف على حقوق العاملين ومسؤولياتهم تجاه المنظمة التي يعملون بها.
- وهي أيضا تعمل على توفير علاقات عمل جيدة بين الموظفين فيما بينهم و بين الموظفين و رؤساء العمل، و تحقق التوازن بين الحياة داخل العمل و الحياة خارج العمل، و هي أيضا تمكن المنظمة من توفير فرص التوظيف و التسويق، فجودة الحياة الوظيفية لا تشمل جانب معين و إنما تشمل جميع الجوانب داخل المنظمة، و هي ليست برنامجا ينتهي

1- شنافي نوال: " مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي"، مجلة البحوث و الدراسات التجارية، م05، ع01، الجزائر، 2021، ص199.

2- غليط شافية: مرجع سبق ذكره، ص148.

بعد فترة ، إنما هي عمليات منظمة ومستمرة مما يجعلها جزءا من ثقافة المؤسسة و أخلاقيات التعامل مع عمالها.

- ثالثا: أهداف جودة الحياة المهنية بالمؤسسة:

تسعى المنظمة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن إبرازها فيما يلي:

1- أشار الباحثان " ريدي لوقاندها و ريدي موهان" سنة 2010 إلى أن أهداف جودة الحياة المهنية تقود إلى الأسباب التالية:

تحسين رضا الموظفين، تحسين الصحة الجسدية والنفسية للموظفين مما يخلق مشاعر ايجابية، تعزيز إنتاجية الموظفين، تعزيز التعلم في مكان العمل، تحسين إدارة التغيير و الانتقال، بناء صورة الشركة على أنها الأفضل في التوظيف والاحتفاظ بها وتحفيز الموظفين بشكل عام.

2- كما أشارت " لوراكوبس" أيضا أن أهداف جودة الحياة المهنية يمكن تحديدها فيما يلي:

✓خفض معدل دوران العمالة

✓خفض معدل الغياب عن العمل

✓زيادة حفز العاملين

✓استقطاب المهارات العالية

✓الحفاظ على العمالة الحالية بالمنظمة

✓زيادة معدل الإنتاجية

✓زيادة الأداء المالي للمنظمة

✓زيادة معدل رضا العاملين الأمر الذي يحقق الأهداف التنظيمية (1)

3-و يضيف (المغربي 2007) أن المنظمات تسعى من خلال تطبيق برامج جودة

الحياة المهنية إلى تحقيق عدة مزايا أهمها:

✓ توفير طاقة عمالية أكثر ولاء و دافعية

✓ تنظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة

✓ تحقيق الأهداف الخاصة للعاملين و جعلها تصب ضمن أهداف المؤسسة. (2)

4-كما تهدف برامج جودة الحياة المهنية إلى زيادة ثقة العاملين و زيادة الرضا الوظيفي

لدى العاملين بالمؤسسات أو المنظمات مع تقليل معدل دوران العمل، وزيادة الإنتاجية و

الأداء.

5- ويضيف أبو سيف و اشتيوي محمد عبد الله، أن من أهداف تلك البرامج توفير مناخا

تنظيميا و هيكليا يدعم أداء العاملين، إضافة إلى خلق ظروف عمل مرغوبة من خلال تقديم

مكافآت و أمان وظيفي وفرص نمو مهنية إرضاء احتياجات العاملين المتنوعة مما يؤدي

إلى زيادة رضائهم، ما ينعكس بدوره على ارتفاع معدل أدائهم الوظيفي، والولاء التنظيمي.

✓ تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء و البيئة الخارجية للمنظمة(3)

✓ تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب رأس المال

1- شراف عقون و لقمان بوخدين: "جودة الحياة الوظيفية و دورها في استدامة رأس المال البشري:

نظرة عامة"، الأفاق للدراسات الاقتصادية، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة (الجزائر) ، م5، ع2، 2020/10/01م ص 82.

2- عادل بومجان و آخرون: "جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي"، مجلة العلوم الأساسية، بكلية

العلوم و التكنولوجيا بجامعة محمد خيضر، بسكرة، م18، ع2، 2018/12/31م.ص125.

1- بست عادل مصطفى: "جودة الحياة الوظيفية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير"، كلية التجارة للدراسات العليا، بجامعة عين الشمس، مصر، ص8.

ومن هنا يجدر بنا القول أن جودة الحياة المهنية تقوم على تحقيق عدة أهداف لضمان جودتها المنظمة أو المؤسسة، فيمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي:

زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين وزيادة الالتزام الوظيفي أيضا جذب العمالة الماهرة والحفاظ عليها، وتحقيق الرفاهية للعاملين أيضا زيادة تحفيز العاملين. والرفع من أدائهم الوظيفي، والرفع من رضا العمل والبيئة الخارجية اتجاه للمؤسسة.

- رابعا: أهمية جودة الحياة المهنية في المؤسسة:

1- تتميز جودة الحياة في الوسط الوظيفي بأهمية، بالغة تتجلى في ما يلي:

"يرى (Serivastava kandpi) أن أهمية جودة الحياة الوظيفية ترجع إلى:

✓ ترفع من التنافس بين الكفاءات و المواهب في بيئة العمل.

✓ ارتفاع القدرة على الاستقطاب لدى المنظمة.

✓ تحقيق التنوع والمساواة في بيئة العمل.

2- "يرى (Zare et al) أن جودة الحياة المهنية تحقق مزايا لكل من العاملين و المنظمة

لأنها توفر للعاملين الأمان الوظيفي و الأجور والحوافز والمزايا المناسبة و تضفي الطابع

الإنساني على محيط العمل وتوفر ظروف العمل الصحية الآمنة و توفر الفرص اللازمة

لتطوير قدرات العاملين " (1)

"شعر العاملين بالملكية، والاستقلالية، والمسؤولية، والتقدير الذاتي وتجلب لهم الرضا و

الامتتان ، كما أنها تعمل على الحفاظ على سلامة روح وجسد العامل، كما تعمل على زيادة

المرونة و التكيف من قبل قوة العمل، لتزايد الإحساس بالمشاركة والملكية".

1- أحمد محمد الدمراش: "جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي" ط1 ،دار الحكمة، القاهرة، 2018، ص15.

" تسهم في تحقيق زيادة معنويات العاملين، و تقلل من استنزاف الموارد البشرية، و تحقق تقليل دوران العمل. فجودة الحياة الوظيفية تعمل على تحسين الاتصالات و التفاهم بين جميع العاملين، مما يؤدي إلى علاقات ودية، كما أنها تشجع على دخول المواهب الجديدة في بيئة العمل " (1)

3- كما أكد سليمان على أنها تساعد في رفع الروح المعنوية، و نجاح عمليات إدارة التغيير، والحد من الغياب والتأخير عن العمل"

" كما أنها تخفض من الصراعات بين العاملين و الإدارة، من خلال علاقات عمل أكثر وإنتاجية، وتسوية العديد من المظالم الكامنة خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل وزيادة الفاعلية التنظيمية وزيادة دافعية وانتماء العمال، و تحقيق أرباح عالية" (2)

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن أهمية جودة الحياة المهنية في المؤسسة تتجلى في زيادة التنافس بين العمال داخل المنظمة، وذلك من خلال أن كل عامل يعمل على زيادة إنتاجية المؤسسة بكل قواه الجسدية والفكرية وذلك بتقديم ما لديه من إبداع و ابتكار، و المشاركة في اتخاذ القرارات المساعدة على نجاح المؤسسة، و تعمل على جذب العاملين للمنظمة، فجودة الحياة المهنية تحقق المساواة و العدالة التنظيمية في الوسط الوظيفي، و تؤدي إلى ارتفاع الأمان و الاستقرار الوظيفي و ذلك من خلال الحفاظ على أمن و سلامة روح و جسد العامل، فهي تحفز العاملين و تشجعهم بالعمل على تطوير قدراتهم و إبداعاتهم

1- محمد سعيد عبد المطلب هلال: " دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعتي كورنيل الأمريكية و تورنتو الكندية و إمكانية الاستفادة منها في جامعة عين شمس ". مجلة الإدارة التربوية، د.م، العدد العاشر، مصر، 2016، ص ص 295-296.

2- نوال سومية: "جودة الحياة الوظيفية التأسيس النظري و المفاهيمي"، مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد 06، العدد02، جامعة علي لونييسي البليدة 02، الجزائر، سنة 2022، ص ص 488-489.

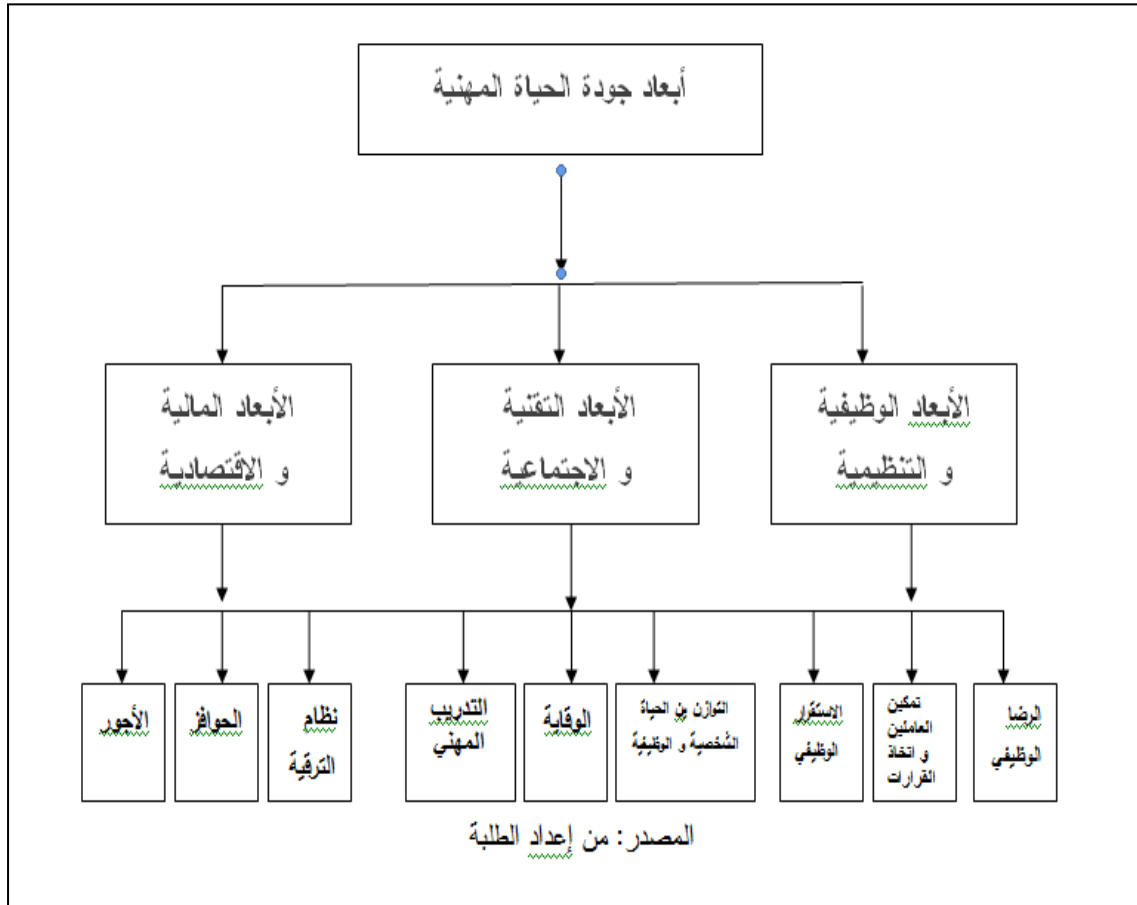
الفكرية، و هي أيضا تشعر الموظفين بالاستقلالية و المسؤولية تجاه عملهم، و هذا من شأنه الحد من الغيابات و التأخيرات عن العمل و بالتالي انجاز العمل على أكمل وجه و إتقانه، و ذلك يؤدي إلى زيادة إنتاجية المنظمة و بالتالي تحقيق تطور و تقدم المؤسسة.

- خامسا: أبعاد جودة الحياة المهنية:

تتكون جودة الحياة من العديد من المكونات التي تصطبغ على تسميتها بالأبعاد و

هي: التي تصطبغ على تسميتها بالأبعاد و هي:

الشكل رقم 02 : شكل توضيحي لأبعاد جودة الحياة المهنية



- (1) الأبعاد الوظيفية والتنظيمية:

- أ) الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسًا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح و رضا النفس و فاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق، كما يعرف بأنه شعور الفرد بالسعادة و الارتياح أثناء أدائه لعمله و يتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله و مقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل و أن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل و الإنتاج⁽¹⁾

كما يعرف بأنه ذلك الشعور النفسي بالقناعة و الارتياح و السعادة لإشباع الحاجات و الرغبات و التوقعات مع العمل نفسه و محتوى بيئة العمل و مع الإحساس بالثقة و الولاء والانتماء للعمل⁽²⁾

من هنا يجدر بنا القول أن الرضا الوظيفي هو حصيلة لمجموعة العوامل الذي تقاس بقبول الفرد لعمله و شعوره بالارتياح والاطمئنان لذلك العمل من هنا يحقق فاعلية للإنتاج نتيجة لقيام العامل بعمله دون ملل ودون ضيق، فتحقيقه في المؤسسة مهم جدا نظرا لأهميته في نجاحها و فعاليتها و تحقيق جودة للمنظمة.

1- مصطفى محمد: "الرضا الوظيفي و أثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس للتفسير"، ط1، عمان، 2018، ص ص 11-12.

2- خبراء المجموعة العربية للتدريب و النشر: "الرضا الوظيفي و الارتقاء بالعمل المهني"، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، ب ط، القاهرة، 2014، ص12.

ب - تمكين العاملين واتخاذ القرارات:

" يعد تمكين العاملين إستراتيجية تنظيمية ومهارة جديدة و مدخلا فعالا للتطوير والتحسين الإداري المستمر، ويتمثل في منحهم المزيد من قوة التصرف و اتخاذ القرارات و المشاركة الفعلية من جانب العاملين في إدارة المؤسسات، مما يتطلب تغييرا عميقا لأدوار العمل لكل من المديرين و المرؤوسين، حيث يعد تمكين العاملين جزءا من خطوة هامة لإحراز تقدم منظم في مجالات الفاعلية الإنتاجية و خدمة العمل واستمرارية التطوير، وتعد المؤسسة ممكنة عندما يحصل الرؤساء و المرؤوسين على المعلومات التي يحتاجون إليها لصنع القرارات التي تتعلق بسير العمل الذي يقومون به "

" فالتمكين يعود بالعديد من الفوائد على المؤسسة و على القيادات المعنية بها ما دامت عملية تمكينهم حقيقة و فعلية، و التي في مجملها تساعد على نجاح برامج الحياة الوظيفية ومن بين هذه الفوائد ما يلي:

✓ الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة مما يسهل على الإدارة العليا من سرعة اتخاذ القرارات.

✓ الاستفادة من خبرات العاملين و مهاراتهم في الإبداع و قبول التحدي نحو اتخاذ القرارات و حل المشاكل على مستواهم التنفيذي" (1)

✓ " و يأخذ التمكين بعد نفسيًا و هو ما يسمى بالتمكين النفسي، حيث أن هذا النمط من التمكين يؤثر بشكل مباشر على سلوكيات الموظف و يساعده على تعزيز العلاقات التعاونية و توفير التحفيز الفكري، توضيح الرؤية الموضوعية "

1- عزة جلال مصطفى نصر: " تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر"، آليات مقترحة". مجلة الإدارة التربوية، دم، العدد26، مصر، سنة 2020، ص ص47،46.

ج- الاستقرار الوظيفي:

" يقصد بالاستقرار الوظيفي " إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله و العمل على تحرره المعقول من الخوف مادامت الإجراءات التي اتخذت لتقديره سليمة الخطوات و كان إنتاجه لا يدعو للقلق، لذلك يجب أن ينتهز المسؤولين الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن و الراحة و ضمان استقراره عن طريق تحفيزه و حرته النقابية وأمنه الصناعي وترقيته". (1)

" الاستقرار الوظيفي هو الاستقرار النفسي و الذهني لدى الموظف مما يترتب عليه الشعور بزيادة الولاء للمنظمة التي تطبق مبدأ الاستقرار الوظيفي و الذي يؤدي إلى خلق جو تسوده الثقة والمحبة والتألق بين العاملين في المنظمة" (2)

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الاستقرار الوظيفي هو أن يشعر بالأمن داخل عمله و لا يشعر بالخوف و القلق، و المنظمة تسعى إلى ضمان استقراره في منصبه، و ذلك بتوفير له حوافز تدفعه إلى العمل بإتقان وتعمل المؤسسة على ترقيته مما يشعره بالاستقرار وعدم الخوف من خسارة منصبه وهذا يشعره أيضا بزيادة الولاء و الانتماء إلى تلك المنظمة والذي يؤدي توفير علاقات عمل و ثقة ومحبة بين العاملين داخل المؤسسة وبالتالي تتحقق جودة حياة مهنية داخل تلك المنظمة.

1- بن منصور رفيقة: "الاستقرار الوظيفي و علاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص:دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة مرموك للمشروبات الشرقية"، سطيف.مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع.. تخصص تنظيم و عمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية و الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية، اشراف سليمان الكاملة، الجزائر، 2014، 2013، ص11.

2- باسم رحيم عذاري، مجبل داوي إسماعيل: " أثر الاستقرار الوظيفي على الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية"، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 09، العدد33، 2013، ص143.

2 - الأبعاد التقنية والاجتماعية:

أ - التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:

" يعتبر توازن الحياة الشخصية والوظيفية من أكبر التحديات التي يواجهها العامل والمنظمة، فالموظف يواجه تحدياته في تلبية الالتزامات الشخصية له و لعائلته، و المنظمة تواجه تحدياتها في تلبية الموظف لواجباته في العمل وتحديد الأجر العادل الذي يلبي احتياجاته و احتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها المنظمة بما يملك لها الحق في تحقيق أهدافها" (1)

" و عرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من ترتيبات العمل التي تهدف إيجاد بيئة عمل مناسبة تتسم بمرونة أكثر، وتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة". (2)

ومما سبق يمكن القول أن التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة العملية هي أن الموظف يعمل على تحقيق حاجياته الشخصية له و لعائلته و المنظمة تعمل على تلبية حاجيات العاملين أثناء أدائهم لواجباتهم في العمل و إعطائهم الأجر الكافي لهم و ذلك حسب قدرات المؤسسة كما أن للمنظمة الحق في تحقيق أهدافها وهي أيضا تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، مع العمل على زيادة كفاءة ومهارة المؤسسة وهذا إلى تحقيق جودة الحياة داخل العمل لأن العامل عندما يحقق التوازن بين حياته الشخصية

1- أحلام خان، وسيلة جغلو: "جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية"، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الصحة الجوارية سيدي عقبة-بسكرة". مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد 14، العدد 02، جدة، سنة 2020، ص427.

2- ديمة بنت السلطان أحمد السديري: مرجع سبق ذكره ، ص5.

المهنية يؤدي عمله بشكل جيد، وهذا يعمل على زيادته في الأجر، و هذا من شأنه تحقيق حياة شخصية و حياة عملية جيدتين ، بالتالي يتحقق التوازن بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية.

- (ب) الوقاية و السلامة المهنية:

لقد جاءت الوقاية و السلامة المهنية معرفة في معجم مصطلح العلوم الاجتماعية على أنها " المجهود و الوسائل التي تهدف إلى حماية العمال و وقايتهم من إصابات العمل وأمراض المهنة و ذلك بتوفير شروط المواصفات الفنية و الإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لتجعلها مأمونة و صحية بمعنى أنه لا تقع فيها إصابات عمل ولا تنشأ فيها أمراض مهنية." (1)

هي العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة و صحة الإنسان و ذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية، عن طريق مجموعة من القواعد و النظم في إطار تشريعي، تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة و الحفاظ على الممتلكات من خطر التلف و الضياع، كذلك هو ذلك العلم الذي يهدف لحماية عناصر الإنتاج الثلاثة و هي القوى العاملة، الآلات (الماكينات، القيادة) المواد الأولية و المصنعة كما تعرف بأنها الإجراءات التي تتخذ لمنع أو تقليل حوادث العمل و الأمراض المهنية و الإصابات مع توفير ظروف مناسبة للعمل (2)

1- جمال الطاهر منجل: الوقاية المهنية، مركز الكتاب الأكاديمي. د.ط، عمان، 2016، ص10.

2- ولاء علي قطب عبده: قواعد و إجراءات السلامة و الصحة المهنية في التشريعات الوطنية والدولية، ط1، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، د. س، ص12.

وهي المكون الذي يعني بممارسة الأنشطة بهدف حماية عناصر الإنتاج و في مقدمتها العنصر البشري في المنظمة من التعرض للحوادث والإصابات خلال العمل من خلال إيجاد الظروف المادية و النفسية المناسبة للعاملين لأداء أعمالهم بإنتاجية عالية . (1)

يعرفها يوسف جحيم الطائي " عبارة عن توفير بيئة عمل آمنة و خالية من العوامل التي تؤدي إلى أسباب الخطر التي يتعرض لها الأفراد العاملين في المنظمات. (2)

من هنا يجدر بنا القول أن الوقاية المهنية أو بمصطلح آخر السلامة المهنية، هي عبارة عن توفير بيئة آمنة و خالية من مسببات الحوادث أو الأمراض المهنية أي الحفاظ على سلامة العمال، بمعنى آخر أنها مجموعة من القواعد والنظم ضمن إطار قانوني، بغرض الحفاظ على الفرد العامل والممتلكات من الضياع والتلف، وهذا من خلال إجراءات تتخذها المنظمة كالاتزام بالتعليمات والإرشادات المتعلقة بنظم السلامة و أيضا الإبلاغ بسرعة الحوادث التي تحدث في المنظمة وزيادة الوعي بكل ما يتعلق بقواعد السلامة. فالسلامة المهنية تعتبر من أهم الأبعاد التي تساهم في تحسين و تحقيق جودة مهنية للمنظمة أو المؤسسة الاقتصادية.

ج) التدريب والتكوين المهني: يعرف التدريب بأنه النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات

التي تجعله قادرًا على مواصلة عمل ما بهدف تطوير العمل و تحسين الأداء (3)

1- مصطفى الجربوعة: إدارة الموارد البشرية، ب ط، دار ابن النفيس، عمان، 2017، ص28.

2- موسى ذراري: "مساهمة برامج السلامة المهنية في الحد من حوادث العمل"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، تخصص الهندسة البشرية و تصميم العمل، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، إشراف مباركي بوحفص، 2016ص15.

3- خبراء المجموعة العربية للتدريب و النشر: التدريب المؤثر في العمل، ط1، دار الكتب المصرية، القاهرة 2021، ص11.

كما أن عملية التدريب تعد وسيلة لاكتساب مهارات متعددة و محددة تؤثر تأثيراً فاعلاً في إنتاجية العمل إجمالاً. (1)

كما أن التدريب يعرف في العلوم و المعارف بالتعلم Larning و تختلف طرق و وسائل التدريب أو التعلم باختلاف المنهج العلمي و السلوكي للفرد و المنظمة كما يمكن للفرد أن يتعلم عن طريق الاطلاع أو التقليد و اكتساب الخبرة و المعرفة أو من خلال توفير وسائل المعارف و أسس و نظريات و قواعد و قوانين تنطوي تحت مفهوم التعليم.

كما أن التدريب عادة ما يكون خاصة بالوظيفة و متطلباتها كما أنه يسعى إلى مقابلة متطلبات التنظيم لرفع كفاءته من خلال رفع كفاءة الفرد العامل به (2)

يذهب عبد الرحمان عيسوي في تعريفه للتدريب المهني بأنه : فرع من التعليم و اكتساب المهارات و الخبرات و المعارف المختلفة و المتعلقة بمهنة معينة (3)

كما يعرف التكوين المهني بأنه مسار لتطوير الفرد و يهدف للحصول أو تحسين القدرات، قدرات التحليل و الفهم و الاكتساب و استخدام الجسد .. الخ (4) .

-
- 1- مبروكة عمر محيريق: "التأهيل و التدريب المهني للعاملين بمرافق المعلومات في العصر الإلكتروني"، ط1، مجموعة لنيل العربية طباعة نشر و توزيع، القاهرة. 2005ص47.
 - 2- عائشة شتاتحة: "التدريب في منظمات الأعمال مفاهيم و مبادئ"، ب ط، دار يازوري، القاهرة، 2019ص19.
 - 3- بوهي رأفت عبد العزيز: "أصول التربية المعاصرة"، ب ط، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، القاهرة، 2018، ص237.
 - 4- عبد الوهاب أحمد الجماعي: "كفايات تكوين معلمي المرحلة الثانوية"، ب ط، اللغة العربية أ نموذجاً، دار يافا العلمية، المغرب، 2010م، ص131.

كما يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم وهو من أكثر الإستراتيجيات الإدارية في مجال تنمية الموارد البشرية بهدف تحسين أداء الأفراد في أعمالهم بكافة مستوياتها داخل المؤسسة. (1)

ومن خلال هذا يمكن القول أن التدريب المهني أو بمعنى آخر التكوين المهني هو مجال لكسب المعرفة والخبرة العلمية والعملية، يعمل على تطوير قدرات الفرد وتأهيله للعمل، من خلال تحسين مستواهم المهني والرفع من أدائهم وكفاءتهم.

3- الأبعاد المالية والاقتصادية:

أ- نظام الترقية:

تعد الترقية من الدعائم الأساسية التي يعتمد عليها في نقل الوظائف العليا في السلم الإداري، حيث تتضح ملامح نظام الترقية بانتظام الموظف في العمل، نبدأها بأدنى المستويات الوظيفية ويكرس لها وجوده و يبقى فيها حتى يبلغ سن التقاعد فيزداد مرتبه ويرتفع مستواه في السلم الإداري تدريجيا (2)

كما تعتبر من أبرز أمنيّات الموظف و طموحاته خلال رحلته الوظيفية حتى تحقق طموحاته المشروعة حيث تعتبر حافزاً كبيراً لدفع الموظف إلى المثابرة في العمل الأمر الذي من شأنه الزيادة في أدائه الوظيفي. (3)

1- رنان نزيهة، جب الله شافية: "التكوين المهني و تلبية الاحتياجات الوظيفية لسوق العمل في الجزائر"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، مخبر العولمة و السياسات الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، ص14.

2- بلعربي عبد الكريم: " نظام الترقية في الوظيفة العمومية"، مجلة دراسات في الوظيفية العمومية، دم، جامعة نور البشير بالبيض، (الجزائر) ، ع1، ديسمبر 2013، ص24.

3- صباح حماسي: " نظام الترقية و أثره في تحسين أداء الموظف، العام في الجزائر"، مجلة صوت القانون، دكتورا علوم تخصص تنظيم إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد ، بسكرة، م9، ع24، 2022/11/3، م79.

كما تعتبر من أهم المزايا الوظيفية التي يسعى إليها الموظف العام و يقصد بها كذلك أن يشغل الموظف وظيفة درجتها أعلى من درجة الوظيفة التي يشغلها قبل الترقية، و من ناحية أخرى كانت الترقية تأخذ صورة أخرى تتمثل في توسيع اختصاصات الموظف لإسناد أعمال أكبر في التنوع و السلطات من تلك التي كانت تشتملها الوظيفة الأولى. (1)

ومن هنا يجدر بنا القول أن الترقية عبارة عن عملية تحريك الموظف من مستوى إداري أقل إلى مستوى أعلى منه، أي تنطوي على زيادة في المستوى الوظيفي و القدرة المالية بصفة أخرى انتقال الموظف من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى في مستوى تنظيمي أعلى منه، فهذا النظام يرتبط بزيادة في الأجر و زيادة في المركز الوظيفي.

فهو تدفع الموظف إلى القيام بأعماله بجدية للحصول على مراتب أعلى، مما تساهم في تحقيق جودة مهنية في المؤسسة و تعمل على تحسين أداء العاملين.

ب- الحوافز: " يعرف الحافز على أنه شعور داخلي لدى الفرد يولد فيه الرغبة للقيام بنشاط أو سلوك معين، يهدف إلى زيادة قدرات العاملين مما ينعكس إيجابا على الكفاية الإنتاجية لديهم كما و نوعاً، ويؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنشأة و أهداف العاملين فيها" (2)

" و تعرف الحوافز أيضا على أنها " مجموعة من العوامل التي تهيؤها الإدارة للعاملين لتحريك قدراتهم الإنسانية بما يزيد من كفاءة أدائهم لأعمالهم على نحو أكبر وأفضل، وذلك بالشكل الذي يحقق لهم حاجياتهم وأهدافهم و غاياتهم و بما يحقق أهداف المنظمة" (3)

1- بلعربي عبد الكريم: مرجع سبق ذكره، ص23.

2- لكل منير: " تحفيز العاملين و بناء الرضا الوظيفي، مفاهيم و نظريات "، ط1، .مكتبة الرسالة و التوزيع، الجزائر، 2018، ص10.

3- محمد عقلة الابراهيم: "حوافز العمل بين الاسلام و النظريات الوضعية"، ط1، مكتبة الرسالة الحديثة، عمان، الأردن، 1988، ص12.

"والحوافز هي عبارة عن المؤثرات التي يجري استخدامها في إثارة الدافعية للفرد حيث أنها مؤثرات خارجية من شأنها أن تحرك السلوك الذاتي باتجاه إشباع حاجات معينة يرغب في الحصول عليها، و هي المؤثرات التي تستخدم في إثارة دوافع الفرد وبالتالي في تحديد مستوى و شكل سلوكه و ذلك بإتاحة الفرص أمامه لإشباع الحاجات التي تحرك دوافعه".⁽¹⁾

وهذا يعني أن الحافز إحساس يستتبط من داخل الفرد يدفعه تحت انجاز عمل معين تهدف إلى زيادة مهارات العمال مما يدفعهم إلى العمل بإتقان و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، و هي أيضا عوامل تعمل الإدارة على تهيئتها من أجل تشجيع العمال و زيادة كفاءتهم مما يؤدي إلى تحقيق أهدافهم و أهداف المنظمة وتدفع العاملين نحو العمل على إشباع حاجات معينة وتعني أيضا توفير الفرص للعاملين على تحقيق حاجاته و هذا يعمل على تحقيق جودة حياة مهنية لأن العامل عندما تهيئ له الإدارة حوافز تحرك دوافعه، يعمل ويسعى لإشباع حاجياته و حاجيات المنظمة التي يعمل بها مما يوفر جودة حياة داخل العمل.

ج- الأجر: "الأجر هو كمية النقود التي يتعهد المستخدم بدفعها إلى العامل نظير خدمات يؤديها له، وهو ثمن خدمة العمل " ⁽²⁾

" فالأجر هو المحرك الأساسي و الطبيعي لأي نشاط بشري فيبدو في شكله البسيط و الأول هو مجرد مقابل للجهد الذي يبذله الأجير، لكن في الحقيقة الأمر أعمق من هذا أبعاد

1- بوشيان معروف جميل: " تحفيز الأفراد باستخدام نظرية العدالة: دراسة تطبيقية في قطاع"، ط1، دار الكتاب الثقافي. عمان، 2018، ص19.

2- محمد بن عبد الله علي النفيسة: "الأجر و آثارها الاقتصادية في الاقتصاد الإسلامي"، دراسة مقارنة. بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في الاقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، كلية الشريعة و الدراسات الإسلامية، الدراسات العليا الشرعية، شعبة الاقتصاد الإسلامي، إشراف شرف بن علي الشريف، شوقي أحمد دنيا، السعودية، 1991، ص3.

في انعكاسه و نتائجه بحسب السياسة الأجرية المتبعة في تسيير الأجور، و لهذا لا بد من تحديد معنى الأجر، فالأجر ما هو إلا علاقة عامل يبذل جهد جسماني و طاقة عقلية معينة من خلال وظيفة، و صاحب العمل يدفع أجر مقابل هذا الجهد، و بالتالي لا بد من وجود ما يضمن تحقيق التوازن بين الجهد المبذول و الأجر المدفوع.⁽¹⁾

ومما سبق نستنتج أن الأجر هو أساس أي نشاط بشري وهو علاقة بين العامل و صاحب العمل، فالعامل يبذل جهد جسدي و فكري من أجل تلبية وظيفة معينة و صاحب العمل هو الذي يدفع الأجر للعامل مقابل الوظيفة التي أداها له، و بالتالي لا بد من أن يكون الأجر يعادل الطاقة و الجهد المبذول، فإذا كان العمل صعب و كثير لا بد من أن يكون الأجر عالي، و العكس صحيح، و الأجر له دور كبير في زيادة عمل و إتقان العامل، فكلما زاد الأجر كلما زاد جهد العامل و بالتالي تحقيق جودة حياة وظيفية داخل المنظمة.

- سادسا: الإجراءات المتخذة في سبيل تحسين جودة الحياة المهنية

يوجد العديد من الإجراءات التي تعمل على تحسين و تطوير جودة الحياة المهنية و لعل أهم هذه الإجراءات نجد ما يلي:

1- "توصلت دراسة " 185.2011 " Seyet : FatemehN إلى طرق تحسين جودة

الحياة المهنية للعاملين من خلال:

✓ توفير الظروف الملائمة للعمل.

1- مارية فلاح: "دراسة تحليلية و تقييمية لنظام الأجور في المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري حالة قطاع البريد" ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه العليا المتخصصة في تسيير الجماعات المحلية و للتنمية D.P.G.S ، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم و التسيير، إشراف بوخمخ عبد الفتاح، الجزائر، 2008، ص33.

✓ تنمية الشعور بالانتماء والتعاون والاهتمام بالمشاكل النفسية للفرد مما يؤدي الى زيادة الرضا الوظيفي.

✓ تصميم المناخ التنظيمي بطريقة توفر الظروف الأساسية لتنمية التعاون و الروح المعنوية للعمل الفريقي في جميع مستويات الهيكل التنظيمي.

✓ دراسة و تعزيز العوامل الفعالة في الحياة الأسرية للعاملين.

✓ الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية و منها الأبعاد الاقتصادية مثل الأجور العادلة والكافية، وإتاحة الفرصة للنمو والأمن الوظيفي، الامتثال للوائح التنظيمية، العلاقات الاجتماعية في العمل، وتنمية القدرات المنظمة، مما سيؤدي إلى تحسين و زيادة الكفاءة في المؤسسة "

1- " و أشارت مها الزيادي (2015) إلى وجود العديد من المداخل التي يمكن أن يعتمد عليها لتحسين جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة ، ومنها ما يلي:

أ- نماذج العمل المرنة:

والتي تسعى إلى تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية، لعلاج أي مشكلات شخصية تؤثر على أداء العامل، كما تمثل بعد استراتيجي محوري في جذب العاملين و الاحتفاظ بأفضل العاملين⁽¹⁾

ومن هذه النماذج ما يلي: الوقت المرن، أسبوع العمل المضغوط، المشاركة الوظيفية، التواصل عن بعد، العمل بنظام بعض الوقت، الإجازة الشخصية. و من فوائد مما يقلل من الصراع بين العمل و المسؤوليات الخارجية الأسرية.

1- هاني السيد محمد الغرب: جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المينا. قسم العلوم التربوية بكلية رياض الأطفال، مجلة الطفولة و التربية، العدد الثالث و الثلاثون، الجزء الأول ، القاهرة، 2018، ص ص 130 131.

ب- إعادة التصميم الوظيفي:

يمكن أن تقوم المؤسسات بإعادة تصميم الوظائف بشكل يسمح للعامل بمزيد من الحرية في العمل والحصول على المعلومات اللازمة لتأدية عمله والتحكم فيه والشعور بأهمية مكونات الوظيفة التي يشغلها، مما يؤدي إلى دافعية أكبر للعمل، ورضا وظيفي مرتفع، و ينخفض معدل الغياب، ومعدل دوران العمل.

ج- مشاركة العاملين:

تعتبر المشاركة بين الإدارة والعاملين جوهر الحياة الوظيفية و تتم مشاركة العاملين في القرارات التي تتعلق بهم وبوظائفهم وعن طريق المشاركة يمكن التعرف على المشكلات والعمل على حلها، وتوجد عدة طرق للمشاركة منها ما يلي: حلقات الجودة، استطلاع آراء العاملين، المشاركة بين النقابات العمالية و الإدارة، الإدارة بالمشاركة.⁽¹⁾

د- تمكين العاملين: يعد تمكين العاملين أحد العناصر الأهم لتحقيق جودة الحياة الوظيفية ، فتمكين العاملين يشير إلى تقوية ودعم العاملين بكل ما يساهم في جعلهم أكثر قدرة و سلطة مرونة في أداء مهامهم والقيام بأعمالهم وتحقيق أفضل النتائج.⁽²⁾

2- كما توصل سيد جاد الرب (2008)

إلى ممارسات لتحسين جودة الحياة الوظيفية، وهي ما يلي:

✓ تفعيل دور إدارة الموارد البشرية و ممارسة مختلف أنشطتها بفاعلية و كفاءة، خاصة

فيما يتعلق بتصميم الوظائف التي من شأنها دعم و تحسين جودة الحياة الوظيفية⁽³⁾

1- هاني السيد محمد الغرب، مرجع سبق ذكره ، ص 131 .

2- هاني السيد محمد الغرب، مرجع سبق ذكره ، ص 131، 133.

3- هاني السيد محمد الغرب: مرجع سبق ذكره، ص ص 131، 132.

✓ المشاركة الايجابية لنقابات العاملين و تفعيل دورها في دعم جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

ج- الاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتيا

د- التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية تجاه العاملين فيها و أصحاب المصلحة

3- و أوصت دراسة (Hamid Zare.et al (2014) بضرورة إعادة هيكلة نظم الأجور و المكافآت (1)

- سابعا: المعوقات التي تحول أمام تطبيق جودة الحياة المهنية:

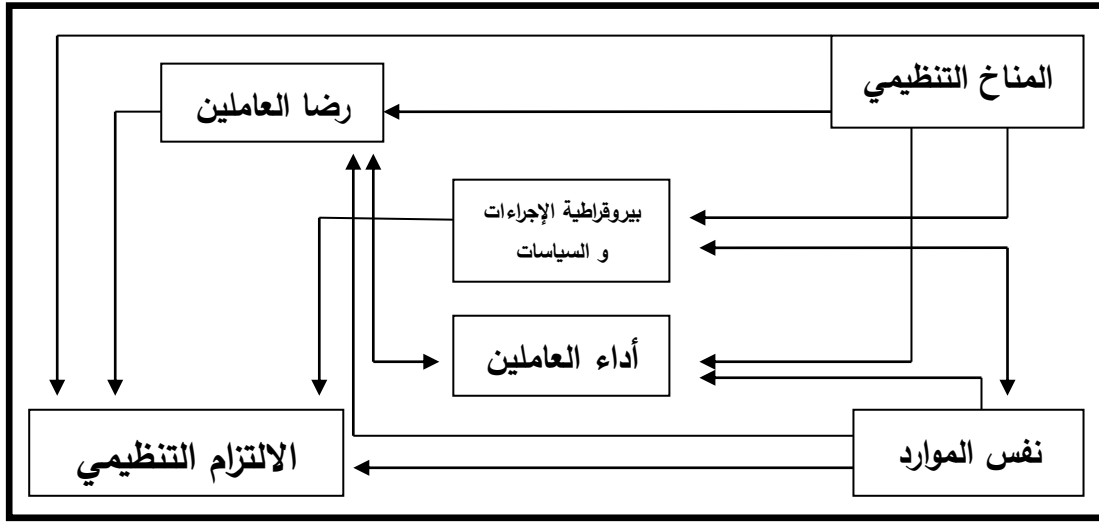
هناك مجموعة من المعوقات التي تقف حاجزا أمام تطبيق جودة الحياة المهنية و التي يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

1 - يرى كل من Himmet Karadal and Heseyin Arasli أن من أهم معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية:

نقص الموارد سواء على مستوى البيئة المحيطة أو على مستوى المنظمة، فعلى مستوى البيئة المحيطة عندما تكون معدلات البطالة مرتفعة في المجتمع يقل الاهتمام بتطبيق مفهوم جودة الحياة المهنية سواء من جهة الجهات الحكومية المراقبة أو من جهة اتحادات العمالية، كذلك عندما تفتقد المنظمات للموارد المالية أو التنظيمية يقل اهتمامها بتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية و قد طرحا الباحثان النموذج التالي:

1- هاني السيد محمد الغرب: مرجع سبق ذكره، ص132.

- الشكل رقم (3): نموذج Himmet Karadal and Heseyin Arasl (1)



2- "و ترى Am Gilly et all أن أهم معوقات تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية قصور فهم إدارة المنظمة لأهمية تطبيقها و علاقة جودة الحياة الوظيفية بأداء و إنتاجية العاملين كذلك قد يكون لوجود نقص في قدرات الإدارة على تطبيق المفهوم بفاعلية، و هو الأمر الذي يتطلب توافر الرغبة و القدرة لدى الإدارة على تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية" (2)

3- " و تؤكد الرأيين السابقين الدراسة التي أجراها كل من Dev Raj Admhikasi and dhruba kumar cautan حيث أوضحت أنه في مملكة نيبال رغم وجود العديد من القوانين و اللوائح الحكومية و وجود العديد من الاتحادات العمالية التي تستهدف رعاية مصالح العاملين في المنظمات المختلفة إلا أن الحياة الوظيفية في الكثير من المنظمات تعاني من درجة عالية من السوء و تدني الخدمات و زيادة ساعات العمل و تدني مستوى الأجور و العمل في ظروف قاسية و عدم وجود نظم

1- محمد حسين صالح عبد الغفور برسي، مرجع سبق ذكره ص 177 .

2- محمد حسين صالح عبد الغفور برسي، مرجع سبق ذكره ص 178 .

للتأمين الصحي فضلا عن عمالة الأطفال و أن هذا يرجع إلى رغبة إدارة هذه المنظمات في التهرب من التزاماته تجاه عاملها بالإضافة إلى ضعف الرقابة الحكومية" (1)

- ثامنا : واقع جودة الحياة المهنية في المؤسسة الجزائرية

لقد تبين من خلال البحث في بعض الدراسات الجزائرية أن:

1. إن مستوى جودة الحياة المهنية في المؤسسات الصحية بولاية أدرار كان عمومًا متوسطًا و الأسباب تعود إلى عدم الاهتمام المؤسسات العمومية الصحية بشروط الجودة في ظل غياب المنافسة في هذا المجال (مجال الصحة) (2)
2. توجد مستويات مرتفعة في الإخلاص في العمل الحماس في العمل، الانغماس في العمل في مؤسسة سونلغاز بالوادي بالجزائر. (3)
3. إن مستوى جودة الحياة المهنية بإحدى مؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية و هي بلدية الميلية بولاية جيجل عمومًا متوسطًا مع وجود تفاوت بهذا التقدير بين أبعاده و هذا السبب يعود إلى أن كل من يعدي الأجور والمكافآت والمشاركة في اتحاد القرارات قد جاء بدرجة ضعيفة. (4)
4. هناك ظروف عمل ملائمة في كلية العلوم التكنولوجية حيث تسود الثقة المتبادلة بين الأساتذة ما يولد الراحة و الطمأنينة لدى الأستاذ من جهة كما تخلق جو من

1- محمد حسين صالح عبد الغفور بربسي: مرجع سبق ذكره: ص ص 177، 178.

2- بن خالد عبد الكريم: مرجع سبق ذكره ص 266.

3- أحمد تي، بوكر نعرورة: مرجع سبق ذكره ص 117.

4- منيفد احمد و اخرون: " جودة الحياة الوظيفية و واقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية" المجلة الجزائرية

للحقوق و العلوم السياسية، م08، ع1، الجزائر 2023م، ص ص 687،887.

الاحترام من جهة أخرى كذلك أكد المستجوبون أن الظروف الصحية و الجانب

الأمني في الكلية متوفر. (1)

5. وجود أثر للجوانب التنظيمية والوظيفية والجوانب المالية و الاقتصادية للمنظمة في

تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي

عقبة" كما أن أثر الجوانب المادية و المعنوية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات

الصحية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة". (2)

-
- 1- عادل بومجان و آخرون: " جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة خيضر بسكرة" ،مجلة العلوم الإنسانية، م18، ع02، الجزائر، 2018.
- 2- أحلام خان، وسيلة جغيلو: مرجع سبق ذكره، ص439.

- خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل فيما يتعلق بجودة الحياة المهنية نجد أن جودة الحياة المهنية تتميز بعدة خصائص و لها أهداف متنوعة على مستوى المؤسسة ،مما يجعلها ذات أهمية كبيرة ،في ظل تنوع أبعادها الكثيرة و التي سيتم التركيز على بعدين منها في الفصل الموالي.

الفصل الثالث

علاقة العمل و العدالة التنظيمية
في ظل جودة الحياة المهنية

الفصل الثالث :
علاقات العمل و العدالة التنظيمية
في ظل جودة الحياة المهنية

- تمهيد
 - أولا : التعريفات
 - 1. العمل
 - 2. العامل
 - 3. علاقات العمل
 - 4. العدالة التنظيمية
 - ثانيا: علاقات العمل و جودة الحياة المهنية
 - ثالثا: أنواع علاقات العمل
 - 1. علاقات العمل الرسمية
 - 2. علاقات العمل الغير رسمية
 - رابعا: الإجراءات المتخذة لتحسين مستوى علاقات العمل
 - خامسا: العدالة التنظيمية و جودة الحياة المهنية
 - سادسا: أبعاد العدالة التنظيمية
 - سابعا: الإجراءات المتخذة لتحسين مستوى العدالة التنظيمية
- خلاصة الفصل

- تمهيد:

تتوفر أي منظمة على موارد متعددة و متباينة، فإلى جانب الموارد المادية نجد العنصر الحيوي والفعال ألا وهو المورد البشري، الذي يساهم بشكل أساسي في تحقيق أهداف المنظمة بموجب المساهمة في أدائه للوظائف المختلفة، فالمنظمة تعمل على تهيئة العديد من الأبعاد المؤثرة على جودة الحياة المهنية، ولعل أهم بعدين لجودة الحياة المهنية نجد علاقات العمل التي تعتبر الروابط التي تتولد وليس فقط بين الموظفين داخل المنظمة، و أيضا نجد العدالة التنظيمية التي تعد تحقيق المساواة بين الموظفين في الحقوق و الواجبات داخل المنظمة، وفي هذا الفصل الموسوم بـ "علاقات العمل والعدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية" سوف نتطرق إلى علاقات العمل والعدالة التنظيمية.

- أولاً : التعريفات:

- 1 مفهوم العمل:

أ- لغة:

العمل: " المهنة والفعل و جمع أعمال، عمل عملا، و أعمله غيره و استعمله، وإعتمل

الرجل، عمل بنفسه "عمل ، عمل، عملاً، فعلاً فعلاً عن قصد" (1)

ب- اصطلاحاً: " عمل: أي مارس نشاطا و قام بجهد للحصول على منفعة أو

للوصول إلى نتيجة (عمل بنظام). "العمل نشاط عضلي و فكري يبذله الإنسان بطريقة

واعية و هادفة لتحقيق أهداف عاجلة أو آجلة تكون ذات محتوى فردي أو جماعي".

كما يعتبر العمل المجهود الإرادي الواعي الذي يستهدف منه الإنسان إنتاج السلع و

الخدمات لإشباع حاجياته، و من ثم فإن أي مجهود لغير هذا الهدف لا يعتبر عملاً". (2)

" كما نجد تعريف للعمل من منظور الاقتصاد الإسلامي، فالعمل هو كل جهد بدني أو

ذهني يقصد به الإنسان إيجاد أو زيادة منفعة اقتصادية مقبولة شرعا".

1- غزاوي حمزة: "ظروف العمل و علاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا أدرار"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، قسم العلوم الاجتماعية، إشراف العقبي الأزهر، الجزائر، 2019، ص50.

2- زكريا حرفي: "أثر الدعم الفلاحي على سوق العمل في الجزائر"، دراسة تحليلية قياسية للفترة ما بين 2000/2018. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد مالي تطبيقي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، إشراف موسى رحمان، الجزائر، 2020، ص ص 3،4.

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

كما يعرف العمل " على أنه النشاط المبذول من أجل أثر ضروري سواء تعلق ذلك بالإنتاج أو بالأجرة." (1)

ويعرف "هنري ارفون" العمل على " أنه الفعل الذي يتناول به الإنسان المادة" ويعرف "Meyerson" العمل على أنه نشاط منظم و مسبق من أجل الوصول إلى أثر منتج (2) العمل هو كل ما يصدر من فعل أو حركة عن أي جسم كان بإرادة أو بدون إرادة، فقد تصدر عن الجمادات والنباتات والحيوانات أفعال و حركات مختلفة تعتبر أعمالاً، و قد يطلق أيضاً على تصرفات و سلوك الإنسان، فيقال " عمل معروف أو تصرف" (3)

ومن خلال كما سبق يمكن القول أن العمل هو ما يقوم به الإنسان و ما يبذله من جهد سواء كان فكري أو عضلي من أجل تحقيق هدف معين و إشباع حاجياته و يعني العمل، إيجاد منفعة للإنسان سواء تعلق ذلك بالإنتاج أو بالأجرة، و العمل هو كل ما ينتج عن أي جسم سواء كان بالإرادة أو بدون إرادة، و هو ليس خاص بالإنسان فقط بل قد يصدر عن النباتات أو الحيوانات و قد يطلق أيضاً حركات و تصرفات الإنسان.

ج- إجرائياً:

العمل هو كل جهد فكري أو بدني يبذله العامل في مديرية الإنتاج مؤسسة سونلغاز بولاية الطارف و هذا بهدف الاستفادة من مردود مادي أو معنوي أو معا.

2- ربيعة جعفرور، الزهرة بلعمر: "مفهوم العمل لدى الأساتذة الجامعية"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الإنسانية، جامعة بابل، ع39، الجزائر، 2018ص710
2- ربيعة جعفرور، الزهرة باعمر، مرجع سبق ذكره، ص710.
3- محمد عقلة الإبراهيمي، مرجع سبق ذكره، ص18.

2- مفهوم العامل:

أ- لغة: العامل جمع عمال وعاملون وعماله، كل من يعمل بيده، من يتولى أمور رجل في ماله و ملكه و هو الذي يأخذ الزكاة من أربابها ويقصد بالعامل كل ذكر وأنثى لقاء أجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل و تحت سلطته و إشرافه.(1)

ب- اصطلاحا:

أطلقت عدة تسميات على العامل حسب نظرة المشرع لهذه الفئة فقد يطلق عليه لفظ: عامل Ouvrier أو مستخدم Employé أو أجير Salié أو شغيل Travailleur أو خادم Domestique أو متعاقد Contractant أو إطار Cadre.

"يعرفه "الحومري" على أنه: موظف عمومي خاضع لقانون أساسي معين في عمل دائم و مرسوم في رتبة من السلم التدريجي لإدارة المؤسسة"، وتعريف اخرين للعامل هو ذلك الشخص الذي ينفذ مهمته في مكان عمل بموجب عقد عمل لصالح صاحب العمل.(2)

ومن هنا يمكن القول أن العامل هو كل شخص يؤدي عمل لحساب شخص آخر في إطار منظم و هو كل شخص يقوم بنشاط عقلي أو بدني بقصد إنتاج سلع أو تقديم خدمات

ج- إجرائيا:

العامل في مديرية الإنتاج بمؤسسة سونلغاز هو كل شخص يقوم بأداء مهام معينة بقصد تقديم خدمات وإنتاج سلع مقابل أجر يتقاضاه في ذلك، وهو الذي يعمل على تنمية علاقات العمل.

1- شيخي مريم: مرجع سبق ذكره ص ص 17

2- شيخي مريم: مرجع سبق ذكره ص ص 18.

3)علاقات العمل:

أ- إصطلاحا:

هي العلاقات التي تنشأ و تنمو بسبب الاستخدام، و هي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال، وبعضهم البعض بينهم و بين رؤسائهم أو مديرهم، وكذا علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشآت ونقابات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات الحكومية. (1)

" يعرفها JeanRivero وآخرون، إن علاقات العمل كغيرها من العلاقات الأخرى تنشأ بناء على علاقات إنسانية اجتماعية، حيث كانت في بداية القرن 19 تبرم بكل طلاقة وحرية و يندرج فيها الطرفان ما يرونه ضروريا لإبرامها حتى ولو أنها في الحقيقة خاضعة لسلطة صاحب العمل ليفرضها على العامل البسيط. " (2)

"وقد حدد أيضا مفهوم علاقات العمل في المؤسسة العلمية العربية: بأنها تلك الطريقة التي يتعامل بها أصحاب العمل والعمال، و يقيم نظام العلاقات الصناعية التقاليد والقواعد التي تحكم هذه العملية، وسمى هذه العملية في بعض الأقطار بعلاقات العمل."

1- صليحة رحالي، زهية علاز: " قاموس مصطلحات إدارة الموارد البشرية ، ب. ط. دار الخلدونية، الجزائر، 2019، ص80.

2-ميادة خاوي : "طبيعة علاقات العمل و أثرها على السلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة"، دراسة ميدانية بجامعة مسيلة. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2020/05/19م، ص 353.

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

كما عرفها علي الغربي، بأنها تشمل كل العلاقات التي تنشأ بين جميع الفئات داخل المصنع للتأثير المتبادل بين المصنع و المجتمع الذي يوجد فيه." (1)

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن علاقات العمل في العلاقات التي تتكون داخل المؤسسات بين الموظفين فيما بينهم وبين الموظفين وأصحاب العمل داخل تلك المنظمة التي يعملون بها، وكذلك فهي تشمل علاقة المؤسسة الحكومية، كما تعرف أيضا بأنها علاقات تقوم على تشكيل علاقات إنسانية و اجتماعية، و كذلك فهي تمثل المعاملة التي يقوم بها الرؤساء والرؤساء والمرؤوسين فيما بينهم داخل المنظمة التي ينتمون لها، وعلاقات العمل تشمل العمل أيضا كل العلاقات التي تتولى بين الموظفين داخل المؤسسة.

- إجرائيا:

هي العلاقات والروابط التي تنشأ وتتكون بين كل من العمال ومسؤوليهم، وفيها بين العمال، وكذلك فيما بينهم وبين المتعاملين معهم بحكم مهنتهم، وهي علاقات رسمية و غير رسمية، ناتجة عن الانتماء إلى مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بالطارف، كما أنها تعبر عن أحد أبعاد جودة الحياة المهنية.

- (4) العدالة التنظيمية:

- (أ) اصطلاحا:

1- غريب منية: "علاقات العمل و التعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية"، دراسة ميدانية بمركب أسמידال، بعنابة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع و اليموغرافيا، إشراف بشايبنة سعد، الجزائر، 2007، ص ص 18، 19.

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

" العدالة التنظيمية هي النشاط التنظيمي المستخدم في توزيع الموارد والمكافآت من خلال استخدام إجراءات موحدة ودقيقة ونزيهة بجانب معاملة العاملين باحترام بما يكفل المحافظة على الحقوق الفردية الخاصة بهم " (1)

تعرف العدالة التنظيمية على أنها مدى إدراك المرؤوس لنزاهة الإجراءات و المخرجات و المعاملة التي يتلقاها من رئيس، وتقييم أدائه، ومدى تكافؤ مدخلاته و مخرجاته مع مدخلات ومخرجات أقرانه مما يجعله يصدر الحكم بعدالة الرئيس. و قد عرفها (Jumes) بإدارات الأفراد و الجماعات للإنصاف و العدالة التي تقدمها لهم المؤسسة مع ردة فعل سلوكيات تجاه تلك الادراكات (2)

وهناك من عرف العدالة التنظيمية بأنها " الطريقة التي يحكم الفرد من خلالها على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني وهي مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية المخرجات والإجراءات داخل المنظمة.

1- عمر محمد وزه: " العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة" ، ب ط، دار الرضوان للنشر و التوزيع ، (سوريا) 2008م، ص32.

2- خلف بن محمد خلف العنزي: " العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة" ، جامعة تبوك و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، المجلة العلمية، كلية التربية و الآداب، بجامعة تبوك، م 35، ع 4، افريل 2019 ص ص 79، 80 .

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

وأيضاً عرفت بأنه " درجة تحقق المساواة والنزاهة في الحقوق و الواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة وتجسد فكرة العدالة التنظيمية مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون فيها وتأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين " (1)

ويلاحظ أن مفاهيم العدالة التنظيمية جاءت في سياق نظريات الدافعية والتحفيز ويعد من أشهرها نظرية الحاجات الإنسانية لماسلو، وقد سميت العدالة التنظيمية بأسماء عديدة منها: نظرية المساواة، نظرية المقارنة الاجتماعية ونظرية المبادلة (2)

كما نعتبر شرط أساسي و مهم لأي نظام سليم لبناء هيكل الأجور و الرواتب (3)

ويمكن القول أن العدالة التنظيمية هي درجة إدراك العمال أو الأفراد العاملين بالمنظمة لمدى الإنصاف والمساواة وعدم التمييز عند توزيع المهام والإجراءات والمعاملة التي يتلقونها من قبل قادتهم الإداريين كما يمكن اعتبارها بأنها درجة تحقيق المساواة و التزامه في الحقوق و الواجبات و التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة.

- (ب) إجرائياً:

العدالة التنظيمية هي المساواة في توزيع الحقوق والواجبات بين الموظفين، أي العدل في توزيع الموارد والمكافآت بين العمال، فهي تعبر عن علاقة الفرد بالمؤسسة التي يعمل

1- حمزة معمري: " إدراك العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2014، ص62.

2- مهدي صالح مهدي السامرائي: "الفكر الإداري و القيادي الحديث"، ب ط، دار اليازوري، 2021 ص 28، 29،

3- خيضر كاظم حصود و ياسين كاسب الخرشنة: "إدارة الموارد البشرية"، ط5، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2013م، ص177.

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

فيها، وتجسد مبدأ تحقيق الالتزامات من طرف الموظفين تجاه مؤسسة سونلغاز بولاية الطارف.

- ثانيا: علاقات العمل وجودة الحياة المهنية:

إن طبيعة العلاقة الايجابية القائمة بين العمال داخل المؤسسة تؤثر إيجابا على مستوى جودة الحياة في العمل، و تؤدي إلى شعور العمال بالراحة النفسية و تقدير الذات، و هذا ما توصلت إليه نتائج دراسة (2006) Parck Deity ، التي أكدت على أن جودة علاقات العمل تزيد من مستوى الاحترام المتبادل بين العمال ، وفي نفس السياق يؤكد (2009) Hing على أن العلاقة القوية والمتينة بين الرؤساء والمرؤوسين ما هي إلا تعبير و نتيجة لثقة و احترام و التزام متبادلين، إذ يشعر كلا الطرفين بإمكانية اعتماد كل منهما على الآخر في الدعم و المشاركة .⁽¹⁾

" إن عدم تركيز المؤسسات الاقتصادية على أبعاد جودة الحياة في العمل وعدم السعي لتحسينها و تعديلها، يؤدي إلى آثار سلبية تمس العامل والمؤسسة معا، وفي هذا الصدد يشير 1987 Schuler ، إلى أن تباطؤ الإنتاجية في الولايات المتحدة الأمريكية هو نتاج للتغيرات الكبيرة في حاجات و قيم العمال و النقائص الكثيرة في برامج جودة الحياة في العمل .⁽²⁾

بينما يؤكد (2009) Dolan على أن وجود ظروف عمل غير سليمة تترك آثار وخيمة في أداء العمال، كما يؤدي إلى اضطرابات في حياتهم الشخصية والمهنية في العمل تؤدي،

¹ - حلي مصطفى: "مدخل إلى جودة الحياة في العمل"، مجلة مجتمع تربية عمل، جامعة الجزائر 2، عدد خاص، الجزائر، 2018، ص13.

² - حلي مصطفى ، المرجع السابق ، ص 13 .

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

إلى الشعور بالتعب الذهني و الجسدي، ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية- اضطرابات سوء التوافق النفسي، ارتفاع مستوى الضغط المهني ... " (1)

" بينما يؤكد (warren dal 200-aiveus-2001) على أن تدهور جودة الحياة في العمل في جانبها المادي و التنظيمي وفي جانبها النفسي و الاجتماعي (غياب أو ضعف الاستقلالية في العمل، ارتفاع متطلبات العمل، ضغط الوقت ...) (2)

يؤدي إلى ظهور الاضطرابات العضلية العظيمة (TMS) لدى العامل، كما يؤثر سلبا على الصحة النفسية، و لقد أكد (1990) ، Reasek othero ، على أن ثلث المشاكل الصحية النفسية المرتبطة بالعمل ناتجة عن تدهور جودة محيط العمل، و حسب المعاناة النفسية التي يمكن أن تظهر على شكل خلل معرفي أو هذيان تبني العامل لسلوكيات حادة و عنيفة نتيجة إحساسه بالعجز و الإحباط أما (1999) Vander deof f maes ، فيحدد مشاكل الصحة النفسية للعامل في اضطرابات القلق ، التوتر، العزلة، و الاكتئاب . (3)

" إن الآثار السلبية التي يتركها تدهور جودة الحياة في العمل تستوجب وضع استراتيجيات و برامج لتحسينها و التقليل من الأضرار السلبية التي تحدثها في العامل و على المؤسسات بصفة عامة، ويشير (1977) Devis ، إلى أن برامج تحسين جودة الحياة المهنية يجب أن تركز على طبيعة العلاقة القائمة بين العمال و بين محيط عملهم العام مع الأخذ بعين الاعتبار تنظيم العمل و العوامل الإنسانية، الاجتماعية للعمال و العوامل التقنية والاقتصادية داخل المؤسسة . (4)

1- حلي مصطفى:مرجع سبق ذكره ، ص13.

2- حلي مصطفى:مرجع سبق ذكره ، ص14.

3- حلي مصطفى:مرجع سبق ذكره ، ص14

4- حلي مصطفى:مرجع سبق ذكره ، ص14

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

" يعتبر تنظيم العمل (1980) Boisant ، هدف أساسي و أحد الركائز في محاولات تحسين جودة الحياة في العمل، و هذا ما أكد عليه (1983) Bergeron ، عندما دعا إلى ضرورة إعادة تنظيم العمل (1).

كما دعا إلى كل من المعهد الوطني للبحث و الأمن (INRS) و ميثاق الاتفاق الوطني المشترك بين المهني (ANI) بفرنسا على ضرورة بناء " فلسفة مؤسساتية" متجددة تعمل على خلق انسجام بين أهداف المؤسسة و تطلعات عمالها، و الأخذ بعين الاعتبار المؤشرات التي تصنف كإرغامات جديدة في العمل، كالتكنولوجيا الحديثة التي غيرت من مفهوم العمل و التغييرات على المستوى التنظيمي، كما دعت إلى تحقيق رفاهية العمال من خلال إعطائهم مكانة مركزية في وضع الحلول لمختلف مشاكل المؤسسات (2).

" ... إن الرفع من مستوى جودة الحياة في العمل لا يتحقق إلا بالاهتمام بمجموعة من الأبعاد و هي القدرة على السيطرة في موقف العمل، المشاركة في وضع و اتخاذ القرارات، العمل على تهيئة بيئة عمل مادية آمنة و القدرة على تطوير و تنمية العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة ... " (3)

" ... إن نماذج العمل المرنة (أوقات العمل المرنة، المشاركة الوظيفية، التواصل عن بعد، العمل بنظام الدوريات و الإجازة الشخصية ...) تسعى إلى تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية و تعمل على علاج المشكلات الشخصية للعامل التي يمكن أن تؤثر سلبا

1- حلي مصطفى:مرجع سبق ذكره ، ص14.

2- حلي مصطفى:مرجع سبق ذكره ، ص14.

3- حلي مصطفى: مرجع سبق ذكره، ص ص 14، 15 .

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

في عمله، أما بالنسبة للمؤسسة فهي تمثل عامل، استراتيجي و محوري في استقطاب اليد العاملة و الاحتفاظ بأفضل القدرات و المواهب ..."⁽¹⁾

- ثالثا: أنواع علاقات العمل:

- 1)علاقات العمل الرسمية:

" وهي العلاقات التي تحدد أسسها ومفاهيمها القانون الرسمي للمنظمة و غالبا ما يخدم هذا القانون أصحاب العمل أو الإدارة و يهدف إلى قيام المشروع الصناعي بأعماله كما ينبغي، و تحقيق أهدافه التي تتوخى زيادة الكفاءة الإنتاجية وتحسين نوعية الإنتاج و استمرارية المشروع بالعمل الإنتاجي الجيد، والقانون الرسمي للمنظمة يحدد الأدوار الوظيفية لأقسام و شعب المشروع ويثبت واجباتها وحقوقها الاجتماعية، فضلا عن قيامه بتعيين علاقاتها و قنوات اتصال ببعضها البعض، لكن العلاقات الاجتماعية الرسمية هي منظمة تتأثر بثلاث عوامل أساسية هي :

✓ طبيعة الأدوار الوظيفية للعاملين في المشروع.

✓ القنوات الرسمية للاتصالات الاجتماعية بين مراكز وشعب المشروع.

✓ ميول و اتجاهات ومصالح وأذواق وظروف الإدارة والعمال."⁽²⁾

1- حلي مصطفى: مرجع سبق ذكره، ص ص 14-15.

²- بن واصيف مريم: "علاقات العمل و تأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية"، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الطاهير ولاية جيجل. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم، اجتماع، إشراف أنوار مقرين، الجزائر، 2015، ص20.

- (2) علاقات العمل الغير الرسمية:

وهي الاتصالات و التفاعلات التي تقع بين الإدارة و العمال والتي تحددها القوانين والإجراءات الرسمية، بل تحددها مواقف و ميول و اتجاهات و مصالح الأشخاص الذين يكونونها و يدخلون في إطارها، وغالبا ما تظهر هذه العلاقات بين العمال و ذلك بعد تكوين جماعاتهم غير الرسمية التي يجهلها الإداريون، ولا يريدون تكوينها، لأنها تتعارض مع الأطر و المفاهيم و المصالح التي يحملونها ... (1)

و العلاقات غير الرسمية تنشأ بين العمال لأغراض التالية:

✓ إن العمال يرتاحون للعلاقات غير الرسمية أكثر من العلاقات الرسمية لأنها تتسجم مع ميولهم و مواقفهم.

✓ العلاقات غير رسمية تهدف إلى تحطيم أطر العلاقات الرسمية التي يولدها أرباب العمل خدمة لأهدافهم و طموحاتهم.

✓ العلاقات الرسمية التي يكونها العمال في مختلف مجالات العمل، تلعب دورها المهم في رفع الغبن و الظلم الذي يتعرض إليه العمال نتيجة للقوانين الرسمية التعسفية التي يشرعها أرباب العمل لحماية مصالحهم. (2)

- رابعا: الإجراءات المتخذة لتحسين مستوى علاقات العمل:

يوجد العديد من الإجراءات التي من شأنها العمل على تحسين علاقات العمل و لعل أهم هذه الإجراءات تتجلى فيما يلي:

1- بن و اصيف مريم، مرجع سبق ذكره ،ص20.

2- بن و اصيف مريم، مرجع سبق ذكره ،ص20.

1 - المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة:

أي مشاركة العمال في صنع القرار و مساهمتهم في حل النزاعات و رسم سياسة المؤسسة، و هذا ما جاءت به العديد من التشريعات العمالية نذكر أهمها: قانون التسيير الاشتراكي رقم (74/71) والذي يرى بأن عمال المؤسسة الاشتراكي هم منتجون يتحملون مسؤولية تسيير هذه المؤسسة، نجد كذلك القانون الخاص بعلاقات العمل رقم (11/90) والذي يؤكد على ضرورة إنشاء لجنة مشاركة في كل مؤسسة مبرزا كيفية تكوينها و مهامها أو صلاحيتها داخل المؤسسة " (1).

2 - التنظيم النقابي في علاقات العمل:

لعبت النقابة دورا ايجابيا منذ نشأتها و تطويرها في تطوير علاقات العمل، و هذا بالنظر إلى دورها الفعال وقوتها في تحقيق المطالب والدفاع عن حقوق الطبقة العاملة ومساندتها من أجل أو بهدف توفير جو ملائم للعمل والتخفيف من حدة الصراعات والنزاعات بين الطرفين (العمال، أرباب العمل)، حيث أكد المشرع الجزائري على دور التنظيم النقابي في تحسين و تطوير علاقات العمل داخل المؤسسات. " (2)

3 - التطورات والتغيرات التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على علاقات العمل داخل

المؤسسة :

1- غريب منية ،مرجع سبق ذكره ، ص ص 83-86 .

2- غريب منية ، مرجع سبق ذكره ، ص 84 .

كان لتغير وتطور النمط التكنولوجي الأثر الكبير في تغيير علاقات العمل، فوجود التقنية و الآلية الحديثة من شأنه تخفيف أعباء العمل على العامل، مما يوفر له وقت إضافي للراحة و ربح الوقت وهو الجانب الايجابي لها. (1)

- 4)الاتصال و دوره في تحسين علاقات العمل داخل المؤسسة:

إن وجود الاتصال بشكل واسع في المؤسسة يؤدي إلى تحسين علاقات العمل، كيف ذلك؟ من حيث، إيصال انشغالات العمال و مطالبهم و رفع المعلومات بأمانة للمسؤولين أو للإدارة، يؤدي هذا إلى نشر، علاقات عمل طيبة وحسنة بين الأطراف (سواء بين العمال والإدارة أو بين العمال والمشرفين عليهم أعلى درجة في السلم المهني، أو بين العمال والنقابة) فتسهيل قنوات الاتصال من شأنه توفير علاقات عمل تعتمد على الحوار و الاتصال الجيد، وهذا ما يفسر وجود بيروقراطية كبيرة في مؤسساتنا الجزائرية نتيجة ضعف الاتصال والحوار مما يؤثر على علاقات العمل بين الأطراف والتي تقتضي ضرورة التحوار والاتصال الفعال خاصة بين الإدارة و العمال. (2)

- 5)الصراع أو النزاع (الطبيعة النزاعية لعلاقات العمل):

يعتبر الصراع خاصية جوهرية مميزة لعلاقات العمل منذ الوجود الإنساني، نتيجة تضارب وتعارض المصالح والأهداف بين الطرفين على أساس المعادلة التالية:

الطرف القوي المالك لوسائل الإنتاج (رب العمل) يسعى لتحقيق أقصى ربح بأقل تكاليف ممكنة على حساب الطرف الضعيف الذي لا يملك سوى جهده و قوة عمله)

1- غريب منية ، مرجع سبق ذكره ، ص 84 .

2- غريب منية ، مرجع سبق ذكره ، ص 85 .

العامل) والتي يبيعها مقابل أجر زهيد يسهي من خلاله إلى تحسين ظروف معيشته و تحقيق ذاته".(1)

- (6) تقنين النزاعات في شكل مفاوضات و اتفاقات منظمة من أرباب العمل و

العمال أو من يمثلهم (النقابة) من شأنه تحسين و تطوير علاقات العمل:

أي استخدام وسائل و آليات ديمقراطية حديثة في المؤسسات، حيث تعتبر المفاوضات الجماعية طريقة لصنع القرار تجمع بين رب العمل وممثلي العمال (النقابة)، هدفها الرئيسي هو الضبط الملموس والتطبيق الفعلي لمجموعة القواعد التي تحدد العلاقات التفاعلية الجماعية للأطراف، تحديد إجراءات وشروط التوظيف و تنظيم العلاقات، و بالتالي فهي تترك مجالاً واسعاً للتعلم الثقافي بالنسبة للعمال، ومجالاً أيضاً من الحرية في تنظيم علاقات العمل داخل المؤسسات، و ذلك لأنها (المفاوضات الجماعية) تشير إلى لغة مشتركة تتطلب إدراكاً مشتركاً لكل ما يريد أن يقوله أو يفعله كل طرف في علاقة العمل، و في هذا نجد مستوى من التعليم الثقافي و الإدراك والمعرفة الناتج في هذا الحوار و التفاعل الاجتماعي بين جماعتين مختلفتين من حيث الطبيعة والتكوين.(2)

- خامساً: العدالة التنظيمية و جودة الحياة المهنية:

تعد العدالة التنظيمية من المواضيع المهمة في مجال الإدارة لما لها آثار كبيرة على أداء المؤسسات كما أنها تساعد في زيادة كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفيين للعاملين، حيث أن العدالة وما تتضمنه من نزاهة و شفافية تترك أثراً إيجابياً لدى العاملين مما يحسن ولاءهم الوظيفي، ويخفف من إحساسهم بضغط العمل.

1 - غريب منية ، مرجع سبق ذكره ، ص 86 .

2- غريب منية ، مرجع سبق ذكره ، ص 86 .

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

وتكتسب العدالة التنظيمية أهميتها من حيث مخرجاتها التنظيمية إذ تعد من أهم المحددات للرضا الوظيفي للعاملين فإحساس العاملين بالعدالة التنظيمية مرتبط بمجموعة من العوامل من أهمها الأسلوب المتخذ من قبل الرؤساء، و مدى قدرتهم على بناء أجواء الثقة و الصراحة و التواصل.⁽¹⁾

ومن أهم الأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالعدالة التنظيمية هي نتائج الدراسات التي أثبتت وجود علاقة ارتباطية، بين العدالة التنظيمية وعدد من المتغيرات التنظيمية ذات العلاقة الوثيقة بأداء وإنتاجية الأفراد وبأداء المنظمة بشكل عام كما ترتبط العدالة التنظيمية بكل أنظمة تقسيم الأداء والرضا الوظيفي و الرضا عن سياسات الأجور والمكافآت وغيرها من المتغيرات⁽²⁾

إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقسيم و القدرة على تفعيل أدوار التنفيذ الراجعة بشكل يكفل جودة استدامة العمليات التنظيمية و الانجازات عند الأعضاء في المنظمة كما أنها تؤثر على روح فريق العمل و الجماعة، وهذا من شأنه أن يؤثر على دوافع الفرد العامل لزيادة مكافئات و عوائد الجماعة. و قد أثبتت نظريات العدالة التنظيمية خطورة غياب أي بعد من أبعاد العدالة التنظيمية خطورة لبعدها العدالة التوزيعية، توصلت الدراسات إلى انخفاض مدركات العاملين لهذا البعد يمكن أن يسبب النتائج السلبية مثل: انخفاض مستوى الأداء الوظيفي، و ضعف المواطنة التنظيمية.

¹ - منار منصور أحمد منصور: "العدالة التنظيمية و دورها في تحقيق الصلابة المهنية لمعلمي التعليم العام بمحافظة الدقهلية"، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، كلية التربية، قسم أصول التربية، م 89، د. ع. يوليو 2023م، ص 918.

² - منار منصور، أحمد منصور: المرجع نفسه، ص 918.

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

أما بالنسبة لبعد العدالة الإجرائية توصلت الدراسات إلى أن عمليات صنع القرارات الغير عادلة ترتبط بالعديد من النتائج السلبية مثل: انخفاض التقسيم الكلي للمنظمة ونقص الرضا الوظيفي وانخفاض مستوى الالتزام الوظيفي، وانخفاض الأداء الوظيفي وضعف المواطنة التنظيمية وزيادة النزوع لترك العمل (1) .

أيضا العدالة التنظيمية من الموضوعات و المهمة في حقل الإدارة فهي متغير، ومؤثر في عمليات الإدارة و وظائفها، و يمكن النظر إليها كأحد المتغيرات التنظيمية ذلك التأثير الكبير على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات، فهي توزع النظام التوزيعي للرواتب والأجور في المنظمة (2) وتحقق الأداء الفعال بالمؤسسات و تحقق الرضا الشخصي للأفراد العاملين في تلك المؤسسات. و قد أولى العديد من أصحاب نظريات الإدارة أهمية كبيرة للمعاملة العادلة وحل الشكاوي والمشاركة في صنع القرار الديمقراطي كما تركز على مدى إدراك العاملين للمعاملة العادلة في وظائفهم و تأثير ذلك على العديد من المخرجات التنظيمية (3)

فتتمثل نواتج العدالة التنظيمية في مجموعة من الاتجاهات و السلوكيات الايجابية لدى الموظفين مثل **الالتزام التنظيمي**، حيث تبين أن مدركات العدالة التنظيمية ترتبط بارتفاع مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين و كذلك ارتفاع الرضا الوظيفي وانخفاض التحول، ترك العمل فكلما زاد إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية في بيئات العمل المختلفة زادت مشاعر الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة (الرضا عن الدخل، الرضا عن الزملاء، الرضا عن الرئيس/ المدير ..) و انخفاض استعداد الأفراد لترك العمل " كما اتضح أن مدركات

1- خلف بن محمد خلف العنزي: مرجع سبق ذكره، ص 81.

2- حمزة معمري: مرجع سبق ذكره، ص 77.

3- أحمد جابر حسنين علي: "الإحباط الإداري"، المجموعة العربية: ب.ط، الإسكندرية، 2013، ص 29.

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

العدالة التنظيمية تؤدي إلى زيادة ثقة الأفراد في الإدارة والمنظمة، كما أنها تنمي لدى الأفراد الاستعداد للأداء المهام التطوعية وما تتضمنه من أدوار إضافية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية. (1)

هذا وإن جودة الحياة المهنية مفهوماً شاملاً يتضمن تحقيق أهداف و مصالح العاملين وأهداف إدارة المنظمة و التي تعكس بدورها أهداف أصحاب رأس مال، حيث أن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين و الناتج عن مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية يساهم عن تحقيق الأهداف الإستراتيجية المنظمة وأيضاً تلبية مطالب العملاء والمجتمع (2)

أيضاً فإن جودة الحياة المهنية تركز على توفير بنسبة عمل صحية وأمنة وأيضاً تركز على عدالة نظام الأجور والمكافآت و الحواجز المادية والمعنوية وأيضاً العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم (3)

ومن هنا يجدر بنا القول أن العدالة التنظيمية هي بعد من أبعاد جودة الحياة المهنية، و لها آثار كبيرة على أداء المنظمة والمؤسسات كونها تحقق بعض الأبعاد لجودة للحياة المهنية كالرضا الوظيفي و الالتزام الوظيفي، فهي تعمل على رضا العاملين على عملهم مما يحسن من كفاءتهم وزيادة في إنتاجهم المهني، وهذا من خلال العدالة في الأجور و المكافآت و الحوافز .. الخ.

أيضاً فإن العدالة التنظيمية تخلف بيئة تنظيمية تنمي درجة الالتزام لدى الموظفين و ذلك عن طريق جو تنظيم يسوده العدل و المساواة، أيضاً محاولة بناء علاقة جيدة مع الموظفين، و ذلك من خلال توحيد المعاملة فيما بينهم و تطبيق القوانين على الجميع و هذا

1- ياسر فتحي الهنداوي: "إدارة المدرسة و إدارة الفصل المنهال"، د.ط، القاهرة، 2012 ص 179.

2- سيد محمد جاء الرب و هاني محمد السعيد: مرجع سبق ذكره، ص60.

3- لعجايلية يوسف و شرف الدين خديجة: مرجع سبق ذكره، ص ص 643-652.

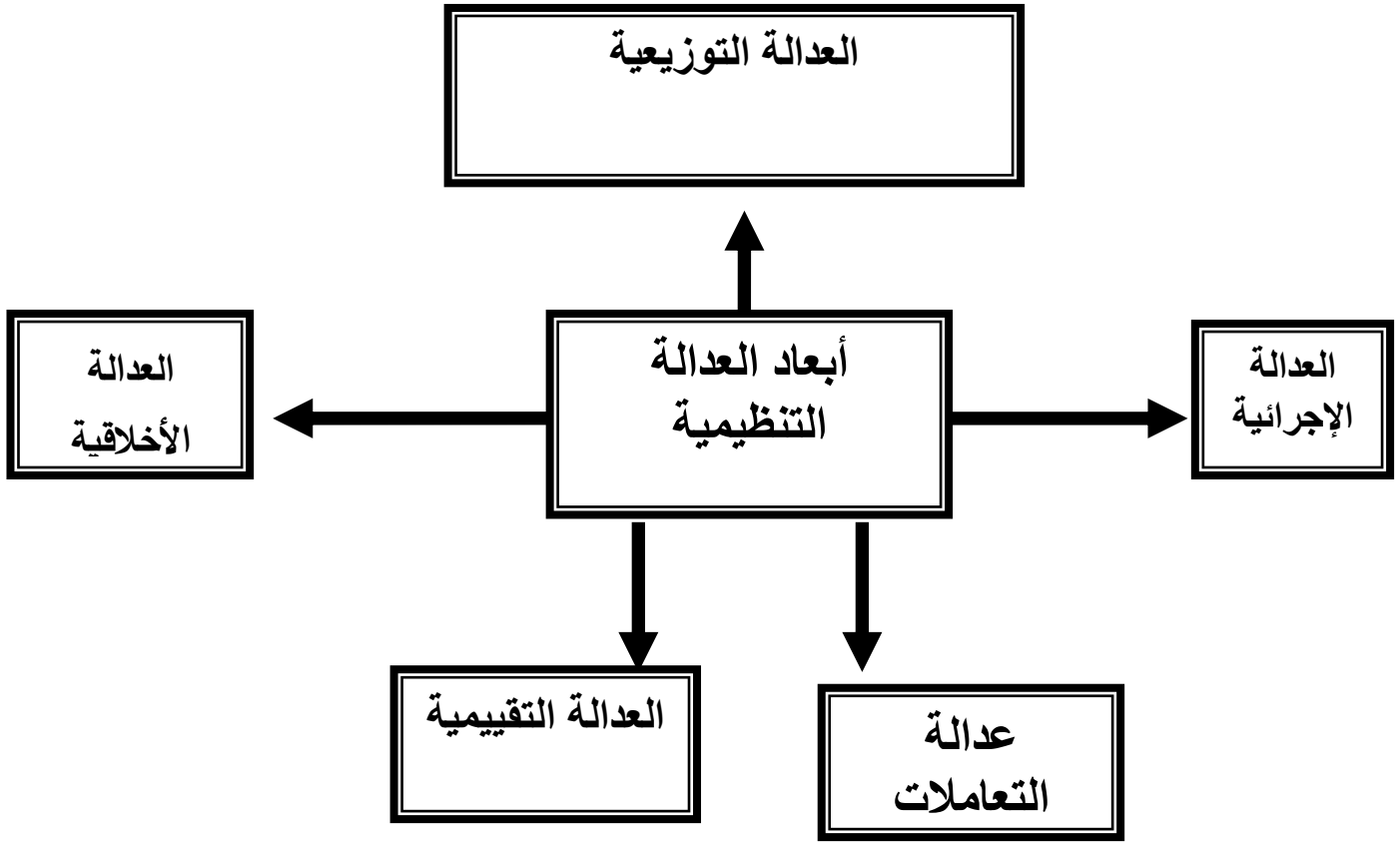
الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

ما يشعروهم بعدالة النظام الداخلي للمؤسسة، فمن خلال تطبيق العدالة التنظيمية في المؤسسة تحقق جودة الحياة المهنية باعتبار أحد أبعادها التي يساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين زيادة في إنتاجية المؤسسة و كفاءة العاملين بالمنظمة.

- سادسا: أبعاد العدالة التنظيمية :

يتفق معظم الدارسين أبعاد العدالة التنظيمية على أنها تتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي: (عدالة التوزيع و عدالة الإجراءات و عدالة التعاملات) إلا أن بعض الباحثين أضاف لها بُعدين آخرين هما (عدالة التقييم و عدالة الأخلاق) و بناءً على ذلك أصبح للعدالة التنظيمية خمسة أبعاد كما يوضحها الشكل التالي: و هذه الأبعاد هي كالتالي:

- الشكل رقم (04): أبعاد العدالة التنظيمية:



المصدر: عمر محمد دره

Distributive Justice	1- العدالة التوزيعية
Procedural Justice	2- العدالة الإجرائية
Intersectional Justice	3- عدالة التعاملات
Evaluational Justice	4- العدالة التقييمية
(1) Moral Justice	5- العدالة الأخلاقية

وفيما يلي شرح تفصيلي لكل بعد من الأبعاد على حدة، إلا أنه من الصعب الفصل بين هذه الأبعاد في الحياة العملية (1)

1) العدالة التوزيعية:

تشير العدالة التوزيعية إلى عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف أي أنها تتعلق بعدالة توزيع الأجور أو المزايا العينية و أشار "إسحاق ألام" إلى أن العدالة التوزيعية تختص بالعدالة في الجوانب المادية و اللامادية التي يحصل عليها العاملين داخل المنظمة وما يترتب عليها من شعور برضا و تجويد في الأداء. (2)

وتتحقق العدالة التوزيعية بين الأفراد عندما تتوفر المساواة في توزيع المصادر والفرص التنظيمية بينهم حيث ينزع الأفراد إلى تقييم نتائج أعمالهم وفقا لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأ المساواة، وتحقق أيضا عندما ترتبط الإسهامات التي يقدمها الفرد للمنظمة التي يعمل فيها مع ما يحصل عليها من المكافآت المقدمة له للمرتب والحوافز والترقيات والتسهيلات المادية، و مهام العمل (3)

2) العدالة الإجرائية :

تشير العدالة الإجرائية إلى العدالة في الإجراءات التي يتم استخدامها لتحويل المدخلات إلى مخرجات نهائية يحصل عليها العاملون، مما يساعدهم على الحكم على الإجراءات المطبقة داخل المنظمة من حيث النزاهة وعدم التحيز وتتضمن عدالة الإجراءات كل الإجراءات التي جرى تهميشها لزيادة المشاركة في اتخاذ القرارات التي يتم اتخاذها، إضافة

1- عمر محمد دره: مرجع سبق ذكره، ص 37.

2- منار منصور، أحمد منصور: مرجع سبق ذكره ص 921.

3- عمر محمد دره: مرجع سبق ذكره ص 38.

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

إلى ثبات المعايير المستخدمة لتقسيم العاملين. وأشار " زانو مولينو" إلى أن العدالة الإجرائية تشير أيضا إلى عملية منع القرارات أو مجموعة من السياسات التي تستخدم من أجل اتخاذ قرارات خاصة بتخصيص الموارد بالمنظمة. (1)

- (3) العدالة التعاملية (عدالة التعاملات):

يقصد بالعدالة التعاملية كما ذكرها (Robert2001.9) بأنها إحساس العامل بمدى شفافية ونزاهة التعامل بينه و بين منظمته، وتعطي عدالة التعامل للعاملين إحساس بعدالة المعاملة خاصة عندما يجد ذلك فعلا في العلاقة القائمة بينه وبين المدير وخاصة عندما تطبق عليه بعض الإجراءات والتي تتعلق بجودة المعاملة بين الفرد و متخذ القرار تعكس درجة تطبيق الإجراءات الرسمية بصورة صحيحة وعلى عكس ذلك فإن انعدام المعاملة الجيدة من قبل المدير يؤدي إلى كثير من الضغوط والمشكلات (2)

من هنا يمكن القول أن العدالة التعاملية تعكس مدى إحساس العامل بعدالة المعاملات أثناء أدائه للعمل و ذلك عندما تطبق عليه الإجراءات الرسمية، بمعنى أن العامل عندما تطبق عليه هذه الإجراءات يستطيع أن يستشعر هذا النوع من العدالة من خلال ما يبديه المدير من تصرف (عدل، مساواة، احترام..الخ)

- (4) العدالة التقييمية : هي درجة شعور الفرد بنزاهة التقسيم الإداري الصادر بحقه في

الأداء و السلوك و العمل مما يفرز رضاه عن نظم العمل و اطمئنانه إزاء ترقيته و منصبه الوظيفي و تقسيم أدائه و تؤدي العدالة التنظيمية إلى :

✓تحديد جودة نظام المتابعة و الرقابة والتقييم.

1- منار منصور أحمد منصور: مرجع سبق ذكره، ص ص 921، 922.

2- منار منصور، أحمد منصور: مرجع سبق ذكره، ص 922.

✓خلق القدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة.

✓القدرة على إعادة تصميم التنظيم في الوظائف والأدوار التنظيمية.

✓تصحيح الانحرافات وإقامة التصورات اللازمة بشكل يكفل وجود استدامة العمليات

التنظيمية والانجازات عند أعضاء المنتدى (1)

يمكن القول أن العدالة التقييمية تعبر عن مستوى رضا الفرد عن التقييم المأخوذ بحقه في الأداء والسلوك والعمل، مما يؤدي إلى ارتياحه تجاه عمله، من ناحية الترقية والنمو الوظيفي فالعدالة التقييمية تخلف التفاعل داخل المنظمة و تصحح السلوكات المنحرفة في المؤسسة التنظيمية.

- (5) العدالة الأخلاقية:

هي درجة شعور الموظف الإداري بالعدالة الإنسانية و الأخلاقية المشتقة من منابع العقيدة و القيم الثقافية والحضارية في تفاعلها مع الأجواء السائدة في المنظمة، وتؤدي العدالة الأخلاقية إلى :

✓ إبراز منظومة القيم الاجتماعية و الدينية الأخلاقية.

✓ تحدد طرق التفاعل و النضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة بشكل يدل على

ضوابط الأفعال للقيام بالأداء المطلوب و التفاعل الايجابي. (2)

موجز القول: أن العدالة الأخلاقية تعني توفر قيم إنسانية و أخلاقية داخل المنظمة أو المؤسسة، هذه القيم تكون نابعة من العقيدة و القيم الثقافية والتفاعل والنضج الإنساني

1- عصر محمد دره: مرجع سبق ذكره ،ص 47.

2- عصر محمود دره: مرجع سبق ذكره، ص 47.

الفصل الثالث: واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية

والأخلاقي لدى العاملين داخل المنظمة، هذا ما يشعر العامل أو الموظف بالارتياح تجاه عمله من خلال التفاعل الايجابي مع أعضاء المنظمة.

- سابعا: الإجراءات المتخذة لتحسين مستوى العدالة التنظيمية:

يجب على إدارة المنظمة أن تسعى دائما إلى زيادة إحساس العاملين بالمساواة في الحقوق والواجبات التنظيمية من خلال:

1. تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها كماً ونوعاً.
2. التحديد الدقيق كل من المدخلات والمخرجات لتحقيق تلك الأهداف
3. تحديد الأهمية النسبية للنواتج التي يسعى الموظف إلى تحقيقها.
4. التحديد الدقيق لمعايير السلوك التنظيمي وكيفية قياسه
5. التأكيد للعاملين على قوة العلاقة بين الجهد المبذول والنتائج المحقق.
6. مناقشة الأسباب مع العاملين في تبيان المخرجات التنظيمية التي حصل عليها كل منهم. (1)

1- عصر محمود دره: مرجع سبق ذكره ص 30.

- خلاصة الفصل :

بعد التعرف على جودة الحياة المهنية والمهام المتعلقة بها اتضح لنا أن مدى أهمية كل من علاقات العمل و العدالة التنظيمية في تفعيل في جودة الحياة المهنية في المؤسسة.

حيث أن العدالة التنظيمية وعلاقات العمل تعتبر من المؤشرات لأبعاد المهمة التي تحقق التوازن بين متطلبات العامل ومتطلبات الوظيفة، وسيتم لاحقا محاولة الوقوف على واقع كل من هذين البعدين على (علاقات العمل و العدالة التنظيمية على مستوى مديرية التوزيع بمؤسسة سونلغاز بولاية الطارف)

الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية
و الدراسة الميدانية

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية و الدراسة الميدانية

تمهيد

➤ أولاً: الإجراءات المنهجية

1- طبيعة الدراسة

2- المنهج المستخدم

3- أدوات جمع البيانات

4- مجالات الدراسة

5- العينة

➤ ثانياً: العرض و التحليل

- خلاصة

- النتائج العامة

- الخاتمة

- الملاحق

- قائمة الجداول و الأشكال

- قائمة المصادر و المراجع

تمهيد:

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة الميدانية طريقة نوعية لجمع البيانات، تهدف إلى مراقبة الأشخاص والتفاعل معهم من أجل فهمهم أثناء تواجدهم في بيئتهم الطبيعية، حيث يبدأ الباحث الميداني عادة في بيئة محددة على الرغم من أن الهدف النهائي للدراسة هو مراقبة وتحليل السلوك المحدد أو الظاهرة المدروسة.

ومع ذلك يشمل البحث الميداني مجموعة متنوعة من أساليب البحث الاجتماعي عليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية التي تتضمن طبيعة الدراسة، والمنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات والمجالات (المكاني، الزماني، البشري) والعينة وعرض وتحليل المعطيات الميدانية.

- أولاً: الإجراءات المنهجية:

1) طبيعة الدراسة:

الدراسة الحالية هي دراسة وصفية حيث تصف واقع جودة الحياة المهنية من خلال التركيز على أهم بعديها العدالة التنظيمية و علاقات العمل، داخل مؤسسة سونلغاز "مديرية التوزيع" بولاية الطارف.

- دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز "مديرية التوزيع"

- دراسة كمية بإتباع بعض الأساليب الإحصائية

- دراسة محلية، بولاية الطارف

بحث بالمعينة عن طريق العينة القصدية.

2- المنهج المستخدم:

ويقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما، ويعرف منهج البحث العلمي بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث (1)

وفي دراستنا الحالية إعتدنا علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة، و هو من المناهج الوصفية، و الذي يعرف أنه الطريقة أو الأسلوب الأمثل لجمع المعلومات من مصادرها الأولية، و عرض هذه البيانات في صورة، يمكن الاستفادة منها سواء في بناء قاعدة معرفية أو تحقيق فروض الدراسة أو تساؤلاتها (2)

1- محمد سرحان علي المحمود: مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، البيض، 2019م، ص35.

2- سعد سلمان، المشهداني: منهجية البحث العلمي، ط1، دار الأسماء، الأردن، 2019م، ص132.

ومن خلال هذا التعريف يمكن القول أن منهج المسح الاجتماعي بالعينة هو نمط من أنماط المناهج الوصفية تهدف إلى مسح الظاهرة محل الدراسة، من خلال تقديمها و الوقوف على واقعها كما يهدف إلى جمع البيانات و عرضها للاستفادة منها. و قد اخترنا منهج "المسح الاجتماعي بالعينة " كمنهج لدراستنا لملائمته مع طبيعة الظاهرة المدروسة، كما أنه من أنواع المنهج الوصفي الذي يعتبر من أكثر المناهج تناسبا مع العلوم الاجتماعية و الإنسانية.

وقد اعتمد منهج المسح الاجتماعي بالعينة، كأحد أصناف منهج المسح الاجتماعي حيث يتم تناول عينة من المجتمع الكلي.

3- أدوات جمع البيانات:

يعتبر الحصول على البيانات والمعلومات التي سوف تقوم عليها الدراسة من أهم خطوات البحث والتي ستحدد قيمته من مدى دقة نتائجه والتي يستعين الباحث عليها بوسائل مختلفة يحدد قبلها نوع وشكل البيانات اللازمة لاختيار فروضه ثم فحص و انتقاء الأدوات الملائمة لتحقيق هدفه و من هذه الأدوات الأساسية، الملاحظة و الإستمارة.

أ) الاستمارة:

تعد الاستمارة وسيلة أساسية للاتصال بين الباحثين و المبحوث و ذلك بهدف الحصول على معلومات تخدم الهدف العلمي عن الدراسة، و تشمل مجموعة من الأسئلة يوجهها الباحث للأشخاص مكتوبة على ورق يطلب منهم الإجابة عليها". (1)

وبناء على ما سبق يمكن تعريف الاستمارة على أنها أحد الأدوات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات الخاصة، بموضوع الدراسة بعد النزول إلى ميدان الدراسة بهدف الوصول إلى الحقائق الموضوعية حيث تشمل مجموعة من الأسئلة المتنوعة (مغلقة، مفتوحة، شبه مفتوحة)

و لقد قسمنا استمارة بحثنا إلى ثلاثة محاور أساسية حيث كان:

➤ المحور الأول بيانات شخصية خاصة بالموظفين، و تم طرح فيه 6 أسئلة مرتبة من 1 إلى 6 .

➤ و المحور الثاني كان خاصا بواقع علاقات العمل في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة سونلغاز، مديرية التوزيع، حيث طرحنا فيه 15 سؤالاً.

➤ أما المحور الثالث كان خاصا بالعدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع، حيث تضم فيه 14 سؤالاً .

وبالتالي فقد كان مجموع الأسئلة الخاصة بالاستمارة 35 سؤالاً و كلها كانت متعلقة بالفرضيات التي حددناها في بداية البحث.

1- طلعت إبراهيم لطفي، أساليب أدوات البحث العلمي، د.ط، دار غريب لطباعة النشر، مصر، 2008، ص108.

وقد تم تحكيم الاستمارة من قبل الأستاذة الدكتورة الهامل مهديّة مختصة في علم اجتماع التنظيم و العمل، والدكتورة العمري وفاء مختصة في علم اجتماع التنظيم و العمل.

وقد صادقت كل من الأستاذتين على أغلب أسئلة الإستمارة، و قدمت كل منهما

الاقتراحات التالية:

الأستاذة الهامل:

س 13. هل أنت راض على مستوى علاقات العمل الغير رسمية الموجودة حالياً؟

نعم لا

و أضافت لنا أربعة أسئلة خاصة بالمحور الثالث

س30. هل يتم منح المردودية وفق الجهد المبذول، بما يحدده القانون الداخلي؟

وفق المحابة الصداقة أخرى تذكر

س31. هل تصلك المعلومات حول المسابقات الترقية الداخلية في الوقت المناسب؟

دائماً أحياناً أبداً

س32. هل تتم الترقيات الداخلية وفق:

الاحتياجات الفعلية المحابة الصداقة أخرى تذكر

س33. هل يتم تحديد، إحتياجات المؤسسة وفق:

الاحتياجات الفعلية المحابة الصداقة

الأستاذة العمري:

س7. هل لديك علاقات مع زملاءك؟

نعم لا

في حالة الإجابة "بنعم" هل هي:

رسمية غير رسمية

س9. كيف تم حل هذه المشاكل؟

اختيار فريق العمل اختيار العمل التتويبي أخرى نذكر

س12. هل تساهم علاقتك مع زملائك في زيادة الأداء؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم هل هذا راجع إلى :

رضا عن العمل ولاء للمؤسسة إنتماء للمؤسسة

و قد تم أخذ بالاقتراحات التالية :

اقتراحات الأستاذة الهامل تم الأخذ بالأسئلة رقم 30-31-32-33

اقتراحات الأستاذة العمري تم الأخذ بالأسئلة رقم 7-12

و تجدر الإشارة أن هناك أسئلة لم يتم الإجابة عليها من قبل المبحوثين و هو رقم

17+18+20+35.

- 4 مجالات الدراسة:

- أ) المجال المكاني : (1)

يقصد بالمجال المكاني، المكان الجغرافي الذي تجرى فيه الدراسة الميدانية و للوصول إلى نتائج، تسمح له بالتخطيط للمجتمع لا بد من أن يكون الباحث على دراية بمكان الدراسة و قد حددنا مؤسسة سونلغاز -مديرية التوزيع- بولاية الطارف كمجال لدراستنا المتمثلة في واقع جودة الحياة المهنية.

مؤسسة سونلغاز: هي المشعل التاريخي في مجال إمدادات الكهرباء و الغاز، تتناسب مساهمتها في تنفيذ السياسة الوطنية للطاقة مع برامج تنفيذها الكبرى في كهربية الريف و توزيع الغاز العمومي و التي مكنت من رفع نسبة التغطية الكهربائية .في ما يقارب **98%** و معدل تغلغل الغاز الطبيعي إلى **43%** .

تقع **مديرية توزيع الكهرباء و الغاز في الطارف،** بجانب الطريق الوطني رقم **44** يحدها من الشرق ،نزل المالية للولاية و من الغرب مسجد الفتح أما شمالاً المركز الصحي لسونلغاز و من الجنوب أراضي زراعية.

وقد تأسست المؤسسة في **عام 1947** أسند المرسوم رقم **47**، **1002 المؤرخ في 5 يونيو 1945م**، إدارة شركة الكهرباء و الغاز المؤمنة في الجزائر إلى مؤسسة عمومية ذات

الطبيعة الصناعية و التجارية تسمى كهرياء و غاز الجزائر **EGA**

و في **عام 1969م** صدر مرسوم رقم **69 بتاريخ 28 يوليو 1969** في حل شركة الإمارات العالمية الألمنيوم و إنشاء الشركة الوطنية للغاز و الكهرباء سونلغاز.

¹- تم الاعتماد على الوثائق التي سلمت للمجموعة من طرف الموظفة ضيفاء أميرة

في عام 1991 غيرت شركة سونلغاز طبيعتها القانونية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 475-91 المؤرخ 14 ديسمبر 1991م و الذي يقضي بتحويل الطبيعة القانونية للشركة إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري « EPIC »

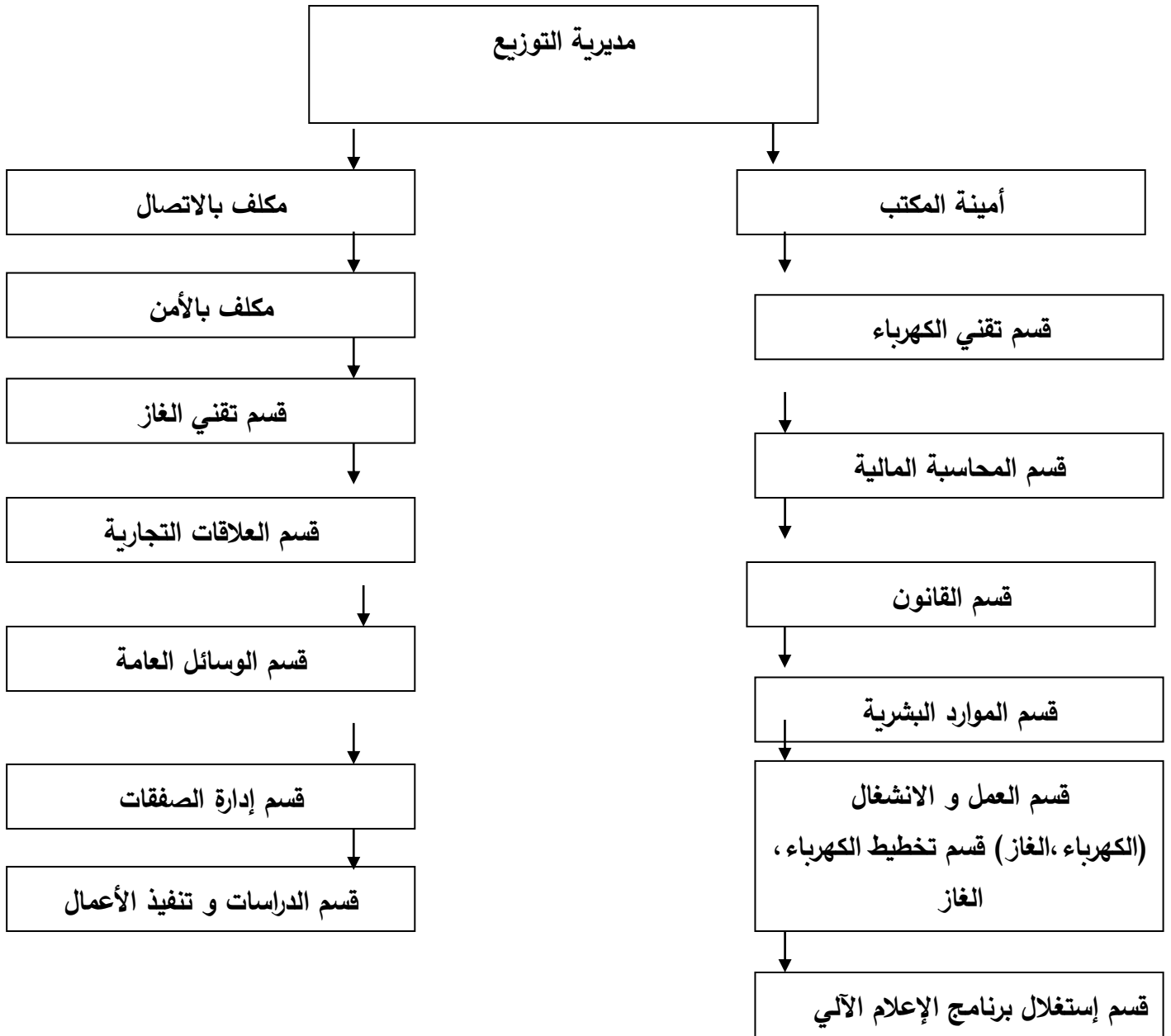
في عام 2002 أدى قانون توزيع الكهرباء و الغاز عبر خطوط الأنابيب الصادر في 5 فبراير 2002 إلى تحويل شركة EPS إلى شركة مساهمة قابضة و يسمى هذا الكيان القانوني الجديد Sonalgaz

في عام 2004 بدأت عملية التحول لشركة سونلغاز بإنشاء 3 شركات تجارية (SPE.GRTE.GRTG)

في عام 2005 من أجل التحضير لفرع التوزيع تم إنشاء 4 مديريات عامة إقليمية مستقلة في عام 2006 ظهور 4 شركات لتوزيع الكهرباء و الغاز SDA.SDO.SDE في عام 2009 الإنتهاء من إعادة الهيكلة تضم المجموعة الآن 39 شركة منها 33 شركة تجارية و 6 شركات بالمشاركة المباشرة. و تنقسم مديريةية التوزيع إلى عدة أقسام و هي:

قسم تقني الكهرباء، قسم الأعمال و الأشغال (الكهرباء و الغاز)
قسم أمنية المكتب، قسم إدارة الصفقات، قسم المكلف بالاتصال، قسم المكلف بالأمن، قسم الشؤون العامة، قسم إدارة نظم المعلومات، قسم الدراسات و تنفيذ الأعمال، قسم إدارة الشؤون القانونية، قسم تقني الغاز، قسم الموارد البشرية، قسم المالية و المحاسبة. (1)

- الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع :



المصدر : الوثائق الرسمية للمؤسسة

- (ب) المجال الزمني:

وهي الفترة المستغرقة من أجل تحديد موضوع الدراسة و جمع جميع المفاهيم المرتبطة به و مدى أهمية دراسة هذا الموضوع و أيضا علاقته بما هو موجود في أرض الواقع، و قد أنقسم إلى:

المرحلة الاستطلاعية: (من أكتوبر إلى غاية ديسمبر)

كان هدفنا من الدراسة الاستطلاعية التعرف على طبيعة مجتمع البحث و تحديده، و هي أيضا تسمى بالمرحلة الاستكشافية و ذلك التحديد يتطلب دراسة إستطلاعية من أجل تحديد معالم البحث من حيث ضبط عنوان البحث و صياغته، و لهذا أردنا الاستطلاع و الإلمام بمختلف البيانات و المعلومات عن طريق:

الإطلاع على ما كتب حول موضوع دراستنا فتعرف بذلك على الإسهامات السابقة حيث تم من الناحية النظرية مطالعة مراجع و كتب عربية و الرسائل الجامعية بالإضافة إلى إعتادنا على المجالات.

أما من الناحية الميدانية فقد كان لنا زيارات إلى مديرية التوزيع بمؤسسة سونلغاز مديرية بولاية الطارف، من أجل جمع بعض المعلومات حول موضوع دراستنا داخل المؤسسة.

ومن أبرز الإستقادات التي تحصل عليها الطالبان من هذه المرحلة صياغة بعض الفروض العلمية صياغة دقيقة بعد أن كانت مجرد أفكار غير محددة.

المرحلة الثانية: (من شهر ديسمبر إلى غاية شهر مارس) .

تمت في هذه المرحلة تصميم هيكل البحث و وضع التسلسل المنطقي لمحتويات البحث وتم تحرير الجانب النظري.

➤ المرحلة الثالثة: (من 16 إلى 20 أبريل 2024).

النزول إلى ميدان البحث مستخدمين بذلك أدوات جمع البيانات الميدانية تمثلت في الاستمارة و الملاحظة.

➤ المرحلة الأخيرة: (من 21 ماي إلى غاية 29 ماي 2024).

يتم في هذه المرحلة تفريغ وعرض البيانات و تصنيفها و تحليلها ثم استنتاج النتائج التي تجيب عن الإشكالية المطروحة

- (ج) المجال البشري:

إن المجال البشري لدراستنا الحالية هو مجموع الموظفين الذين يعملون بمؤسسة سونلغاز، مديرية التوزيع، بولاية الطارف و الذين يقدر عددهم الإجمالي بـ 600 موظف و موظفة.

- (4) العينة:

العينة هي " مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة، وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام تلك النتائج، و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي " (1) وحدة العينة: تمثل في الموظفين العاملين بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع، بولاية الطارف.

1- محمد سرحان على المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص160.

في البداية لقد تم إختيار العينة التطبيقية و هي من العينات الاحتمالية، و فيها " يتم تقسيم العينات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي إلى أقسام، سواء حسب السن أو المهنة أو السنة الدراسية " (1)

وهذا بالنظر إلى طبيعة المجتمع الذي بصدد دراسته، وهو ينقسم إلى فئات مختلفة. إلا أن المكلفة بمتابعة تربص المجموعة البحثية على مستوى المديرية، منعت المجموعة من اختيار هذه العينة، و ألزمتها بتوزيع العينة هي بذاتها ولكن باعتماد طريقتها الخاصة والتي لم نجد لها ما يناسبها إلا نسبيا، العينة القصدية وهي " أن يكون الإختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث و حسب طبيعة بحثه، بحيث يحقق هذا الإختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة" (2)

كما قمنا في البداية بتحديد حجم العينة من خلال أخذ 10% من مجتمع البحث و الذي يقدر ب 600 موظف وموظفة، وبهذا فكان **حجم العينة 60 موظف**، و لكن المكلفة بمتابعة تربص المجموعة البحثية رفضت **حجم العينة (60موظف)** و فرضت علينا أخذ عينة حجمها 20 فقط لا أكثر و بهذا فقد تم إختيار نوع و حجم العينة بحسب إرادة المكلفة على مستوى المديرية.

1- عباس عائشة و آخرون: منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعية، ط1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و الاقتصادية، ألمانيا، 2019، ص69.

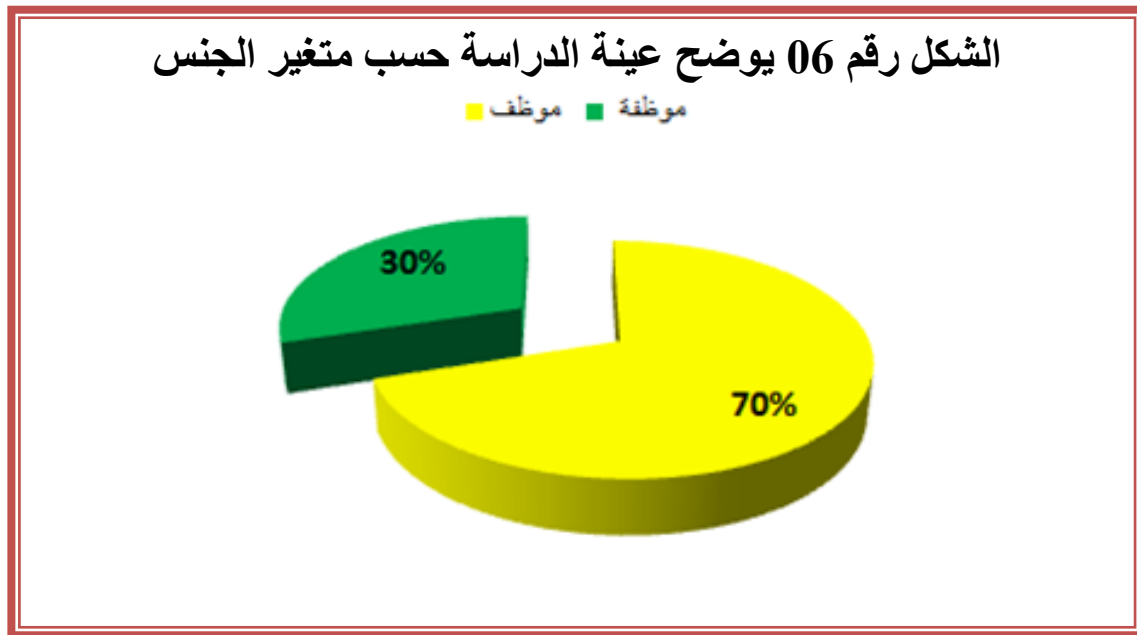
2- عامر قنديلجي، إيمان السامراني: البحث العلمي الكمي و النوعي. الطبعة العربية، د.ط، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص269.

- و قد تميزت العينة الحالة ب:

- جدول رقم (01): جنس الموظفين

النسبة	التكرار	الجنس
%70	14	موظف
%30	06	موظفة
%100	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 01 من الإستمارة



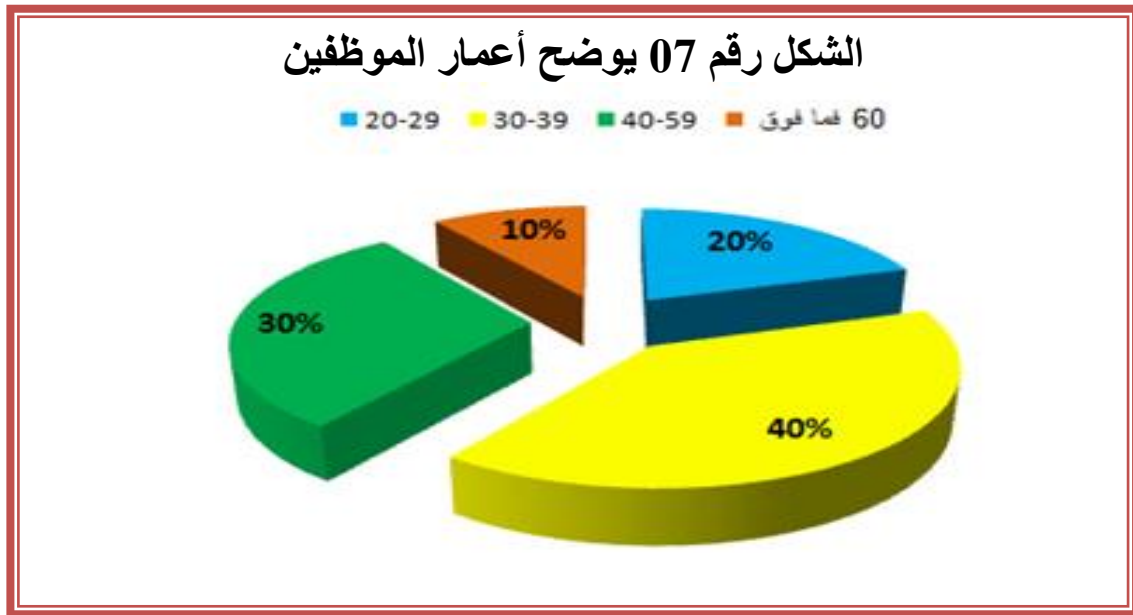
المصدر: السؤال رقم 01 من الإستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم(01) الذي يوضح جنس مفردات العينة أن نسبة الموظفون الذكور هي النسبة الغالبة و التي تقدر ب 70%، أما نسبة الموظفات فهي نسبة قليلة مقارنة بنسبة الذكور، حيث قدرت نسبة الموظفات ب 30% .

- جدول رقم (02): أعمار الموظفين

العمر	التكرار	النسبة
من 20-29	04	20%
من 30-39	08	40%
من 40-59	06	30%
60 فما فوق	02	10%
المجموع	20	100%

المصدر: السؤال رقم (02) من الإستمارة



المصدر: السؤال رقم (02) من الإستمارة

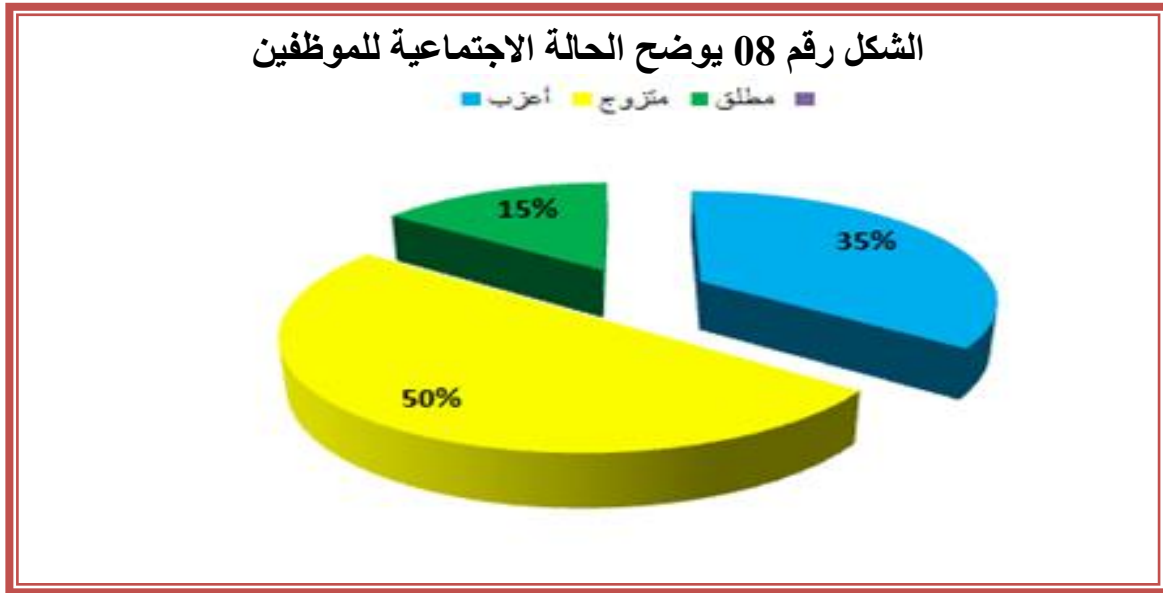
نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 و الذي يمثل أعمار مفردات العينة أن النسبة الغالبة هي الموظفون الشباب بنسبة 60% أما أدنى نسبة فهي تقدر بـ 10% و هي تخص الفئة العمرية التي قدرت بـ 60 سنة فيما فوق، و هذا ما يفسر أن المؤسسة تستقطب

الشباب أكثر من الكهول و الشيوخ، و هذا من أجل نجاح المنظمة و العمل على زيادة إنتاجها و تطورها.

- جدول رقم (03): الحالة الاجتماعية للموظفين

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
%35	07	عازب
%50	10	متزوج
%15	03	مطلق
%100	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 03 من الإستمارة



المصدر: السؤال رقم (03) من الإستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (03) الحالة الاجتماعية لمفردات عينة البحث حيث نجد أن عدد الموظفين المتزوجين هم (10) حيث تقدر نسبتهم بـ 50% و هي النسبة العالية في الجدول أما عدد المطلقين فهم (03) و تقدر نسبتهم بـ 15% و هي أدنى نسبة في الجدول

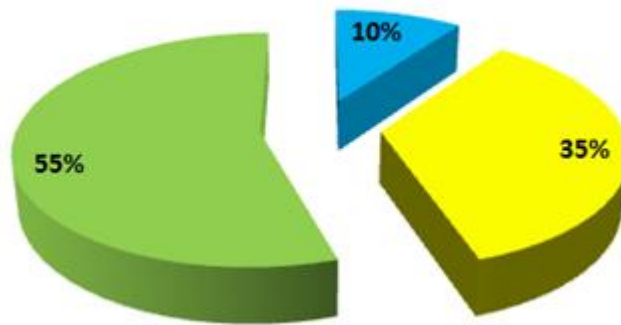
- جدول رقم (04): المستوى التعليمي للموظفين

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
10%	02	متوسط
35%	07	ثانوي
55%	11	جامعي
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 04 من الإستمارة

الشكل رقم 09 يوضح مستوى التعليمي للموظفين

■ جامعي ■ ثانوي ■ متوسط



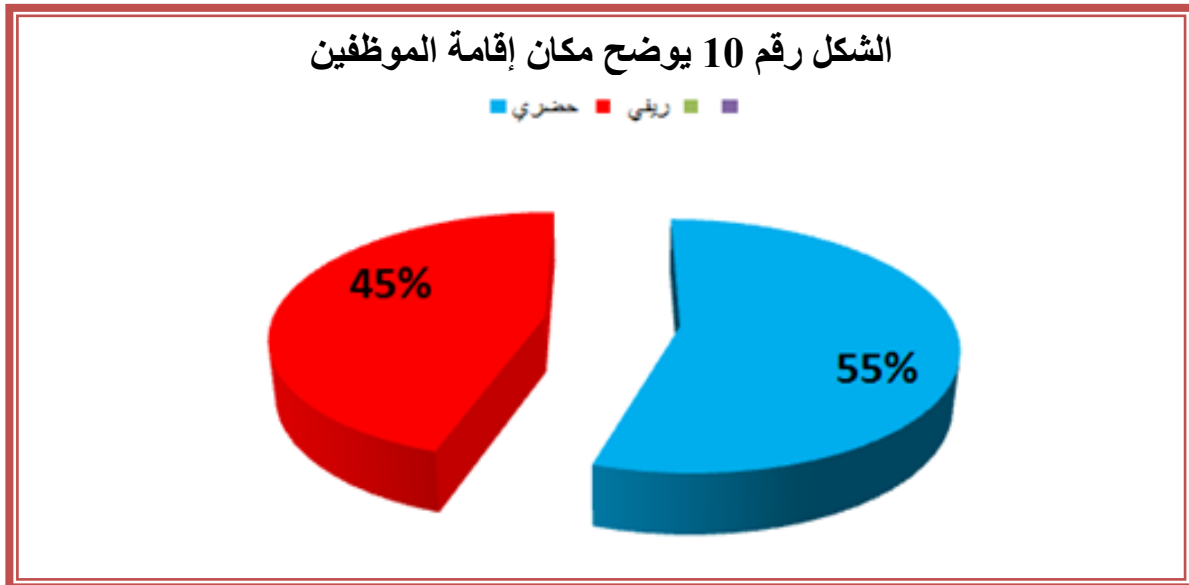
المصدر : السؤال رقم 04 من الإستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (04) المستوى التعليمي لمفردات عينة البحث حيث نجد أن المستوى الجامعي أخذ (11) مفردة من عينة البحث بحيث تقدر نسبته ب 55%، و هي النسبة الغالبة في الجدول، أما النسبة الأدنى تقدر ب 10% وهي نسبة التعليم المتوسط حيث كان حجم عينة هذا المستوى (02) و هذا ما يفسر لنا المستوى التعليمي الجامعي هو السائد في المؤسسة.

- جدول رقم (05): مكان إقامة الموظفين

النسبة	التكرار	مكان الإقامة
55%	11	حضري
45%	09	ريفي
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 05 من الإستمارة



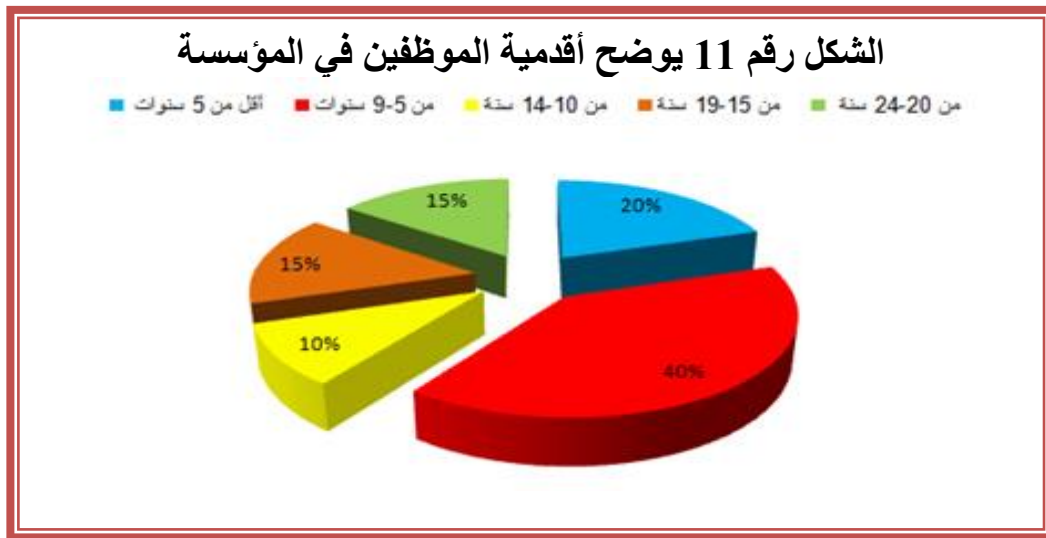
المصدر: السؤال رقم 05 من الإستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (05) مكان الإقامة لمفردات عينة البحث حيث نجد أن معظم الموظفين مقيمين في الحضر حيث قدرت نسبتهم بـ 55%، و هي النسبة الغالبة في الجدول، أما بقية الموظفين فهم مقيمون في الريف و قد بلغت نسبتهم بـ 45%

- جدول رقم (06): الأقدمية في المؤسسة

النسبة	التكرار	الأقدمية في المؤسسة
20%	04	أقل من 5 سنوات
40%	08	من 5 إلى 9 سنوات
10%	02	من 10 إلى 14 سنة
15%	03	من 15 إلى 19 سنة
15%	03	من 20 إلى 24 سنة
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 06 من الاستمارة



المصدر: السؤال رقم 06 من الإستمارة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أقدمية الموظفين داخل المؤسسة، حيث نجد أن أكبر نسبة قدرت ب 40% و هي خاصة بالموظفين الذين تتراوح سنوات الأقدمية في المؤسسة لديهم ما بين 5 و 9 سنوات، و في المقابل نجد أدنى نسبة قدرت ب 10% و هي تتعلق بالمبجوثين الذين لهم أقدمية في المؤسسة من 10 إلى 14 سنة.

- ثانيا: العرض و التحليل:

- المحور الثاني: واقع علاقات العمل في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى

مؤسسة سونلغاز (مديرية التوزيع)

- جدول رقم (07): العلاقات فيما بين الزملاء

العلاقة بين الزملاء	التكرار	النسبة	طبيعة العلاقة	التكرار	النسبة
نعم	20	100%	رسمية	12	60%
			غير رسمية	08	40%
المجموع	20	100%	المجموع	20	100%

المصدر: السؤال رقم 07 من الإستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (07) أن كل أفراد العينة لهم علاقات مع زملائهم و ذلك بنسبة 100% و تختلف هذه العلاقات بالنسبة لأفراد العينة بين من له علاقات رسمية مع زملائه و بين من له علاقات غير رسمية، حيث نجد من خلال إجابات المبجوثين أن العلاقات الرسمية بين الزملاء هي الغالبة و ذلك بنسبة 60% و في المقابل نجد العلاقات الغير رسمية قدرت نسبتها ب 40%.

- جدول رقم (08): أهم المشاكل التي يعاني منها الزملاء الموظفون

النسبة	التكرار	المشاكل
20%	06	مشاكل اجتماعية
25%	05	مشاكل صحية
30%	06	مشاكل مهنية
15%	03	مشاكل أخرى
100%	20	المجموع

المصدر: سؤال رقم 08

يوضح لنا جدول رقم (08) أهم المشاكل التي يعاني منها الزملاء الموظفون حيث نجد أن المشاكل المهنية و المشاكل الإجتماعية قد حازت على أكبر نسبة و التي تقدر ب 30% و هي النسبة الغالبة في الجدول أما أدنى نسبة فقد كانت 15% و هذا ما يفسر أن أكثر المشاكل التي يعاني منها موظفون مؤسسة سونلغاز هي المشاكل الاجتماعية و أيضا المشاكل المهنية.

- جدول رقم (09): طرق حل المشاكل داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	الطرق
%20	04	طرق رسمية
%25	05	طرق شخصية
%35	07	طرق شخصية و رسمية معاً
%20	04	لم تحل بعد
%100	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 09 من الاستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (09) طرق حل المشاكل داخل المؤسسة حيث نجد أن النسبة

الغالبية في الجدول هي %35 و هي تمثل الطرق الشخصية و الرسمية معاً.

أما أدنى نسبة فهي %20 و التي جاءت متكررة مرتين مرة في الطرق الرسمية و الأخرى

في لم تحل بعد و هذا ما يفسر أن الموظفين في مؤسسة سونلغاز يلجؤون إلى حل المشاكل

داخل المؤسسة بطرق شخصية و رسمية معاً.

- جدول رقم (10) : طبيعة العلاقات الرسمية بين الموظفين

النسبة	التكرار	طبيعة العلاقة
%35	07	قوية
%65	13	متوسطة
%100	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 10 من الاستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (10) طبيعة العلاقات الرسمية بين الموظفين حيث نجد أن 65% هي السنة الغالبة في الجدول و التي تمثل العلاقات الرسمية المتوسطة المستوى ، أما 35% فهي النسبة الأدنى في الجدول و التي تمثل علاقة رسمية قوية .

- جدول رقم (11): طبيعة العلاقات الغير رسمية بين الموظفين

النسبة	التكرار	طبيعة العلاقة
10%	02	قوية
90%	18	متوسطة
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 11 من الاستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (11) طبيعة العلاقات الغير رسمية، بين الموظفين، حيث نجد أن 90% هي النسبة الغالبة في الجدول و التي تمثل علاقات غير رسمية بدرجة متوسطة، أما النسبة الأدنى و التي تمثل علاقات غير رسمية قوية.

- جدول رقم (12): نوع العلاقات الغير رسمية القائمة فيما بين الموظفين

النسبة	التكرار	الاحتمالات
60%	12	صداقة
40%	08	قربة
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 16 من الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 و الذي يبين نوع العلاقات غير رسمية القائمة فيما بين الموظفين أن معظم أفراد العينة تربطهم علاقات صداقة و ذلك بنسبة 60% و نجد في المقابل من لهم علاقات قرابة بنسبة قدرت ب 40% .

- الجدول رقم (13): مساهمة العلاقة بين الزملاء في زيادة الأداء

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	19	95
لا	01	5
المجموع	20	%100

المصدر: سؤال 12 من الاستمارة

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (13) و الذي يوضح مساهمة العلاقات بين الزملاء في زيادة الأداء نلاحظ أن أغلب المبحوثين يرون أن علاقاتهم مع زملائهم تساهم في زيادة الأداء و ذلك بنسبة 95%، و في المقابل نجد نسبة 5% من أفراد العينة أجابوا ب "لا" أي أن علاقاتهم مع زملائهم لا تساهم في زيادة الأداء.

- الجدول رقم (14): الرضا على مستوى علاقات العمل الموجودة حالياً

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	%90
لا	02	%10
المجموع	20	%100

المصدر: سؤال رقم 13 من الاستمارة

يبين الجدول رقم 14 الرضا على مستوى علاقات العمل الموجودة حالياً، حيث نجد أن معظم المبحوثين أجابوا بنعم أنهم راضون على مستوى علاقات العمل الموجودة حالياً وذلك بنسبة 90%، و في المقابل نجد نسبة 10% أجابوا عكس ذلك على أنهم غير راضيين عن مستوى علاقات العمل الموجودة حالياً.

- الجدول رقم (15): طبعة العلاقات الأكثر انتشاراً فيما بين المسؤولين و المرؤوسين في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
20%	04	رسمية
45%	09	غير رسمية
35%	07	الإثنين معاً
100%	20	المجموع

المصدر: سؤال رقم 14 من الاستمارة

يوضح لنا الجدول رقم 15 طبعة العلاقات (الرسمية و غير الرسمية) الأكثر إنتشاراً فيها بين المسؤولين والمرؤوسين في المؤسسة، حيث نجد أن العلاقات الغير رسمية تقدر نسبتها ب 45% و هي النسبة الغالبة في الجدول، أما النسبة الأدنى فهي 20% و هي العلاقات الرسمية.

- الجدول رقم (16): الصعوبات التي تواجه الموظف في المؤسسة

النسبة	التكرار	الصعوبات	
25%	05	سوء العلاقة مع المسؤول	
40%	08	عدم توفر المعلومات الكافية	
35%	04	صعوبة التعامل مع الزبائن	التعامل
	03	صعوبة التعامل مع بقية المتعاملين الآخرين مع المؤسسة	مع الآخرين
100%	20	المجموع	

المصدر: السؤال 15 من الاستمارة

يوضح لنا الجدول رقم 16 الصعوبات التي تواجه الموظف في المؤسسة، حيث نجد النسبة الغالبة في الجدول هي 40% و التي تمثل عدم توفر المعلومات الكافية، أما النسبة التي تليها في الجدول فهي 35% و هي تمثل المتعاملين الآخرين بنسبة 15% و الزبائن بنسبة 20%. أما أدنى نسبة فهي 25% و هي تعبر عن سوء العلاقة مع المسؤول.

-السؤالين رقم 17 و 18 من الاستمارة لم يتم الإجابة عليهم من قبل المبحوثين.

وعند إعادة نزول المجموعة إلى الميدان تبين أن هناك نقابة في المديرية و لكن العينة المختارة لم تجب على هذين السؤالين ،وهذا ما يفتح التساؤل حول مدى طبيعة هذه العلاقة القائمة فيما بين النقابة و إدارة المديرية و الموظفين .

- الجدول رقم (17): مستوى علاقات العمل (الرسمية و غير الرسمية) في المؤسسة (نظرة خاصة عن المؤسسة)

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%50	10	قوي
%50	10	متوسط
%100	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 19 من الاستمارة

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 17 و الذي يوضح مستوى علاقات العمل في المؤسسة بالنسبة للموظفين، نلاحظ أن النسب متساوية بين من يرون أن مستوى علاقات العمل متوسط و بين من يرون أن مستوى علاقات العمل قوي و ذلك بنسبة قدرت ب 50% لكل منهما.

- المحور الثالث: العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية على

مستوى مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع

- جدول رقم (18): حق الموظف في المشاركة في إتخاذ القرارات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائماً	04	%20
أحياناً	15	%75
أبداً	01	%5
المجموع	20	%100

المصدر: السؤال رقم 21 من الاستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (18) حق الموظف في المشاركة في إتخاذ القرارات حيث

نجد أن %75 هي النسبة الغالبة في الجدول و التي تمثل أفراد عينة البحث الذين أجابوا

بأنه "أحياناً" ما يمنح للموظف الحق في المشاركة في إتخاذ القرارات أما النسبة الأدنى في

الجدول فهي %5 و التي تمثل أفراد عينة البحث الذين أجابوا "أبداً" بمعنى أنه لا يمنح

للموظف الحق في المشاركة في إتخاذ القرارات .

- جدول رقم (19): العدالة في توزيع الأجر و التعويضات

النسبة	التكرار	الاحتمالات	
60%	12	دائماً	نعم
35%	07	أحياناً	
5%	01	أبداً	
100%	20	المجموع	

المصدر: السؤال رقم 22 من الاستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (19) العدالة في توزيع الأجر و التعويضات حيث نجد أن

60% هي النسبة الغالبة في الجدول والتي تمثل أفراد عينة البحث الذي أجابوا بأنه: "دائماً"

ما تتم العدالة في توزيع الأجر والتعويضات أما النسبة الأدنى في الجدول فهي 5% و التي

تمثل أفراد عينة البحث الذين أجابوا بأنه لا توجد العدالة في توزيع الأجر و التعويضات.

- جدول رقم (20): تطبيق القرارات الإدارية المتخذة على جميع الموظفين حسب

رأي الموظف بالمؤسسة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
35%	07	دائماً
65%	13	أحياناً
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال 23 من الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) و الذي يوضح تطبيق القرارات الإدارية المتخذة على جميع الموظفين، أن معظم أفراد العينة يرون أن أحيانا فقط، ما يتم تطبيق القرارات الإدارية على جميع الموظفين و ذلك بنسبة قدرت ب 65%، و في المقابل نجد من يرون أنه دائما يتم تطبيق القرارات الإدارية على جميع الموظفين و ذلك بنسبة 35%

- الجدول رقم 21: تقييم الموظف لمعاملة المسؤولين مع الموظفين

النسبة	التكرار	الاحتمالات
30%	06	إنصاف
45%	09	محاباة
25%	05	صرامة
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 24 من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 21 و الذي يوضح تقييم الموظف لمعاملة المسؤولين مع الموظفين، أن أغلب أفراد العينة يرون أن معاملة المسؤولين مع الموظفين تتم بالمحاباة و ذلك بنسبة قدرت ب 45%، و تليها نسبة 30% و هم الذين يرون أن معاملة المسؤولين مع الموظفين تتم بإنصاف في حين نجد من يرون أن معاملة المسؤولين للموظفين صارمة و ذلك بنسبة قدرت ب 25%.

- جدول رقم (22): العدالة في توزيع الأجر مقابل الجهد الذي يبذله

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	19	%95
لا	01	%5
المجموع	20	%100

المصدر: السؤال رقم 25 من الاستمارة

يوضح لنا الجدول رقم (22) العدالة في توزيع الأجر مقابل الجهد الذي يبذله الموظف

حيث أجاب أفراد عينة البحث " بنعم " بنسبة %95 و هي النسبة الغالبة في الجدول.

- جدول رقم (23): حق الموظف في إبداء رأيه في القرارات المتعلقة بالمؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائمًا	04	%20
أحيانًا	16	%80
المجموع	20	%100

المصدر: السؤال رقم 26 من الإستمارة

يوضح لنا جدول رقم (23) حق الموظف في إبداء رأيه في القرارات المتعلقة

بالمؤسسة حيث نجد النسبة الغالبة في الجدول هي %80 و التي تعبر على أنه أحيانا يمنح

للموظف الحق في إبداء رأيه في إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة أما النسبة الأدنى فهي

%20 و التي تعبر على أنه دائمًا يمنح للموظف الحق في إبداء رأيه في اتخاذ القرارات

المتعلقة بالمؤسسة.

- جدول رقم (24): عدم التفريق بين الموظفين في تطبيق القوانين المنظمة للعمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائمًا	04	%20
أحيانًا	16	%80
المجموع	20	%100

المصدر: السؤال رقم 27 من الاستمارة

يوضح لنا جدول رقم (24) العدالة أو عدم التفريق بين الموظفين في تطبيق القوانين المنظمة للعمل حيث نجد أن 80% هي النسبة الغالبة في الجدول، و التي تعبر على أنه "أحياناً" ما تتم العدالة في تطبيق القوانين المنظمة للعمل، أما النسبة الأدنى في الجدول فهي 20% و التي تعبر على أنه "دائمًا" ما تتم العدالة في تطبيق القوانين المنظمة للعمل فالغالبية أجابوا ب "أحياناً".

- جدول رقم (25): تمتع الموظفون بحقوقهم دون التعرض لأي نوع من أنواع

التعسف

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائمًا	05	%25
أحيانًا	15	%75
المجموع	20	%100

المصدر: السؤال رقم 28 من الاستمارة

يوضح لنا جدول رقم (25) تمتع الموظفين بحقوقهم دون التعرض لأي نوع من أنواع التعسف حيث نجد أن 75% هي النسبة الغالبة في الجدول، والتي تمثل الفئة التي تقول أنه "أحياناً" نتمتع بحقوقنا دون التعرض لأي نوع من أنواع التعسف، أما النسبة الأدنى في الجدول فهي 25% و التي تمثل الفئة التي تقول أنه "دائماً" ما تتمتع بحقوقنا دون التعرض لأي نوع من أنواع التعسف.

- السؤال رقم (26): الواجبات و تماشيها مع الحقوق المتحصل عليها

النسبة	التكرار	الاحتمالات
30%	06	دائماً
70%	14	أحياناً
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 29 من الاستمارة

الجدول رقم (26) و الذي يبين رأي الموظفين حول الواجبات المطالب بها الموظف هل هي تتماشى مع الحقوق المتحصل عليها في المؤسسة، نلاحظ أن معظم أفراد العينة أجابوا أحياناً ما تتماشى الواجبات المطالب بها مع الحقوق المتحصل عليها في المؤسسة و ذلك بنسبة 70%، و في المقابل نجد من يرون أن الواجبات المطالب بها دائماً تتماشى مع الحقوق المتحصل عليها و ذلك بنسبة قدرت ب 30%.

- الجدول رقم (27): خصائص المردودية توضع الجهد المبذول و المحدد قانونيا

النسبة	التكرار	الكيفية
50%	10	وفق المحاباة
10%	02	الصدقة
40%	08	الجهد المبذول
100%	20	المجموع

المصدر: الجدول رقم 30 من الاستمارة

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 27 و الذي يبين رأي الموظف حول منح المردودية وفق الجهد المبذول بما يحدده القانون الداخلي يلاحظ أن معظم إجابات المبحوثين أنه يتم طرح المردودية وفق طرق غير رسمية، المحاباة و الصدقة و ذلك بنسبة 60% و تليها نسبة 40% و هم من يرون أنه تم منح المردودية وفق الجهد المبذول.

- الجدول رقم (28): الإعلام بمسابقات الترقية الداخلية في الوقت المناسب

النسبة	التكرار	الاحتمالات
25%	05	دائماً
75%	15	أحياناً
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 31

نلاحظ من خلال الجدول رقم (28) و الذي يبين المعلومات حول مسابقات الترقية الداخلية إن كانت تصل للموظف في الوقت المناسب أم لا، فنجد أن معظم أفراد العينة يرون أنه أحيانا ما تصل المعلومات لهم حول مسابقات الترقية الداخلية في الوقت المناسب، و ذلك بنسبة 75%، في حين نجد 25% من أفراد العينة فقط أجابوا ب دائما تصلهم المعلومات حول مسابقات الترقية في الوقت المناسب.

- جدول رقم (29): طرق الترقيات الداخلية في المؤسسة:

النسبة	التكرار	الطرق
50%	10	الاحتياجات الفعلية
45%	09	المحابة
5%	01	الصدقة
100%	20	المجموع

المصدر: السؤال رقم 32

نلاحظ من خلال الجدول رقم (29) و الذي يوضح أن الترقيات الداخلية تتم وفق الاحتياجات الفعلية المؤسسية بنسبة 50% و 50% من أفراد العينة أجابوا بأن الترقيات تتم وفق طرق غير رسمية (المحابة، الصدقة)

- الجدول رقم (30): كفيات تحديد إحتياجات المؤسسة

النسبة	التكرار	الكيفية
%40	08	الاحتياجات الفعلية
%60	12	المحابة
		الصدقة
%100	20	المجموع

المصدر: سؤال رقم 333 من الإستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (30) و الذي يوضح

تحديد احتياجات المؤسسة، حيث نجد نسبة طرق غير رسمية %60، و تليها نسبة %40

الذين أجابوا بأنه يتم تحديد احتياجات المؤسسة وفق الاحتياجات الفعلية.

- الجدول رقم (31): تقييم الموظف لمستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
قوي	07	%35
متوسط	12	%60
متدهور	01	%5
المجموع	20	%100

المصدر: السؤال رقم 34 من الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (31) و الذي يوضح تقييم الموظف لمستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة يرون أن مستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة متوسط و ذلك بنسبة %60 و تليها نسبة %35 من المبحوثين الذين يرون أن مستوى العدالة التنظيمية قوي.

- خلاصة :

تضمن هذا الفصل الإطار المنهجي و الدراسة الميدانية للموضوع و قد تم إجرائها على عينة من عمال مؤسسة سونلغاز من أجل معرفة واقع علاقات العمل و العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية.

و قد خصصنا هذا الفصل للجانب الميداني في دراستنا و كان الهدف منه تطبيق ما تم التوصل له في الجانب النظري و اختيار مدى صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها.

النتائج العامة

➤ النتائج العامة :

يعد الإنتهاء من الجانب النظري بمختلف العناصر المكونة له ،وبعد القيام بالدراسة الميدانية من خلال تطبيق الإستمارة على المبحوثين وتقرير البيانات و تحليل المعطيات ، جاءت الآن خطوة عرض النتائج و التي كانت عاكسة فعلا لبعض من الواقع الاجتماعي للمؤسسة المعنية بالبحث.

وانطلاقا مما سبق تم التوصل إلى النتائج التالية :

1-النتائج المتعلقة بخصائص العينة

- الجنس :تبين من خلال الدراسة أن معظم أفراد العينة ذكور و ذلك بنسبة 70%
- السن :أغلب أفراد شباب يتراوح أعمارهم بين 30-39 سنة بنسبة قدرت بـ 40%
- الحالة الاجتماعية :تبين لنا من خلال الدراسة ان نصف أفراد العينة متزوجون وذلك بنسبة قدرت بـ 50%
- المستوى التعليمي : معظم أفراد العينة لهم مستوى جامعي وذلك بنسبة قدرت بـ55%
- مكان الإقامة : معظم أفراد العينة ينحدرون من الوسط الحضري و ذلك بنسبة 55%
- الأقدمية في المؤسسة : معظم المبحوثين لهم أقدمية في المؤسسة يتراوح من 5 إلى 9 سنوات وذلك بنسبة قدرت بـ40%

2- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى :

- علاقات العمل فيما بين موظفي مؤسسة سونلغاز -مديرية التوزيع- تصنف على أنها قوة.

- كشفت الدراسة أن جميع أفراد العينة لهم علاقات مع زملائهم وذلك بنسبة **100%** ، وتختلف هذه العلاقات بين ماهي رسمية وبين ماهي غير رسمية و نجد أن معظم أفراد العينة لهم علاقات رسمية وذلك بنسبة قدرت بـ **60%**.
- أظهرت الدراسة أن أغلب أفراد العينة يعانون من مشاكل اجتماعية ومشاكل مهنية ، وذلك قدرت نسبة كل منهما بـ **30%**.
- بينت الدراسة أن معظم أفراد العينة يرون أن المشاكل التي يعاني منها الزملاء الموظفون تحل بطرق رسمية وشخصية معا وذلك بنسبة **35%**
- توصلت الدراسة أن أغلب أفراد العينة يرون أن طبيعة العلاقات الرسمية فيما بين الموظفين متوسطة المستوى وذلك بنسبة قدرت بـ **65%**.
- أفضت الدراسة أن أغلب المبحوثين يرون أن طبيعة العلاقات الغير رسمية فيما بين الموظفين متوسطة المستوى وذلك بنسبة قدرت بـ **90%** وهذا مايفسر أن العلاقات الغير رسمية في مؤسسة سونلغاز عموما متوسطة.
- أبصرت الدراسة إلى أن أغلب المبحوثين يرون أن العلاقات الغير رسمية القائمة فيما بين الموظفين تتمثل في الصداقة بنسبة قدرت بـ **60%** وهذا مايفسر أن أغلب العلاقات الغير رسمية القائمة فيما بين الموظفين هي علاقات الصداقة.
- خلصت الدراسة إلى أن معظم أفراد العينة يرون أن علاقتهم مع زملائهم تزيد في أدائهم وذلك بنسبة قدرت بـ **95%** و أغلبهم أجابوا بأن هذا راجع إلى رضاهم على العمل بنسبة قدرت بـ **52.63%**.

- كشفت الدراسة على أن معظم المبحوثين راضين على مستوى علاقات العمل الموجودة حالياً وذلك بنسبة **90%** وهذا مايفسر أن أغلب الموظفين راضون على علاقات العمل وهذا يدل على وجود علاقات عمل داخل المؤسسة ميدان الدراسة.
- أظهرت الدراسة أن أغلب أفراد العينة أجابوا بأن طبيعة العلاقات الأكثر انتشاراً فيما بين المرؤوسين و المسؤولين في المؤسسة هي العلاقات الغير الرسمية وذلك بنسبة قدرت بـ **45%** مما يفسر بأن العلاقات الغير الرسمية هي العلاقات السائدة بين الموظفين داخل المؤسسة ،تليها العلاقات الرسمية و الغير الرسمية معا **35%**.
- توصلت الدراسة إلى أن أكثر الصعوبات التي تواجه الموظف في المؤسسة هي عدم توفر المعلومات الكافية وذلك بنسبة **40%** وهذا ما يوضح بأن أكثر صعوبة تواجه الموظف داخل مؤسسة سونلغاز هي عدم توفر المعلومات الكافية و التعامل مع الآخرين مع زبائن و متعاملين مع المؤسسة بنسبة **35%**
- خلصت الدراسة إلى أن مستوى علاقات العمل حسب تصريحات أفراد العينة متساوي بين ما هو قوي وبين ما هو متوسط و ذلك بنسبة **50%** لكل منهما.
- و عند إعادة نزول المجموعة إلى الميدان تبين أن هناك نقابة في المديرية و لكن العينة المختارة لم تجب على هذين السؤالين 18 و 19 و ما يفتح التساؤل حول مدى طبيعة هذه العلاقة القائمة فيما بين النقابة وإدارة المديرية والموظفين.
- ومن هنا نستنتج أن مستوى علاقات العمل داخل المؤسسة ميدان الدراسة هي متوسطة المستوى عموماً.

➤ النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

- نجد أنه أحيانا فقط ما يمنح للموظف الحق في المشاركة في اتخاذ القرارات حيث جاءت بنسبة **75%** ونستنتج أن منح الموظف الحق في اتخاذ القرارات عامل مهم و يؤثر على العامل مما يساعده في التطوير من أداءه و الرضا في عمله وتقديم الأفضل للمؤسسة.
- ومنه فإن مايتقاضاه الموظف من أجر و تعويضات يتم بعدالة مقارنة على مايحصل عليه زملائه حيث نجد أن نسبة **60%** أجابوا بدائما.
- في حين أن هناك **35%** أجابوا بأحيانا فالعدالة في توزيع الأجر و التعويضات تعتبر من أهم أبعاد العدالة التنظيمية والتي تسهم بصفة كبيرة في تحقيق جودة الحياة المهنية فهي عامل مهم في خلق روح المبادرة و المنافسة بين الموظفين ومن خلال يعتقد الموظف أنه أحيانا فقط ما يتم تطبيق هذه القرارات حيث جاءت بنسبة **65%** في حين أن نسبة **35%** أجابوا بأنه دائما ما يتم تطبيق القرارات الإدارية على جميع الموظفين، وهذا ما يفسر أن تطبيق القرارات الإدارية على جميع الموظفين نادرا ماتتم وهذا لان أغلبية الموظفين أجابوا بأحيانا انن بمستوى العدالة التنظيمية من خلال تطبيق القرارات الإدارية في مؤسسة سونلغاز هو متوسط.
- كذلك فإن معاملة المسؤولين مع الموظفين عادلة بالنسبة للبعض وغير عادلة بالنسبة للبعض الآخر حيث نجد **45%** أجابوا بالمحابة و **30%** إنصاف و **25%** صرامة أيضا فإن هناك عدالة في توزيع الأجر مقابل الجهد الذي يبذله الموظف

داخل مؤسسة سونلغاز حيث نجد نسبة **95%** من الموظفين أجابوا بنعم وهذا النوع من العدالة عدالة التوزيع تساهم بشكل كبير في تحقيق جودة الحياة المهنية .

■ إضافة إلى أنه أحيانا فقط ما يمنح للموظف الحق في إبداء رأيه في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة حيث أن **80%** أجابوا بأحيانا فقط. فعندما يبدي الموظف رأيه في القرارات المتعلقة بمؤسسة يشعره بالإنتماء إلى هذه المؤسسة مما يدفعه إلى العمل و المثابرة من أجل الزيادة في إنتاجية المؤسسة .

■ و نستنتج أنه أحيانا ما يتم عدم التفريق بين الموظفين في تطبيق القوانين المنظمة للعمل حيث جاءت نسبة **80%** إلا أن **20%** من الموظفين فقد أكدوا هناك عدالة في تطبيق القوانين المنظمة للعمل أي أنها أحيانا ما يتمتع الموظفون بحقوقهم دون التعرض لأي نوع من أنواع التعسف وهذا جاء حسب الجدول رقم (**26%**) جاء بنسبة (**75%**) في حين أن هناك (**25%**) أكدوا بأننا نتمتع بحقوقنا دون التعرض لأي نوع من أنواع التعسف بصفة دائمة فإن تمتع الموظف بكامل حقه يشعره بحب العمل و الرضا عنه مما يزيد من كفاءته ويزيد من إنتاجية المؤسسة والنهوض بها.

■ أيضا فإنه أحيانا فقط ما تتماشى الواجبات المطالب بها الموظف مع الحقوق المتحصل عليها وقد جاءت نسبة (**70%**)، في حين أن (**30%**) أكدوا بأنه دائما ما تتماشى الواجبات المطالب بها الموظف مع الحقوق المتحصل عليها فهذا يؤثر على الموظف بشكل ايجابي مما يجعله يساهم بشكل فعال في تحقيق الواجبات المطالب بها على أكمل وجه مما يساهم في الزيادة من إنتاجية ومردودية المؤسسة.

■ إضافة إلى أنه يتم منح المردودية وفق الجهد المبذول بها يحدده القانون الداخلي المحاباة حيث جاءت نسبة (**60%**) أما (**40%**) وهذا ما يفسر أن المردودية وفق

الجهد المبذول وهذا ما يفسر أن منح المردودية في مؤسسة سونلغاز تقوم وفق
المحابة

■ كذلك أنه أحيانا فقط ما تصل المعلومات حول مسابقات الترقية في الوقت المناسب،
حيث جاءت نسبة (75%) أما (25%) فقد أكدوا أنه دائما ما تصلهم المعلومات
حول مسابقات الترقية في الوقت المناسب أيضا فإن الترقية الداخلية في المؤسسة
تتم وفق الاحتياجات الفعلية حين جاءت بنسبة (50%)، في حين (50%) أجابوا
بان الترقيات تتم وفق طرق غير رسمية وهذا ما يفسر أن الترقيات الداخلية للمؤسسة
تختلف فيما بين الموظفين فهناك من يرى أنها تتم بشكل عادل وهناك من يرون
أنها تتم بشكل غير عادل.

■ كذلك إن تحديد احتياجات المؤسسة تتم وفق طرق غير رسمية (المحابة -
الصدقة) حيث جاءت نسبة (60%)، في حين أن (40%) من الموظفين أكدوا
بأنها تتم وفق الاحتياجات الفعلية وهذا ما يفسر أن احتياجات المؤسسة في أغلب
الأحيان تتم تحديدها وفق المحابة أو الصدقة وهذا حسب إجابات أفراد العينة.

■ وأخيرا فإن تقسيم الموظف لمستوى العدالة التنظيمية في مؤسسة سونلغاز عموما
متوسط حيث جاء بنسبة (60%) في حين أن نسبة (35%) من الموظفين قيموا
مستوى العدالة التنظيمية بالمؤسسة بدرجة قوية، و (5%) بدرجة متدهورة وهذا قد
يبقي أن مستوى العدالة التنظيمية داخل مؤسسة سونلغاز عموما متوسط ومنه
نستنتج أن مستوى العدالة التنظيمية داخل مديرية التوزيع مؤسسة سونلغاز
عموما ذات مستوى متوسط.

■ وانطلاقاً مما سبق يمكننا الخروج من نتائج الفرضيتين (الأولى والثانية) بالتفسير التالي:

■ عموماً توصلنا إلى نتيجة توفر جودة الحياة المهنية بدرجة متوسطة في مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع بولاية الطارف وذلك من خلال دراسة أهم بعديها علاقات العمل، العدالة التنظيمية حيث توصلنا إلى أن علاقات العمل ذات مستوى متوسط وهذا راجع على أن معظم أفراد العينة يرون أن طبيعة العلاقات فيما بين الموظفين سواء أكانت رسمية أو غير رسمية توجد داخل المؤسسة بدرجة متوسطة، وفي الجانب الآخر نرى أن العدالة التنظيمية جاءت بمستوى متوسط وهذا راجع إلى توفر بعض الأبعاد بدرجة متوسطة كالمشاركة في اتخاذ القرارات، توزيع الأجر والتعويضات المختلفة، العدالة في تطبيق القوانين المنظمة للعمل، مسابقات الترقية وهذا حسب تصريحات أفراد العينة ومن هنا نستنتج أن جودة الحياة المهنية في مؤسسة سونلغاز بولاية الطارف عموماً متوسطة.

■ و النتائج السابقة تتوافق مع دراسة (بن خالد عبد الكريم 2016) التي توصلت إلى أن توفر جودة الحياة في العمل في المؤسسات الصحية كان عموماً متوسطاً والسبب يعود إلى عدم اهتمام المؤسسات العمومية بشروط

الجودة في ظل غياب المنافسة في هذا المجال أما، دراسة (تغريدة بن حمدان الهداب وعبد الملك بن طاهر المخلافي 2020) قد توافقت أيضا مع دراستنا من خلال توصلها إلى وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، ولكن جاءت دراسة (أحمداني ، بوبكر نعزوز 2021) معارضة لدراستنا حيث أنها توصلت إلى توفير مستويات مرتفعة من أبعاد جودة الحياة المهنية في المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة سونلغاز بالوادي)

■ كما نجد دراسة(خليلي إسماعيل إبراهيم ماضي) التي توصلت إلى أن العاملين في جامعة الأقصى يشعرون بعدم الرضا عن الرواتب والمكافأة التي يتقاضونها وهي متعارضة مع دراستنا فالموظفين في مؤسسة سونلغاز .

■ أما فيما يخص النظرية المعتمدة عليها في هذه الدراسة نجد نظرية الموارد البشرية والتي تهدف إلى إشباع الحاجات الإنسانية للفرد ،ومن خلال هذه النظرية لم يتم إشباع الحاجات وهذا راجع إلى أنه أحيانا فقط ما يتم تطبيق القرارات الإدارية على جميع الموظفين، وأحيانا فقط ما يتم منح الموظف للحق في إبداء رايه في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة

وأحيانا فقط ما تصل المعلومات عن مسابقات الترقية في الوقت المناسب.

- هذا ونجد نظرية المقارنة التقنية الاجتماعية والتي تجمع بين الجانب التقني والجانب الاجتماعي معا والنتائج التي تحصلنا عليها بعضها يؤكد هذه النظرية وذلك من خلال توفر العلاقات الاجتماعية الرسمية والغير رسمية، وذلك لأن نسبة الموظفين الراضين عن العلاقات العمل (90) والبعض لا يؤكدونها وذلك من خلال المشاكل الاجتماعية والمهنية، عدم توفر المعلومات الكافية، صعوبة التعامل مع الآخرين (الزبائن والمتعاملين مع المؤسسة).

الأختام

- الخاتمة :

لقد جاءت دراستنا أخذة ف جوهرها الكشف عن واقع جودة الحياة ،وذلك عن طريق الكشف عن واقع أهم بعديها علاقات العمل والعدالة التنظيمية ،وذلك لأن علاقات العمل والعدالة التنظيمية ،وذلك لأن علاقات العمل والعدالة التنظيمية يساهمون بشكل كبير في تحقيق جودة الحياة المهنية داخل المؤسسة ،فلجودة الحياة المهنية دورا بارزا في المنظمات والمؤسسات .

ومن هذا المنطلق حاولنا في دراستنا هاته بجانبها النظري و الميداني التعرف على واقع جودة الحياة المهنية ،فحاولنا الإلمام ببعض أهم النظريات و المفاهيم، التي تخدم موضوع الدراسة و التطرق إلى بعض الدراسات السابقة المشابهة للموضوع، بالإضافة إلى التطرق إلى أبعاد جودة الحياة المهنية ،مع التركيز على أهم بعدين وهما علاقات العمل والعدالة التنظيمية .

وفي الأخير توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي أبانت لنا عن مستوى جودة الحياة المهنية في المؤسسة ميدان الدراسة، حيث توصلنا في الأخير إلى أن :
مستوى علاقات العمل و العدالة التنظيمية داخل مؤسسة سونلغاز بمديرية التوزيع ،متوسطة المستوى .

ومن هنا تكون قد توصلنا إلى نهاية هذه الدراسة ،راجين أننا قد تمكنا من تسليط الضوء على الجوانب المتعلقة بموضوع هذا البحث ،و أن تكون هذه الدراسة ذات فائدة علمية و عملية ،و تكون هناك المزيد من الدراسات للتعلم أكثر في موضوع جودة الحياة المهنية ،و تعمل على تحسينها و تطويرها أكثر، بالإضافة إلى أن العمل الحالي يدعو والباحثين إلى استعمال عملية البحث في ظاهرة جودة الحياة المهنية ،من خلال التركيز على

بأقي أبعادها التي لم يتم التركيز عليها في الدراسة الحالية، و لعل العمل من أهمها الرضا

الوظيفي، الاستقرار الوظيفي، الترقيات... الخ

فهرس الجداول و الأشكال

❖ فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	جنس الموظفين	126
02	أعمار الموظفين	127
03	الحالة الاجتماعية للموظفين	128
04	المستوى التعليمي للموظفين	129
05	مكان إقامة الموظفين	130
06	الأقدمية في المؤسسة	131
07	العلاقات فيما بين الزملاء	132
08	أهم المشاكل التي يعاني منها الزملاء الموظفون	133
09	طرق حل المشاكل داخل المؤسسة	134
10	طبيعة العلاقات الرسمية بين الموظفين	134
11	طبيعة العلاقات الغير رسمية بين الموظفين	135
12	نوع العلاقات الغير رسمية القائمة فيما بين الموظفين	135
13	مساهمة العلاقة بين الزملاء في زيادة الأداء	136
14	الرضا على مستوى علاقات العمل الموجودة حالياً	136
15	طبعة العلاقات الأكثر انتشاراً فيما بين المسؤولين و المرؤوسين في المؤسسة.	137
16	الصعوبات التي تواجه الموظف في المؤسسة	138
17	مستوى علاقات العمل (الرسمية و غير الرسمية) في المؤسسة (نظرة خاصة عن المؤسسة)	139

140	حق الموظف في المشاركة في إتخاذ القرارات	18
141	العدالة في توزيع الأجر و التعويضات	19
141	تطبيق القرارات الإدارية المتخذة على جميع الموظفين حسب رأي الموظف بالمؤسسة	20
142	تقييم الموظف لمعاملة المسؤولين مع الموظفين	21
143	العدالة في توزيع الأجر مقابل الجهد الذي يبذله	22
143	حق الموظف في إبداء رأيه في القرارات المتعلقة بالمؤسسة	23
144	عدم التفريق بين الموظفين في القوانين المنظمة للعمل	24
144	تصنع الموظفون بحقوقهم دون التعرض لأي نوع من أنواع التعسف	25
145	الواجبات و تماشيها مع الحقوق المتحصل عليها	26
146	خصائص المردودية توضع الجهد المبذول و المحدد قانونيا	27
146	الإعلام بالمسابقات الترقية الداخلية في الوقت المناسب	28
147	طرق الترقيات الداخلية في المؤسسة	29
148	كيفية تحديد إحتياجات المؤسسة	30
149	تقييم الموظف لمستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة	31

❖ فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	يوضح سلم الحاجات عند ماسلو	01
65	يوضح لأبعاد جودة الحياة المهنية	02
80	نموذج Himmet Karadal and Heseyin Arasl	03
106	أبعاد العدالة التنظيمية	04
122	<u>الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع</u>	05
126	يبين عينة الدراسة حسب متغير الجنس	06
127	يوضح أعمار الموظفين	07
128	يوضح الحالة الاجتماعية	08
129	يوضح المستوى التعليمي للموظفين	09
130	يوضح مكان إقامة الموظفين	10
131	يوضح أقدمية الموظفين في المؤسسة	11

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

- أولاً:الكتب

1. أحمد جابر حسين علي: الإحباط الإداري، ب ط، الإسكندرية، مصر، 2013.
2. أحمد محمد الدمراش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، ، دار الحكمة، القاهرة،2018.
3. اسماعيل القزاز: ضبط الجودة النظرية والتطبيق، د. ط دار دجلة ، عمان،2015.
4. أمير عمر حسين صالح: جودة الخدمات التعليمية بين النظرية والتطبيق، د.ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
5. بوهي رأفت عبد العزيز: أصول التربية المعاصرة، د. ط، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، القاهرة،2018.
6. بويشان معروف جميل: تحفيز الأفراد باستخدام نظرية العدالة- دراسة تطبيقية في قطاع الصحافة في إقليم كردستان بالتطبيق على صفحة، ط1، دار الكتاب الثقافي، عمان، الأردن،2018.
7. جمال الطاهر منجل: الرقابة المهنية ، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2016.
8. جوان إسماعيل بكر: جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعي، ط01 ، دار الحامد، عمان،2013.
9. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر: التدريب المؤثر في العمل، ط1، دار الكتب المصرية، القاهرة،2012.

قائمة المصادر والمراجع

10. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر: الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، ب ط، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014.
11. سعد سلمان المشهداني: منهجية البحث العلمي، ط1، دار الأسامة، الأردن، 2019.
12. شهدان عادل عبد اللطيف العزباوي: إدارة الجودة الشاملة وفق المعايير الدولية، د.ط، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2020.
13. طلعت ابراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث العلمي، د.ط، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 2008.
14. عامر فديجي، إيمان سامري: البحث العلمي الكمي والنوعي، د.ط، الطبعة العربية، 2009، دار اليازوري، الاردن، 2009.
15. عائشة التدريب في منظمات الأعمال مفاهيم ومبادئ، د.ط، دار يازوري، القاهرة، 2019.
16. عبد الحفيظ ما هو الواقع، دار حروف منشورة للنشر الالكتروني، اليمن، 2015.
17. عبد القادر شريف: ثقافة الجودة في إدارة رياض الاطفال وتطبيقاتها، ط01، دار الجوهرة، ، 2014.
18. عبد الكريم الجندي: مفهوم الواقع في العلوم الإنسانية، ط01، البحوث والدراسات، ، القاهرة، 2021.
19. عبد الوهاب أحمد الجماعي: كفايات تكوين معلمي المرحلة الثانوية - اللغة العربية نموذجاً-، د.ط، دار يافا العلمية، المغرب، 2010.

قائمة المصادر والمراجع

20. عمر محمد درة: العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية، د.ط، درا الرضوان للنشر والتوزيع، سوريا، 2019.
21. عياش عائشة وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ط1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والاقتصادية، ألمانيا، 2019.
22. فؤاد بن غضبان: جودة الحياة بالتجمعات الحضرية تشخيص مؤشرات التقييم، ط1، الدار المنهجية، عمان، 2015.
23. قاسف نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
24. لكحل: تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي مفاهيم ونظريات، ط1، المتقف للنشر والتوزيع، الجزائر، 2018.
25. مبروكة عمر مجريق: التأهيل والتدريب المهني للعاملين بمرافق المعلومات في العصر الإلكتروني، ط1، مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
26. محمد سرحان على محمود: مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، اليمن، 2019.
27. محمد عقلة الابراهيم: حوافز العمل بين الإسلام والنظرية الوضعية، ط1، مكتبة الرسالة الحديثة، عمان، الأردن، 1988.
28. مصطفى الجربوعة: إدارة الموارد البشرية، د.ط، دار ابن النفيس، عمان، 2017.

قائمة المصادر والمراجع

29. مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن نفيس للتفسير، ط1، عمان، 2018.
30. مهدي صالح مهدي السامرائي: الفكر الإداري والقيادي الحديث، دار اليازوري، 2021.
31. ولاء علي، علي قطب عبدة: قواعد وإجراءات السلامة والصحة المهنية في التشريعات الوطنية والدولية، ط1، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية.
32. ياسر فتحي الهنداوي: إدارة المدرسة وإدارة الفصل، ب ط، المنهال، القاهرة، مصر، 2012.
33. يوسف حجيم الطائي: نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، د.ط، عمان، الأردن، 2008.

- ثانيا : القاموس

34. - صليحة رحالي، زهية عباذ: قاموس مصطلحات إدارة الموارد البشرية، دار الخلدونية، ب.ط، الجزائر، 2019.

- ثالثا : المجلات

1. أحلام خان وسيلة جغلو : جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الجوارية سيدي عقبة ، بسكرة ، مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية ، م 14 ، ع 2 ، جدة ، 2020.
2. أحمد و آخرون : جودة الحياة الوظيفية وواقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية ، المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية ، م 8 ، ع 1 ، الجزائر ، 2023.

قائمة المصادر والمراجع

3. اسمهان خلاف ، دنيا بوزيدي : جودة الحياة وعلاقتها بالتفائل لدة عينة من طلبة الدكتوراه ، " دراسة ميدانية على عينة من الطلبة"، مجلة وجدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، المجلة 9 ، العدد 2 ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2018.
4. اشرف عقون و لقمان يوخدوني : جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري ، نظرة عامة ، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية ، جامعة عبد الحفيظ و الصوف ، ميلية ، الجزائر ، م 5 ، ع 2، سنة 2020/10/01.
5. أهدي بوبكر مغرورة: أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية ، المجلة الجزائرية لاقتصادية و التسيير، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز ، بالوادي ، م 15 ، ع 01، الجزائر 2021.
6. تغريد بن حمد الهداب وعبد الملك بن الطاهر المخلافي: أثر جودة الحياة الوظيفية على الاختراق الوظيفي، المجلة العربية للإدارة، جامعة الملك سعود بكلية إدارة الأعمال، المجلد 40، الرياض، العدد 3، 2020.
7. حاسم رحيم عذاري ، داودي إسماعيل : أثر الاستقرار الوظيفي على الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات العلمية ، مجلة العلوم الاقتصادية ، م 9 ، ع 33 ، 2013.
8. ديمة سلطان، أجمد السديري: دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسة-دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة جدة بمحافظة جدة-، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 54، 2023.

قائمة المصادر والمراجع

9. ربيعة جعفرور ، الزهرة: مفهوم العمل لدى الأساتذة الجامعية ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقة ن الجزائر ، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية ، جامعة بابل ، ع 39 ، الجزائر 2018.
10. ريسان نزيهة ، جاب الله شافية : التكوين المهني وتلبية الإحتياجات الوظيفية لسوق العمل في الجزائر ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، جامعة الجزائر 03 ، مخبر العولمة و السياسات الإقتصادية ، ع 2 ، م 4 ، الجزائر ، 2020.
11. سليمان محمد الياسين ، أنس صالح الضالحين "مستوى الكفاءة المهنية المدركة وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى المرشدين التربويين في مديريات التربية و التعليم بمحافظة العاصمة" ، جامعة ، كلية العلوم التربوية ، المجلة الدولية للبحوث النفسية والتربوية ، م 2 ، ع 2 ، الأردن 2023.
12. شنافي نوال :مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الإلتزام التنظيمي ، مجلة البحوث والدراسات التجارية، م 5 ، ع 1 ، الجزائر ، 2021.
13. صباح حماسي : نظام الترقية و أثره في تحسين أداء الموظف العام في الجزائر ، مجلة صوت القانون ، كلية الحقوق ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، م 9 ، ع 3 ، 2022.
14. عادل بومجان وآخرون : جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي ، مجلة العلوم الإنسانية ، دراسة حالية بكلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة محمد خيضر ببسكرة ، م 18 ، ع 2 ، الجزائر ، 2018/12/31.

قائمة المصادر والمراجع

15. عبد الكريم : نظام الترقية في الوظيفة العمومية ، مجلة دراسات في الوظيفة العمومية ، جامعة نور البشير بالبيض ، الجزائر ، ع1 ، 2013.
16. عبد الوهاب بن شباب بن شهيلات: كيفية تحسين جودة الحياة بالقطاع الحكومي السعودي ، المجلة العربية للإدارة، كلية الجبيل بالمملكة العربية السعودية، المجلد 39، العدد 2، السعودية، يونيو 2019.
17. عزة جلال مصطفى نصر : تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر ، آليات مقترحة ، مجلة الإدارة التربوية ، دم ، ع 26 ، مصر ، 2020.
18. حلي مصطفى: مدخل إلى جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، مجلة مجتمع تربية عمل بجامعة الجزائر2، عدد خاص، مارس 2018.
19. غليظ شافية: مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، مجلة دراسات انسانية واجتماعية، جامعة وهران، مجلد 10، عدد 01، الجزائر، قسنطينة، 2021.
20. لعجايلية يوسف وشرف الدين خديجة: جودة حياة العمل كمدخل لضغوط العمل لدى مرضي العمل لدى مرضي الاستجالات الطبية، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعنابة، مجلة الرسالة للدراسة والبحوث ، جامعة باجي مختار، م 5، ع2023، 1.
21. محمد سعيد عبد المطلب هلال : "دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعة الأمريكية وتورنتو الكندية و إمكانية الإفادة منها في جامعة عين شمس " مجلة الإدارة التربوية ، العدد العاشر ، مصر ، 2016.

قائمة المصادر والمراجع

22. منار منصور أحمد منصور : العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الصلابة المهنية لمعلمي التعليم العام بمحافظة الدهقالية ، مجلة كلية التربية ، جامعة طنطا ، كلية التربية ، قسم أصول التربية ، م 89 ، يوليو 2023.
23. ميادة خاوي : طبيعة علاقات العمل و أثرها على السلوك التنظيمي بالمؤسسة ، دراسة ميدانية ، بجامعة مسيلة ، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية و الإنسانية ، م 8 ، ع 1 ، الجزائر 2020.
24. نجيب بصيلة: السياسة الاجتماعية والاستجابة للاحتياجات الأساسية للإنسان على ضوء نظرية ماوسلو، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، مجلد 8، ع 01، سنة 2021.
25. نوال سومية : " جودة الحياة الوظيفية التأسيس النظرية و المفاهيمي ، مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية و الإجتماعية ، المجلد 6 ، العدد 2 ، جامعة علي بونيسي البليدة 2 ، الجزائر ، 2022.
26. هاني السيد محمد :جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال ، جامعة المنيا ، قسم العلوم التربوية بكلية رياض الأطفال ، مجلة الطفولة و التربية ، ع 33 ، الجزء الأول ، القاهرة ، 2018.
27. هدى أحمد الشميري : " جودة حياة العمل وعلاقتها بالإشراف الوظيفي والسلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية " ، المجلة العلمية ، كلية التربية ، جامعة السيوط ، م 38 ، ع 4 ، مصر ، أبريل 2022.

قائمة المصادر والمراجع

رابعاً : الأطروحات و الرسائل و المذكرات :

1. زكريا حرفي : أثر الدعم الفلاحي على سوق العمل في الجزائر ، دراسة تحليلية قياسية للفترة 2000-2018 ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث lmd في العلوم الإقتصادية ، تخصص اقتصاد مالي تطبيقي ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية ، علوم التسيير ، قسم العلوم الإقتصادية ، اشراف موسي رحماني ، الجزائر ، 2020.
2. بن أوصيف مريم : علاقات العمل و تأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الطاهير ولاية جيجل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاجتماع ، تخصص تنظيم و عمل ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، اشراف أنوار مقراني ، الجزائر ، 2015.
3. بن خالد عبد الكريم : جودة حياة العمل و أثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بولاية أدرار ، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ، اشراف ماركيبوخص ، جامعة وهران 2 ، 2017.
4. بن منصور رفيقة : الإستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين القطاع الخاص ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة مرموك للمشروبات الشرقية، سطيف ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم و عمل ، جامعة الحاج لخضر

قائمة المصادر والمراجع

- ، باتنة ، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية و الإسلامية ، قسم العلوم الإجتماعية ، اشرف سليمانى الكاملة ، الجزائر ، 2014.
5. حمزة معمري : إدارة العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواظبة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه و العلوم ، تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة قاصدي مرباح بورقلة ، 2014.
6. خليل اسماعيل ابراهيم ماضي : " جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " ، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ، للحصول على درجة الدكتوراه للفلسفة في إدارة الأعمال ، جامعة قناة السويس ، اشرف محمد جاد الرب ، هاني محمد السعيد ، مصر ، 2010.
7. شيخي مريم : طبيعة العمل و علاقتها بجودة الحياة " دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات " مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص الإنتقاء و التوجيه ، جامعة أبي بكر بلقايد ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الإجتماعية ، اشرف بشلاغم يحي ، الجزائر ، 2014.
8. عادل مصطفى : جودة الحياة الوظيفية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية التجارة للدراسات العليا ، بجامعة عين الشمس ، مصر.
9. غريب مونية: علاقات العمل و التعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمركب أسميدال بعنابة ، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع ، جامعة منتوري قسنطينة ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية ، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا ، اشرف بشاينية سعد ، الجزائر ، 2007.

قائمة المصادر والمراجع

10. غزاوي حمزة : ظروف العمل و علاقتها بالإستقرار الوظيفي للعامل ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا أدرار ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع ، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، قسم العلوم الإجتماعية ، اشرف العقبي الأزهر ، الجزائر ، 2019.
11. فريحة صدوق : جودة الحياة الأسرية وعلاقتها بالتفوق الدراسي لدى عينة من المراهقين الثانويين ، الأغواط ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم النفسية و التربوية ، تخصص ارشاد أسري ، جامعة عمار ثلجي بالأغواط ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، قسم علم النفس وعلوم التربية و الأطفونيا ، اشرف محمد داودي ، الجزائر ، 2015.
12. مارية فلاح : دراسة تحليلية و تقييمية لنظام الأجور في المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري حالة قطاع البريد ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدراسات العليا المتخصصة في تسيير الجماعات المحلية و التتموية p.p.gs ، جامعة منتوري قسنطينة ، كلية العلوم التجارية ، اشرف بوخمخ عبد الفتاح ، الجزائر ، 2008.
13. محمد بن عبد الله بن علي: الأجور و آثارها الإقتصادية في الإقتصاد الإسلامي ، دراسة مقارنة ، بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في الإقتصاد الإسلامي ، جتمعة أم القرى ، كلية الشريعة و الدراسات الإسلامية ، الدراسات العليا الشرعية ، شعبة الإقتصاد الإسلامي ، اشرف بن علي الشريف ، شوقي أحمد دنيا ، السعودية ، 1991.

قائمة المصادر والمراجع

14. محمد حسن صالح عبد الغفور برسي : نموذج مقترح لقياس تأثير جودة

الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران " دراسة ميدانية

للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في ادارة الأعمال ، جامعة قناة السويس ، كلية

التجارة بالإسماعيلية ، قسم ادارة الأعمال ، اشراف سيد محمد جاد الرب ، وائل

حسن الجراحي ، مصر ، 2011.

15. موسى دزاري : مساهمة برامج السلامة المهنية في الحد من جودات

العمل ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس للعمل و التنظيم ،

تخصص الهندسة البشرية و تصميم العمل ، قسم علم النفس ، كلية العلوم

الإجتماعية جامعة وهران ، اشراف مباركي بوحفص ، 2016.

الأملا حَق



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع
تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل



استمارة بحث بعنوان:

واقع جودة الحياة المهنية

"دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مديرية التوزيع بولاية الطارف"

تحت إشراف :

الأستاذ: يونس سمير

من إعداد الطالبتين:

بوزعطة شيماء

فليجان لمياء

السيدات و السادة الموظفين بمؤسسة سونلغاز، مديرية التوزيع بولاية الطارف ، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، لانجاز بحث علمي بغرض الحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل حول الموضوع الموسوم بعنوان : "واقع جودة الحياة المهنية " و نظرا لأهمية مؤسستكم قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية أملينا أن تقبلوا الإجابة على الأسئلة المطروحة عليكم ، على ثقة أن إجاباتكم ستتصف بالدقة و الموضوعية و بالاهتمام بالشكل الذي يؤدي إلى التوصل لنتائج تخدم الهدف الأساسي من هذه الدراسة .

نحيطكم علما أن كافة المعلومات التي ستقدمونها ستكون موضع السرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية لا غير .

السنة الجامعية: 2024/2023

الملحق رقم 01 :

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- موظف موظفة
- 2- السن : من 29-20 من 39-30 من 40-59 60 فما فوق
- 3- الحالة الاجتماعية : عازب متزوج مطلق أرمل
- 4- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 5- مكان الإقامة: حضري ريفي
- 6- التقديمية في المؤسسة :
أقل من 5 سنوات من 5 إلى 9 سنوات من 10 إلى 14 سنة
من 19 إلى 20 سنة من 20 إلى 24 سنة من 25 إلى 29 سنة
من 30 فما فوق

المحور الثاني : واقع علاقات العمل في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة

سونلغاز مديريةية التوزيع.

7- هل لديك علاقات مع زملائك ؟

- نعم لا
- في حالة الإجابة ب"نعم هل هي :
- رسمية غير رسمية

8- ما هي أهم المشاكل التي يعاني منها الزملاء الموظفون ؟

- مشاكل اجتماعية ماهي؟.....
مشاكل صحية ماهي؟.....
مشاكل مهنية ماهي؟.....

مشاكل أخرى تذكر.....

9- كيف تم حل هذه المشاكل ؟

- طرق رسمية طرق شخصية طرق رسمية وشخصية معا تحل بعد

10- حسب رأيك ماهي طبيعة العلاقات الرسمية فيما بين الموظفين ؟

- قوية متوسطة متدهورة

وضح لماذا في جميع الحالات؟.....

11- حسب رأيك ماهي طبيعة العلاقات الغير الرسمية فيما بين الموظفين ؟

قوية متوسطة متدهورة

وضح لماذا في جميع الحالات؟.....

12- هل تساهم علاقتك مع زملائك في زيادة الأداء؟؟

نعم لا

13- هل أنت راض على مستوى علاقات العمل الموجودة حاليا ؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب "لا" وضح ذلك؟.....

14- ماهي طبيعة العلاقات الأكثر انتشارا فيما بين المسؤولين والمرؤوسين في المؤسسة؟

رسمية غير رسمية الاثنين معا {رسمية وغير رسمية}

15- ماهي أكثر الصعوبات التي تواجه الموظف في المؤسسة ؟

سوء العلاقة مع المسؤول صراع بين زملائك عدم توفر المعلومات الكافية

صعوبة التعامل مع الزبائن صعوبة التعامل مع بقية المتعاملين الآخرين مع المؤسسة

حالات أخرى تذكر.....

16- ماهو نوع العلاقات غير الرسمية القائمة فيما بين الموظفين ؟

صداقة قرابة عمل نقابي

حالات أخرى تذكر:.....

17- كيف تجد العلاقة بين الإدارة والنقابة ؟

قوية متوسطة متدهورة

في جميع الحالات وضح ذلك؟.....

18- كيف تقيم العلاقة فيما بين الموظفين والنقابة ؟

قوية متوسطة متدهورة

19- ماهو مستوى علاقات العمل في مؤسستكم {نظرة خاصة عن المؤسسة} : تقييمك الخاص

قوي متوسط متدهور

20- ماذا تقترح من اجل تحسين مستوى علاقات العمل في مؤسستك:

- 1 فيما بين الموظفين:
- 2- فيما بين المسؤول وبقية الموظفين:
- 3- مع النقابة:
- 4- مع الزبائن:
- 5- مع بقية المتعاملين مع المؤسسة

المحور الثالث: "واقع العدالة التنظيمية في ظل جودة الحياة المهنية على مستوى مؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع -"

21- هل يحق للموظف المشاركة في اتخاذ القرارات بالمؤسسة ؟

دائما أحيانا أبدا

- في جميع الحالات وضح أكثر:

22- هل ما يتقاضاه الموظف من {اجر وتعويضات مختلفة} يتم بعدالة مقارنة على ما يحصل عليه

زملائه؟ دائما أحيانا أبدا

- في جميع الحالات وضح ذلك:

23- هل يعتقد الموظف بالمؤسسة بأنه يتم تطبيق القرارات الإدارية المتخذة على جميع الموظفين ؟

دائما أحيانا أبدا

- في جميع الحالات وضح ذلك:

24- كيف تقيم معاملة المسؤولين مع الموظفين ؟

إنصاف محاباة صرامة

- أخرى تذكر:

25- هل الأجر الذي تتقاضاه في عملك يعادل الجهد الذي تبذله ؟

نعم لا

26- هل يحرص المسؤول على أن يبدي الموظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة ؟

دائما أحيانا أبدا

- في جميع الحالات يرجى التوضيح

27- هل يخضع جميع الموظفين للقوانين المنظمة للعمل دون تفریق ؟

دائما أحيانا أبدا

28- هل يتمتع الموظفون بحقوقهم دون التعرض لأي نوع من أنواع التعسف ؟

دائما أحيانا أبدا

29- حسب رأيك هل الواجبات المطالب بها الموظف تتماشى مع الحقوق المتحصل عليها في المؤسسة ؟

دائما أحيانا أبدا

30- هل يتم منح المرادودية وفق الجهد المبذول بما يحدده القانون الداخلي ؟

وفق المحاباة وفق الصداقة

- أخرى تذكر:

31- هل تصلك معلومات حول المسابقات الترقية الداخلية في الوقت المناسب ؟

أبدا

أحيانا

دائما

32- هل تتم الترقيات الداخلية وفق :

الصداقة

المحاباة

الاحتياجات الفعلية

أخرى تذكر

33- هل يتم تحديد احتياجات المؤسسة وفق :

الصداقة

المحاباة

الاحتياجات الفعلية

34. ما هو تقييمك لمستوى العدالة التنظيمية في مؤسساتكم (نظرة خاصة عن العدالة التنظيمية في المؤسسة) ؟

متدهور

متوسط

قوي

35. ماذا تقترح من اجل تحسين مستوى العدالة التنظيمية في مؤسساتك ؟

.....



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITÉ CHADLI BENDJEDID

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

Université Chadli Bendjedid- El Tarf

مختبة العلوم الاجتماعية والانسانية

Faculté des sciences sociales et humaines

قسم علم الاجتماع

Département de Sociologie



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITÉ CHADLI BENDJEDID

الطارف في:

المرجع رقم:

السيد/ مدير المؤسسة

الموضوع : طلب إذن بدخول المؤسسة لإنجاز بحث علمي ميداني

نحن رئيس قسم علم الاجتماع بجامعة الطارف نلتزم منكم التفضل بالسماح للطلبة الآتية أسماؤهم:

بورجة شيباء و فليجان لصاب

بدخول مؤسساتكم مع الالتزام بنظامها الداخلي و إجراءاتها التنظيمية و القانونية قصد إجراء بحث ميداني لمذكرة التخرج ماستر علم الاجتماع.



- لسانس علم الاجتماع L.M.D

تحت عنوان: واقع جودة الحياة المهنية

دراسة ميدانية بمؤسسة: سولفانز ووسية الطارف

و ذلك لفترة من 2024/03/14 إلى 2024/03/14 على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلة أي تابعات مالية

و أخيرا نلتزم منكم في هذا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

توقيع الطلبة

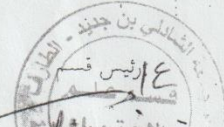
Flafime

Bouyat

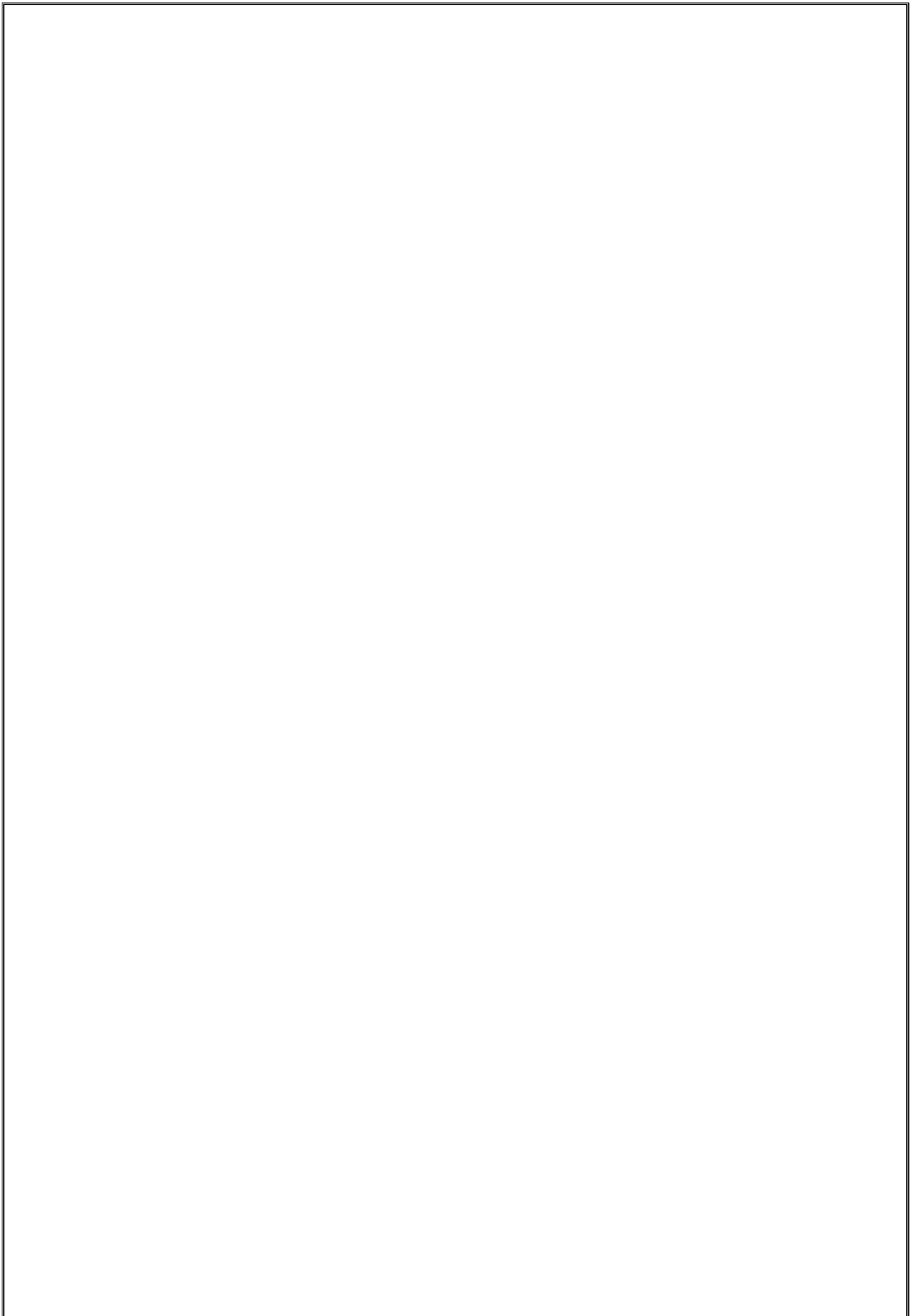


مديري عبد القادر

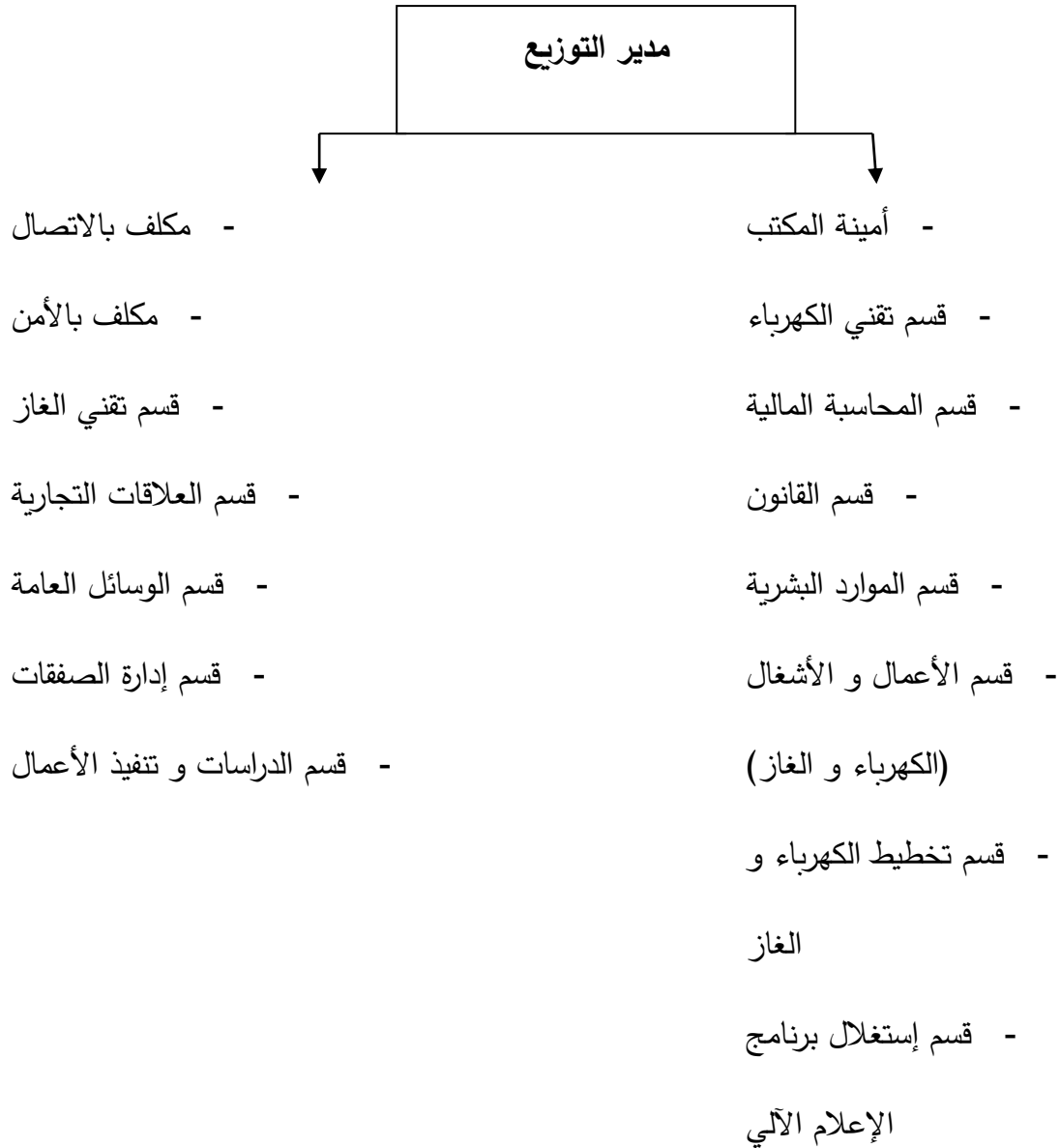
12 مارس 2024



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
ناتبة رئيس قسم علم الاجتماع
مكتبة بالتدريس والتعلم
الاستاذة: غياي فاطمة



هيكل التنظيم



سونلغاز هي المشغل التاريخي في مجال إمدادات الكهرباء و الغاز و تتناسب مساهمتها في تنفيذ السياسة الوطنية للطاقة مع برامج التنفيذ الكبرى في كهربية الريف و توزيع الغاز العمومي و التي مكنت من رفع نسبة النفطية الكهربائية إلى ما يقارب 98% و معدل تغلغل الغاز الطبيعي إلى 43%

موقعها: تقه مديريةة التوزيع و الكهرباء و الغاز في الطارف بجانب الطريق الوطني رقم 44
على يمينها الخزينة المالية للولاية، و على يسارها جامع، الشمال أراضي زراعية، الجنوب
المركز الصحي سونلغاز

عدد الموظفين الإجمالي 600

➤ تاريخ تأسيسها

- في عام 1947م، أسند المرسوم رقم 47، 1002 المؤرخ في 5 يونيو 1945 إدارة شركة
الكهرباء و الغاز المؤمنة في الجزائر إلى مؤسسة عمومية ذات الطبيعة الصناعية و التجارية،
تسمى كهرباء و غاز EGA (بالاختصار) في عام 1969 صدر مرسوم رقم 59.69 بتاريخ 28
يوليو 1969 في حل شركة الإمارات العالمية للألمنيوم و إنشاء شركة الوطنية للغاز و الكهرباء
سونلغاز

- في عام 1991 غيرت شركة سونلغاز طبيعتها القانونية بموجب المرسوم التنفيذي رقم
475، 91 المؤرخ 14 ديسمبر 1991م و الذي يقضي بتحويل الطبعة القانونية إلى مؤسسة
عمومية ذات طابع صناعي و تجاري « EPIC »

- في عام 2002 أدى قانون توزيع الكهرباء و الغاز عبر خطوط الأنابيب الصادر في 5
فبراير 2002، إلى تحويل شركة EPS إلى شركة مساهمة تابعة و يسمى هذا الكيان القانوني
الجديد Sonalgaz

- في عام 2004 بدأت عملية التحول لشركة سونلغاز بإنشاء 3 شركات تجارية
SPE ,GRTE,GRTB

- في عام 2005 من أجل التحضير لفرع التوزيع تم إنشاء 4 مديريات عامة إقليمية مستقلة

- في عام 2006 ظهور 4 شركات لتوزيع الكهرباء، و الغاز SDA,SDC,SDF

- في عام 2009 الانتهاء من إعادة الهيكلة تضم المجموعة الآن 39 شركة منها 33 شركة

تجارية و 6 شركات بالمشاركة المباشرة. قسم التفنن الكهرباء

قسم التفنن الكهرباء :

تشغيل الشبكة:

و هي خدمة تتحكم في تشغيل الشبكة

وضع برامج الصيانة للمنشأة حسب خصوصيتها و جودة الخدمة و مراقبة تطبيقها

مراقبة و تحليل القياسات

(الضغط المتوسط و الضغط العالي)

- خدمة الصيانة الكهربائية فيما يتعلق باكتشاف أخطاء الأسلاك، و القيام بالبحث و

تحديد أماكن العبور

- ضبط و صيانة مراقبة أجهزة الحماية من حيث التحكم و القياسات

- ضمان و إدارة و صيانة أجهزة القياس و كشف أعطال الأسلاك و معدّات الحماية و

النقل

هذه الخدمة عن الدراسة العامة و التي تتمثل في دراسة المشاريع الكبرى (التركيبات الجديدة،

تعديل أو - - ترميم شبكات الكهرباء و الغاز، مراقبة السيطرة و الإشراف عن الأعمال، و

كذلك وضع برامج العمل التي يتم تنفيذها يتعلق بمهامها و تضمن إدارة المشروع)

- خدمة دراسات أعمال الكهرباء/ خدمة دراسات أعمال الغاز، هذه الهياكل مسؤولة عن

إدارة مشاريع برامج تنفيذ أعمال الغاز و الكهرباء

- جمع الملفات التقنية للأعمال التي يتم تنفيذها

- تنظيم افتتاح مواقع البناء مع شركة البناء .

قسم أمينة المكتب :

- المساعدة المباشرة للمدير

- معالجة البريد الوارد و الصادر

- ضمان علاقات مع جميع هياكل المؤسسة

- الرد على الإتصالات المتعلقة بالمدير

- تترتب إجتماعات المدير الداخلية و الخارجية

قسم إدارة الصفقات:

تطوير برامج إستثمارية قصيرة و متوسطة المدى بإتباع إرشادات المستوى المركزي و

التعاون مع المناطق

طلب فتح المناطق المحمية و التأكد من مراقبتها بقسم المحاسبة و المالية

- مراقبة البرنامج الإستثماري

- تنفيذ و مراقبة إجراءات إدارة الإستثمار

- مراقبة بيانات إجراءات إدارة الإستثمار

- مراقبة بيانات الإتفاق على الاستئمان من إدارة التوزيع و مختلف هياكلها

- متابعة الإدراك المادي حسب المشغل و حسب الفصل و المادة

عشم المكلف بالاتصال:

تصميم و تنظيم المعلومات، المخصصة للجمهور وللجمهور و العملاء إستخدام الوسائط

المناسبة (المنشورات، الملصقات، الصحافة، الإذاعة المحلية، الكتيبات) بناءً على

السياسة التي وضعتها الشركة

المشاركة مع الإدارة العامة للتوزيع في المناسبات التجارية الحفاظ على العلاقات الوثيقة مع وسائل الإعلام (التلفزيون، الراديو، الصحافة)

عشم المكلف بالأمن:

عمل جدول للزيارات مع برمجة أعمال التوعية

القيام بإجتماعات الخاصة بالأمن نيابة على مدير التوزيع

زيارة المواقع الأعمال الجديدة و المنشآت القائمة بها، إنتاج النتائج المحاسبية لمديرية التوزيع.

عشم الشؤون العامة:

و هو قسم فرعي يضمن التشغيل السليم و الصيانة و إصلاح المعدات و المركبات التابعة للمديرية و يتكون:

- تنظيم و إدارة المحفوظات
- تلاقي و حفظ و توزيع البرية
- المشتريات لشراء اللوازم الكلاسيكية و المحدودة
- موقف السيارات (ضمان الخدمات المتعلقة بأنشطة المركبات و ضمان إدارة الوقود)

قسم إدارة نظم المعلومات:

يتعامل هذا القسم مع كل ما يتعلق بالتكنولوجيا المعلومات و محو عبارة عن قاعدة بيانات مركزية

- ضمان حسن سير تكنولوجيا المعلومة
- التأكد من الحفاظ على معدات المعلومات الخاصة بهيكلها
- إسترداد تحديثات التطبيق و تثبيتها على محطات العمل

قسم الدراسات و تنفيذ الأعمال:

هذه الخدمة مسؤولة عن الدراسة العامة و التي تتمثل في: دراسة المشاريع الكبرى التركيبات الجديدة، تعديل أو ترميم شبكات الكهرباء و الغاز، وضع برامج العمل التي يتم تنفيذها

عشم إدارة الشؤون القانونية:

يشغله المنصب مدير الشؤون القانونية و تتمثل مسؤولياته الرئيسية في:

- مساعدة الهياكل في التعامل مع المشاكل القانونية
- تمثيل سونلغاز بإنتداب المدير الإقليمي أمام السلطات القضائية و إتخاذ الإجراءات الودية لصالح الشركة

- مراقبة تنفيذ قرارات المحاكم

تقسيم تقني الغاز:

ينقسم إلى 3 هياكل تشغيلية و هي مناطق غازية و التي تديع 10 بلديات

- قسم مراقبة عمليات الشبكة
- تشغيل الشبكة
- تطوير برامج الصيانة للمنشآت
- مراقبة و تحليل القياسات الدورية
- وضع خطط الطوارئ مع المناطق
- إدارة الأشغال
- مراقبة و تحليل إحصائيات الأعمال (الشبكاتأ التوصيلات، الصمّامات، الأعمدة)
- تحديث و إنشاء كافة خطط الحماية

قسم الموارد البشرية:

- تبدأ تنمية الموارد البشرية بالتوظيف، و هي في الأساس تقدم المسار الوظيفي للموظف من التعيين إلى التقاعد و يتشكل دور هذا القسم في صيانة الملف الإداري بشكل سليم
- ضمان التنظيم الإداري للموظفين
- وضع الميزانية و عقد إدارة شؤون الموظفين
- ضمان و مراقبة شروط تطبيق إدارة شؤون الموظفين

خدمة التدريس:

التأكد من الحفاظ على إحصائيات الموظفين و تحديثهم و إضفاء الطابع الرسمي على لوحات المعلومات الدورية

قسم المالية و المحاسبة:

1-الخدمة المالية: تجهيز الصناديق من الخدمات التجارية المضي قدما في مركزية سجلات النقل

2-إدارة الميزانية و الرقابة الإدارية: وضع الموازنة السنوية للمديرية، إنتاج لوحة القيادة و تقرير النشاط الخاص بمديرية التوزيع

قسم العمليات: التأكد من التحقق و المراقبة و المحاسبة للعمليات، التأكد من التحكم في الإدخالات المحاسبة المتعلقة

قسم العلاقات التجارية:

يشكل هذا القسم واجهة بن الشركة و المستهلك أي إتصال بين الشركة و العميل، يمر عبر هذا الهيكل الذي يعني بمهام متنوعة مثل إجراءات إشترك المشترك، تحصيل

فواتير المشترك، سوية النزاعات بين المشترك و الشركة و هي مكونة من 4 خدمات و

5 وكالات

وكالة تجارية للطارف

وكالة تجارية القالة

وكالة تجارية بن مهدي

وكالة تجارية الذرعان

وكالة تجارية بوحجار

- إتصال العميل الجديد

- تلقي طلبات إمدادات الكهرباء و الغاز

- إدارة الإتصالات من العملاء الجدد

- حساب دقات معالجة الملفات و إكمال العمل

- متابعة الطلبات من تنفيذها على أرض الواقع

- مسؤول عن مراقبة المشتركين الإداريين (المدارس و البلديات و غيرها ..)

- تقوم بعمل المشتركين بعد إستلام دفعاتهم من الوكالات التجارية و توزيع و إدارة جميع

هذه الفواتير

- مسؤولة عن محاسبة المبيعات

- مركزية سجلات النقد للوكالات الخمسة (جمع سجلات النقد كل يوم)

- تسجيل شهري لأعداد المشتركين عبر الولاية

- تركيب عدد المشتركين الجدد

