

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

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



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

بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية واثرها على الرضا الوظيفي في المؤسسة
الخاصة الجزائرية

اشرف: أ - د : تريكي حسان

من إعداد الطالبان: :

بعيري ابراهيم

برينيس هيثم

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	الشاذلي بن جديد. الطارف	استاذ التعليم العالي	بن تروش عماد
مشرفا ومقررا	الشاذلي بن جديد. الطارف	استاذ التعليم العالي	تريكي حسان
عضوا ممتحنا	الشاذلي بن جديد. الطارف	استاذ التعليم العالي	شرفة الياس

السنة الجامعية : 2024 / 2023 م

اهداء شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

(ولقد آتينا داود وسليمان علما

وقالا الحمد لله الذي فضلنا على كثير من عباده المؤمنين)

سورة النمل الآية 15

فالحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه و لعظيم سلطانه.

الحمد لله على إحسانه و له الشكر على توفيقه لنا في إتمام هذا البحث

و اشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له.

أما بعد:

فبعد الشكر و الثناء لله عز وجل و الذي لا تحصيه كلماتنا مهما طالت

فإننا من هذا المنبر

نقدم كل الشكر و التقدير لاستاذنا تريكي حسان.

و كذلك نوجه الشكر لكل من ساعدنا في هذا المشوار العلمي

و إلى كل من مد يد العون حتى و لو بالكلمة الطيبة من قريب أو من بعيد .



اهداء

الحمد لله الذي هداني إلى طريق السلام
و الذي أعانني على إنجاز هذا العمل
أهدي ثمرة جهدي هذا إلى أعزرو أعلى

إنسانة في حياتي

التي أنارت دربي بنصائحها و كانت حبرا صافيا بحري

يفيضي الحب و البسمة التي منبع الحب أمي العزيزة

إلى من منحي القوة و العزيمة لمواصلة الدرب

إلى الغالي على قلبي أبي

إلى إخوتي و أخواتي حفظهم الله لي

إلى كل من يحمل لقب بعيري أهدي هذا العمل

إلى اصدقائي و رفقائي دربي

إلى كل من نسيهم القلم و حفظهم القلب

ابراهيم



اهداء

الحمد لله الذي أنعم علينا بالصحة و العافية و العقل

و الصلاة والسلام على سيدنا و حبيبنا محمد

أهدي هذا العمل روح **أبي الغالي**

إلى أصل الوجود و أمل الحياء و حيي الأبدى

إلى خير ما ينطق بها اللسان قره عيني **((أمي الحبيبة))**

إلى أحبتي التي تزهو بهم الحياة إلى أخواتي و أخوتي سندي في الحياة

حفظهم الله من كل مكروه

إلى كل من كان له نية حسنة اتجاهي

و أخيرا أسأل الله أن يوفقني في باقي مراحل حياتي

و شكرا للجميع

هيثم

الملخص

تهدف الدراسة إلى محاولة معرفة مدى اسهام نظام الحوافز المنبثق عن اسلوب جودة الحياة الوظيفية في زيادة رضا العاملين تجاه العمل ولتوضيح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي من خلال مجموعة من المؤشرات، حيث انطلقنا من التساؤل الرئيسي التالي : ما هي انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الجزائرية الخاصة ؟

وقد تفرعت عنه الاسئلة الفرعية التالية :

- هل نظام الحوافز كمؤشر لجودة الحياة الوظيفية يسهم في تحسين الرضا الوظيفي العاملين اتجاه العمل ؟

- ما هو تأثير جودة ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعمال ؟

- إلى أي مدى يسهم التوفيق بين متطلبات العمل و الحياة الشخصية للعمال في تحقيق الرضا الوظيفي ؟

و للإجابة عن هذه التساؤلات تم الاعتماد على المنهج الوصفي و ذلك باستعمال اسلوب المسح الشامل مع الاستمارة و العينة القصدية مع المقابلة حيث بلغ عدد المبحوثين في المؤسسة 22 مبحوثا.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

ان نظام الحوافز المنبثق عن اسلوب جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة البحث لا يساهم في زيادة رضا العاملين اتجاه العمل.

ان جودة ظروف العمل تؤثر بشكل ايجابي على الرضا الوظيفي، حيث ان توفر ظروف العمل المناسبة من شأنه ان يحقق الرضا عن الوظيفة لكنه قد لا يكون حافزا كافيا لدفع العمال لبذل جهد اضافي في العمل.

ان قدرة العامل على التوفيق بين متطلبات العمل و الحياة الشخصية تسهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي

Résumé

L'étude vise à tenter de déterminer dans quelle mesure système de motivation émanant de la méthode de qualité de vie au travail contribue à augmenter la satisfaction des salariés au travail et à clarifier la relation entre la qualité de vie au travail et la satisfaction au travail à travers un ensemble d'indicateurs. Nous sommes partis de la question principale suivante : Comment la qualité de vie au travail se reflète-t-elle dans la qualité de vie au travail ? Le degré de satisfaction au travail des travailleurs de l'entreprise privée algérienne ?

Il en ressort les sous-questions suivantes :

Le système motivation issu de la démarche de qualité de vie au travail contribue-t-il à accroître la satisfaction des salariés au travail ?

Quelle est l'importance de la qualité des conditions de travail sur le degré de satisfaction des travailleurs ?

Dans quelle mesure la capacité des travailleurs à concilier les exigences du travail et de la vie personnelle contribue-t-elle à la satisfaction globale à l'égard du travail au sein de l'organisation ?

Pour répondre à ces questions, nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive, en utilisant une méthode d'enquête globale avec un questionnaire et un échantillonnage raisonné avec un entretien, le nombre de répondants dans l'institution atteignant 22 répondants.

L'étude a abouti à un ensemble de résultats dont les plus importants sont :

Le système d'incitation émanant de la démarche de qualité de vie au travail dans cette institution ne contribue pas à accroître la satisfaction des salariés au travail.

La qualité des conditions de travail a un impact positif et direct sur la satisfaction au travail, dans la mesure où la disponibilité de conditions de travail appropriées peut engendrer la satisfaction au travail, mais ne constitue peut-être pas une incitation suffisante pour pousser les travailleurs à fournir des efforts supplémentaires au travail.

La capacité du travailleur à concilier les exigences du travail et de la vie personnelle contribue positivement à atteindre la satisfaction au travail.

فهرس المحتويات

فهرس العناوین

الصفحة	العنوان
-	شكر و تقدير
-	إهداء
-	ملخص الدراسة
-	فهرس الدراسة
-	فهرس الجداول
أ - ج	مقدمة
-	الفصل الأول الإطار المفهمي و المنهجي للدراسة
04	تمهید
-	أولاً: الإطار المفهمي للدراسة
08-05	01/ إشكالية الدراسة
10-09	02/ أسباب إختيار الموضوع
12-11	03/ أهمية الدراسة
13	04/ أهداف الدراسة
25-14	05/ تحديد المفاهيم
36-26	06/ الدراسات السابقة
-	ثانياً: الإطار المنهجي للدراسة
39-37	01/ المنهج المستخدم في الدراسة
44-40	02/ أدوات جمع البيانات
46-45	03/ مجالات الدراسة
47	04/ مجتمع الدراسة والعينة
-	الفصل الثاني مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية
50	تمهید
54-51	01/ نبذة تاريخية حول دراسة جودة الحياة الوظيفية
56-55	02/ أهمية جودة الحياة الوظيفية
58-57	03/ أهداف جودة الحياة الوظيفية
70-59	04/ أبعاد جودة الحياة الوظيفية

72-71	05/ معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
75-73	06/ قياس جودة الحياة الوظيفية
77-76	07/ تحسين جودة الحياة الوظيفية
80-79	08/ علاقة جودة الحياة العامة بجودة الحياة الوظيفية
-	الفصل الثالث الرضا الوظيفي
83	تمهيد
86-84	01/ نبذة تاريخية حول دراسة الرضا الوظيفي
88-87	02/ أهمية الرضا الوظيفي
90-89	03/ أنواع و اشكال الرضا الوظيفي
91	04/ خصائص الرضا الوظيفي
99-92	05/ العوامل المؤثرة في تشكل الرضا الوظيفي
-100	06/ نظريات الرضا الوظيفي
113	
113	07/ المقاربة النظرية لموضوع الدراسة
-	الفصل الرابع الاطار التطبيقي للدراسة
117	تمهيد
-118	01/ عرض ومناقشة وتحليل و تفسير البيانات
186	
-187	02/ النتائج العامة و مدى اجابتها على تساؤلات الدراسة
193	
-194	خاتمة
196	
-197	قائمة المصادر و المراجع
204	
-205	الملاحق
222	

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية	118
02	جدول يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	120
03	جدول يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الاقدمية في العمل	122
04	جدول يوضح مدى توافق الاجر مع الجهد المبذول في العمل	124
05	جدول يوضح مدى كفاية الاجر لتامين مستوى معيشي لائق	126
06	جدول يوضح مدى كفاية الاجر لتغطية الحاجات الاساسية	128
07	جدول يوضح مدى مساهمة الوظيفة الحالية في تحقيق طموحات العمال من خلال الراتب المجزي	130
08	جدول يوضح مدى توفر تعويضات مالية مقابل ساعات العمل الاضافية	132
09	جدول يوضح مدى تساوي اجر العاملين في هذه المؤسسة مع اجر العاملين من نفس المستوى الوظيفي في المؤسسات الاخرى	134
10	جدول يوضح امكانية توزيع المؤسسة لمنحة المردودية على العمال عندما تحقق الارباح	136
11	جدول يبين الى أي مدى تشكل المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة حافزا للعمل بالنسبة للعمال	138
12	جدول يبين رضا العمال عن الحوافز المالية في العمل	140
13	جدول يبين مدى اعتراف و تقدير المسؤولين للجهود المبذولة من العمال	142
14	جدول يبين قابلية العمال لتغيير المؤسسة في حالة ايجاد منصب عمل بنفس الاجر في مؤسسة اخرى	144
15	جدول يبين قوة الحافز الذي تشكله ظروف العمل بالمؤسسة	148
16	جدول يوضح توفر الوسائل و الاجهزة و الادوات اللازمة للعمل	150
17	جدول يبين توفر وسائل العمل وعلاقتها بتشجيع العامل على بذل جهد اكبر و الابداع في العمل	152
18	جدول يوضح مدى توفر الظروف الفيزيقية في مكان العمل	154
19	جدول يوضح مدى توفر مكان العمل على شروط النظافة	156

158	جدول يوضح مدى امان بيئة العمل من المخاطر و حوادث العمل	20
160	جدول يوضح درجة توفر الوسائل الملائمة لتطبيق اجراءات السلامة و الصحة المهنية بالمؤسسة	21
162	جدول يوضح مدى توفر عدة ووسائل الاسعافات الاولية في مكان العمل	22
164	جدول يوضح مدى اهتمام المؤسسة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين	23
166	جدول يوضح مدى تواجد التعب الجسدي عند العمال بعد نهاية الدوام	24
167	جدول يوضح مدى الشعور بالسعادة في مكان العمل	25
170	جدول يبين تناسب توقيت العمل و الظروف الشخصية للعمال	26
172	جدول يبين ان كان توقيت العمل يحفز العمال	27
174	جدول يبين مدى قدرة الوظيفة الحالية على توفير الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي	28
176	جدول يبين القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة والحياة الشخصية	29
178	جدول يبين اثر فترات الراحة التي تمنح للعمال في تشجيعهم على العمل بجد اكثر	30
179	جدول يوضح يبين مدى مراعات المؤسسة لظروف العامل عندما يكون لدى العامل حدث عائلي طارئ	31
181	جدول يوضح ان كانت المؤسسة تقدم عطل للعمال في حالة حدث عائلي	32
183	جدول يوضح مستوى الرضا عن العمل	33
185	جدول يوضح الامتيازات التي تجعل العامل يرغب في مزاولة وظيفته	34

فهرس الاشكال الخاصة بالجانب النظري

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	شكل يمثل مخطط نظرية ماسلو للحاجات الانسانية	102
02	شكل يمثل محتوى نظرية هيرزبيرغ	112

فهرس الاشكال الخاصة بالجانب التطبيقي

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	دائرة نسبية توضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية	119
02	دائرة نسبية توضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	121
03	دائرة نسبية توضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الاقدمية في العمل	123
04	دائرة نسبية توضح مدى توافق الاجر مع الجهد المبذول في العمل	125
05	دائرة نسبية توضح مدى كفاية الاجر لتامين مستوى معيشي لائق	127
06	دائرة نسبية توضح مدى كفاية الاجر لتغطية الحاجات الاساسية للعامل و اسرته	129
07	دائرة نسبية توضح مدى مساهمة الوظيفة الحالية في تحقيق طموحات العمال من خلال الراتب المجزي	131
08	دائرة نسبية توضح مدى توفر تعويضات مالية مقابل ساعات العمل الاضافية	133
09	دائرة نسبية توضح مدى تساوي اجر العاملين في هذه المؤسسة مع اجر العاملين من نفس المستوى الوظيفي في المؤسسات الاخرى	135
10	دائرة نسبية توضح امكانية توزيع المؤسسة لمنحة المردودية على العمال عندما تحقق الارباح	137
11	دائرة نسبية تبين الى أي مدى تشكل المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة حافزا للعمل بالنسبة للعمال	139
12	دائرة نسبية تبين رضا العمال عن الحوافز المالية في العمل	141
13	دائرة نسبية تبين مدى اعتراف و تقدير المسؤولين للجهود المبذولة من العمال	143
14	دائرة نسبية تبين قابلية العمال لتغيير المؤسسة في حالة ايجاد منصب عمل بنفس الاجر في مؤسسة اخرى	145
15	دائرة نسبية تبين قوة الحافز الذي تشكله ظروف العمل بالمؤسسة	149
16	دائرة نسبية توضح توفر الوسائل و الاجهزة و الادوات اللازمة للعمل	151

153	دائرة نسبية تبين توفر وسائل العمل وعلاقتها بتشجيع العامل على بذل جهد اكبر و الابداع في العمل	17
155	دائرة نسبية توضح مدى توفر الظروف الفيزيقية في مكان العمل	18
157	دائرة نسبية توضح مدى توفر مكان العمل على شروط النظافة	19
159	دائرة نسبية توضح مدى امان بيئة العمل من المخاطر و حوادث العمل	20
161	دائرة نسبية توضح درجة توفر الوسائل الملائمة لتطبيق اجراءات السلامة و الصحة المهنية بالمؤسسة	21
163	دائرة نسبية توضح مدى توفر عدة ووسائل الاسعافات الاولية في مكان العمل	22
165	دائرة نسبية توضح مدى اهتمام المؤسسة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين	23
166	دائرة نسبية توضح مدى تواجد التعب الجسدي عند العمال بعد نهاية الدوام	24
168	دائرة نسبية توضح مدى الشعور بالسعادة في مكان العمل	25
171	دائرة نسبية تبين تناسب توقيت العمل و الظروف الشخصية للعمال	26
173	دائرة نسبية تبين ان كان توقيت العمل يحفز العمال	27
175	دائرة نسبية تبين مدى قدرة الوظيفة الحالية على توفير الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي	28
177	دائرة نسبية تبين القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة والحياة الشخصية	29
178	دائرة نسبية تبين اثر فترات الراحة التي تمنح للعمال في تشجيعهم على العمل بجد اكثر	30
180	دائرة نسبية توضح يبين مدى مراعات المؤسسة لظروف العامل عندما يكون لدى العامل حدث عائلي طارئ	31
182	دائرة نسبية توضح احتمالية تقديم المؤسسة عطل للعمال في حالة حدث عائلي	32
184	دائرة نسبية توضح مستوى الرضا عن العمل	33
186	دائرة نسبية توضح الامتيازات التي تجعل العامل يرغب في مزاولة وظيفته	34

مقدمة

مقدمة:

في عالم يتسم بالتغير المستمر والتطور السريع، تبرز جودة الحياة الوظيفية كعامل أساسي يؤثر على مستويات الرضا والإنتاجية في بيئة العمل. لذا أصبح موضوع جودة الحياة الوظيفية من المواضيع التي أثارت إهتمام المفكرين والباحثين في مجال علم الاجتماع التنظيمي وعلم النفس الصناعي وعلوم الإدارة والتسيير، لما له من أهمية بالغة في دفع عجلة التنظيمات العصرية التي يتطلب لبقائها وإستمرارها الإستجابة لحاجات التطور والتقدم. وانطلاقاً من ذلك يسعى هذا البحث إلى استكشاف العلاقة المعقدة بين بيئة العمل، والسياسات التنظيمية، والرفاهية الشخصية للموظفين والاستراتيجيات التي يمكن للمؤسسات تبنيها لتعزيز الرضا الوظيفي ، وكيف تتشابك هذه العناصر لتشكيل تجربة العمل الشاملة. وفي هذا الاطار تسعى المنظمات بأنواعها إلى زيادة الإنتاجية، وتعزيز مستويات الأداء، وتحسين الفعالية التنظيمية ، ودعم القدرة التنافسية لهذه المنظمات، ولذلك وجب على هذه المؤسسات السعي إلى أساليب الإدارة الحديثة لتحقيق أهدافها المسطرة.

وأثبتت الأبحاث والدراسات العلمية أن كفاءة ونجاح المنظمة يعتمد بشكل أساسي على الاستثمار الأمثل في الموارد البشرية ،حيث يعد العامل البشري ركيزة أساسية في الفكر

الإداري المعاصر، الأمر الذي دفع معظم المؤسسات والمنظمات إلى زيادة اهتمامها بالموارد البشرية، حيث يعتبر مصدراً مهماً للميزة التنافسية لهذه المنظمات.

و عليه اردنا من خلال هذا البحث الكشف عن كيفية تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية المختلفة على الرضا الوظيفي للعامل الجزائري بالقطاع الخاص

وقد تضمنت دراستنا أربعة فصول من أجل الإلمام بالموضوع وتغطية كل الجوانب

المتعلقة بالموضوع:

الفصل الأول مكون من الإطار المفاهيمي و الإطار المنهجي ،حيث تم تقسيمهم الى جزئين:

اولا: الإطار المفاهيمي و الذي تضمن إشكالية الدراسة و تساؤلاتها ،والتي تعتبر من اهم خطوات البحث العلمي و التي تحدد موضوع البحث ، أهمية و أهداف الدراسة ، مبررات اختيار الموضوع و مفاهيم الدراسة و الدراسات السابقة .

ثانيا : الإطار المنهجي للدراسة من المنهج المستخدم ،وأدوات و تقنيات جمع البيانات ،ومجالات الدراسة.

أما الفصلين الثاني و الثالث فتضمننا الإطار النظري للدراسة ،بحيث تم وضع كل متغير من متغيرات الدراسة في فصل نظري .

فكان **الفصل الثاني** حول جودة الحياة الوظيفية بكل أبعادها و أجزائها و مكوناتها ،فبدئنا رحلتنا بالتعريف بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، مستعرضين تاريخه وتطوره والنظريات المختلفة التي تحاول تفسيره ،تطرقنا بعدها إلى العوامل المتعددة التي تسهم في جودة الحياة الوظيفية، من بينها البيئة الفيزيائية للعمل، العلاقات الاجتماعية في العمل، الأمان الوظيفي، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية.

و **الفصل الثالث** ناقش فيه الرضا الوظيفي بكل مؤشراتهِ ، مشيرين إلى كيفية تأثيره على الصحة النفسية والبدنية للأفراد، واستعرضنا الأبحاث التي تبين العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية ، وكيف يمكن للمؤسسات استخدام هذه المعلومات لتحسين بيئة العمل وزيادة الولاء والتزام الموظفين.

أما فيما يتعلق **بالفصل الرابع** فقد خصصناه لعرض و مناقشة و تحليل البيانات و تفسيرها ،وعرض النتائج العامة للدراسة ومدى إجابتها على تساؤلات الدراسة.

نأمل أن يكون هذا البحث مصدر إلهام للقادة والمديرين والموظفين على حد سواء، ليس فقط لتحسين بيئة العمل الخاصة بهم، ولكن أيضًا لإحداث تغيير إيجابي يمتد إلى ما وراء جدران المكتبة، ويسهم في تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و المنهجي للدراسة

تمهيد

أولاً: الإطار المفاهيمي

01/ الإشكالية

02/ أسباب إختيار الموضوع

03/ أهمية الدراسة

04/ أهداف الدراسة

05/ تحديد المفاهيم

06/ الدراسات السابقة

ثانياً: الاطار المنهجي

01/ المنهج المستخدم

02/ أدوات جمع البيانات

03/ مجالات الدراسة

04/ مجتمع الدراسة و العينة

تمهيد:

يعتبر هذا الفصل مدخلا نهدف من خلاله إلى إبراز ملامح دراستنا ،حيث يتضمن الإطار المفاهيمي و المنهجي للبحث .

و يعتبر الجانب المفاهيمي الخلفية الاساسية التي يعتمد عليها الباحث في بناء و إنجاز بحثه ،مستهلين دراستنا بطرح إشكالية الدراسة مع تساؤلاتها مع بعض المرتكزات الأساسية ،كأسباب إختيار الدراسة و أهمية الدراسة و أهدافها ،وتحديد المفاهيم الأساسية للدراسة ،ثم عرض الدراسات السابقة .

اضافة الى ما سبق سنتطرق في الجانب المنهجي لهذا الفصل الى الى اجراءات الدراسة الميدانية التي اعتمدناها في دراستنا حول جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الخاصة الجزائرية ،ويستضمن هذا الجانب الاجراءات المنهجية المتمثلة في المنهج المستخدم ،وادوات جمع البيانات ،ومجالات الدراسة ،وعينة البحث وكيفية اختيارها .

أولاً: الإطار المفاهيمي للدراسة

01 / الإشكالية :

في عصر تتسابق فيه المؤسسات لتحقيق الابتكار والتميز، يبرز المورد البشري كعنصر فاعل ومحوري في تحقيق النجاح والتفوق و تحقيق الميزة التنافسية للشركات، فالمورد البشري ليس مجرد عنصر من عناصر الإنتاج، بل هو العنصر الأكثر حيوية وتأثيرًا، حيث أن المورد البشري بما يمتلكه من مهارات وقدرات وإمكانيات، يشكل الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات وتزدهر، حيث إن الاستثمار في العنصر البشري ليس فقط استثمارًا في الحاضر، بل هو بناء لمستقبل المؤسسة وضمان لاستدامتها.

فأهمية المورد البشري في نجاح المؤسسات لا تقتصر على الأداء الوظيفي اليومي فحسب، بل تمتد لتشمل الابتكار والإبداع والقدرة على التكيف مع التغيرات، حيث أن الموظفين المتحمسين والملتزمين هم الذين يدفعون عجلة التقدم ويحققون الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، من خلال تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي والولاء للمؤسسة، حيث يمكن لهذه الأساليب أن تؤدي إلى تحسينات مستدامة في الأداء.

لذلك، فمحافظة المؤسسة على مواردها البشرية تعد من الأولويات التي يجب أن تركز عليها الإدارة، فالمحافظة على الموظفين وتطويرهم وتوفير بيئة عمل داعمة يعود بالنفع على الجميع، من خلال تعزيز الولاء والتقليل من تكاليف التوظيف والتدريب.

ومن هذا المنطلق، تحاول المنظمات تسخير جهودها وكافة الوسائل المتاحة لتوفير مجموعة من الأبعاد الأساسية، تتمثل في توفير بيئة عمل آمنة وصحية، والوضوح والشفافية في العمل، ومشاركة العاملين في العمليات الإدارية والتنظيمية، واتخاذ القرار، وتوفير الرعاية

الاجتماعية والإنسانية والأمن والسلامة في بيئة العمل، وهو ما ينسجم مع جوهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

وفي عالم يتسم بالتغير المستمر والتطور السريع، تبرز جودة الحياة الوظيفية كعامل أساسي يؤثر على مستويات الرضا والإنتاجية في بيئة العمل، وتعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة، وقد حظيت باهتمام العديد من الخبراء في مجال الموارد البشرية والعلاقات الإنسانية، لقد تم استخدام هذا المفهوم على نطاق واسع لأكثر من 50 عامًا.

وتشكل جودة الحياة الوظيفية السائدة في المنظمة أحد مصادر تميزها، لذا تولي المنظمات أهمية بالغة لجودة حياة العمل بأبعادها النفسية والاجتماعية والمادية وهي تتدرج في صميم مسؤوليتها الاجتماعية تجاه أفرادها العاملين، إذ إن كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية تنعكس على النتائج الفعلية للعاملين، وبالتالي على تكيفهم وتطورهم وما يترتب على ذلك من نتائج أهمها تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.

وتتمثل جودة الحياة الوظيفية في مشاركة الموظفين في صنع القرار، ظروف العمل الإيجابية، تعزيز التعاون والتضامن بين الموظفين، العدالة التنظيمية، الأمن الوظيفي، تعزيز السلامة والصحة المهنية، نموذج الإشراف الديمقراطي والرضا الكافي عن الاحتياجات الأساسية للأفراد (المادية والفكرية)، لأن مجال العمل ليس بمعزل عن الاحتياجات والرغبات والميول الشخصية.

وبما أن الهدف الرئيسي لتحسين جودة الحياة الوظيفية في المنظمة هو حماية وتطوير مواردها البشرية، فإن بيئة العمل الإيجابية ستساعد على زيادة مستوى الرضا الوظيفي، وبالتالي توليد مستويات عالية من الولاء للوظيفة والمنظمة، ودرجة عالية من الأداء والالتزام باستراتيجية المنظمة. حيث يشعر العمال بالأهمية و الدور الفعال في المنظمة فيتشجع على الإبداع و الابتكار. وتأسيسا على ما سبق، يسعى هذا البحث إلى استكشاف العلاقة المعقدة بين بيئة العمل، والسياسات التنظيمية، والرفاهية الشخصية للموظفين، والاستراتيجيات التي يمكن للمؤسسات تبنيها لتعزيز الرضا الوظيفي ، وكيف تتشابك هذه العناصر لتشكيل تجربة العمل الشاملة. وعليه أردنا القيام بدراسة وصفية تحليلية لكشف انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية الخاصة. فقد جاءت هذه الدراسة للبحث في مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأهميتها وأبعادها وعلاقتها بمفهوم الرضا الوظيفي، وانعكاسه على العمال وعلى المؤسسة الخاصة الجزائرية. ومن خلال ما تقدم تسعى دراستنا الى الإجابة عن سؤال رئيسي هو :

ماهي انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الجزائرية الخاصة ؟

تتفرع عنه ثلاثة أسئلة فرعية وهي :

1 - هل نظام الحوافز - كمؤشر لجودة الحياة الوظيفية - يساهم في تحسين الرضا الوظيفي

العاملين اتجاه العمل ؟

2 - ما هو تأثير جودة ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعمال ؟

3 - إلى أي مدى يسهم التوفيق بين متطلبات العمل و الحياة الشخصية للعمال في تحقيق

الرضا الوظيفي ؟

02 / أسباب اختيار الموضوع :

إن موضوع جودة الحياة الوظيفية من المواضيع التي زاد الاهتمام بها في الفترة الأخيرة ،وقد تم اختيار موضوع الدراسة الحالية بعد توفر مجموعة من الأسباب الذاتية و الموضوعية ،حيث هذه الأسباب تخضع لجملة من العوامل النفسية و الخارجية ،و عليه كان من الأفضل أن يكون اختيار الموضوع نابعا من الأفكار و الخبرات الخاصة بالباحثين ،وبالطبع كشرط أساسي أن يكون ضمن التخصص العلمي و تتضمن هذه الأسباب ما يلي:

أسباب ذاتية:

- . الميل و الرغبة و الاهتمام الشخصي بموضوع جودة الحياة الوظيفية.
- . الرغبة بمعرفة المزيد و التوسع في هذا الموضوع.
- . تنمية قدرتنا على معرفة و فهم النشاط الاقتصادي للقطاع الخاص في الجزائر.
- . تماشي موضوع الدراسة مع التخصص العلمي للباحث المتمثل في علم الاجتماع التنظيم و العمل.

أسباب موضوعية:

- . أن موضوع جودة الحياة الوظيفية حظي باهتمام كبير من الباحثين في السنوات الأخيرة ، إلا أن الدراسات التي تناولته بالقطاع الخاص بالجزائر قليلة ان لم نقل نادرة جدا.

. توفر المصادر و المراجع التي عالجت موضوع جودة الحياة المهنية.

. إمكانية البحث و الدراسة على ارض الواقع نظرا لإمكانية الوصول إلى نتائج ملموسة في

هذا الموضوع.

. معرفة الواقع الفعلي لمدى توفر متطلبات جودة الحياة الوظيفية في القطاع الخاص

بالمؤسسة الخاصة الجزائرية.

. لفت انتباه أصحاب القرار و القائمين على المؤسسات الخاصة الجزائرية بأهمية تحقيق

أبعاد جودة الحياة الوظيفية داخل مكان العمل ،و بالتالي زيادة الرضا الوظيفي و ما ينتج

عنه من تبعات إيجابية .

. إثراء البحث العلمي و تطبيقاته بما يفيد المؤسسات الخاصة الجزائرية.

03 / أهمية الدراسة :

هناك غاية كبرى يسعى إليها الباحث من وراء دراسته ,وحسب دراستنا تمثلت في ما يلي:

. أهمية موضوع جودة الحياة الوظيفية كونه عنصر هام في حياة الفرد الوظيفية

. تبيان الدور الفعال لكلا المتغيرين و تأثير جودة الحياة الوظيفية على شعور العامل

بالرضا عن وظيفته و ما يترتب عن ذلك من تحقيق الأهداف المرجوة.

. النظرة الحديثة للموارد البشرية كأحد العوامل المحددة للنجاح نتيجة سياسات المؤسسة كتوفر

مؤشرات جودة الحياة الوظيفية و أبعادها.

. إبراز العلاقة بين غياب مؤشرات جودة الحياة الوظيفية و المظاهر السلبية الناجمة عن

ذلك

. إبراز العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و تحقيق رضا العامل و بالتالي تواجد عامل محفز

و مستعد لخدمة المؤسسة.

. معرفة الواقع الفعلي لمدى تحقق جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الرضا الوظيفي في

المؤسسة الخاصة الجزائرية.

. الإضافة التي يقدمها البحث للمكتبة و قرائها بشكل عام و للمهتمين بموضوع جودة الحياة
الوظيفية بشكل خاص لاسيما في ضل افتقار المكتبة العربية لمثل هذه المواضيع.

. مساعدة مسؤولي المؤسسة في معرفة و فهم المستويات الفعلية لجودة الحياة الوظيفية في
مؤسستهم ، و مدى أهمية هذا الموضوع في تحسين الرضا ، و بالتالي الحصول على عمال
محفرين للعمل ، و حل المشاكل الناتجة عن عدم الرضا.

. تقديم إطار نظري لشرح و ربط جودة الحياة الوظيفية بالرضا الوظيفي.

. الاقتراحات التي يمكن تقديمها من خلال البحث و الاستفادة منها من طرف المؤسسات
الخاصة بشكل عام والمؤسسة التي تم إجراء الدراسة عليها بشكل خاص.

04 / أهداف الدراسة :

. توضيح العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي و كيف ينعكس بدوره على الأداء .

. محاولة معرفة مدى اسهام نظام الحوافز المنبثق عن اسلوب جودة الحياة الوظيفية في زيادة رضا العاملين تجاه العمل .

. ابراز اهمية جودة ظروف العمل على درجة رضا العمال .

. معرفة اهمية و اثر قدرة العامل على التوفيق بين متطلبات العمل و الحياة الشخصية في الرضا العام عن العمل في المؤسسة .

. إبراز اهم الظروف المؤثرة في على الرضا الوظيفي داخل المؤسسة ميدان الدراسة.

. إبراز الدور و القيمة الحقيقية لجودة الحياة الوظيفية.

. معرفة مستوى تحقق جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الخاصة الجزائرية.

. تحديد أي من أبعاد جودة الحياة الوظيفية له الدور الأكبر في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

. استخلاص بعض النتائج و تقديم بعض المقترحات التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل في المنظمة.

05 / تحديد المفاهيم:

تستوجب الدراسة السوسولوجية تحديدا دقيقا للمفاهيم ذات العلاقة بالظاهرة المعالجة وتوضيح المقصود منها ، و هو عمل جوهري و أساسي في أي بحث علمي ، و في دراستنا هذه نقوم بتحديد المفاهيم الأساسية التي سيتم توظيفها في البحث و هي كالتالي:

أ (مفاهيم جودة الحياة الوظيفية:

تمهيد:

الجودة مفهوم عالمي وأساسي يسعى الجميع إلى تحقيقه في جميع جوانب الحياة، وقد توسع هذا المفهوم ليشمل جميع المهام والأنشطة والأعمال التي يؤديها الإنسان من أجل كسب المال وتوفير العيش الكريم لنفسه وعائلته، ومن هنا ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وقد تناول هذا المفهوم عدد لا يحصى من الدراسات والأبحاث للوصول إلى وصف دقيق لهذا المفهوم.

مفهوم الجودة:

لغة : كما ورد في لسان العرب لابن منظور : جود ،الجيد نقيض الرديء على فعيل ،جاد الشيء جودة و جودة أي صار جيدا ،و يقال هذا شيء جيد بين الجود و الجودة ،و قد جاد جودة ، و أجاد أتى بالجيد من القول أو الفعل .

و يقال أجاد فلان في عمله و أجود و جاد عمله وجود جودة، و استجدت الشيء أعدته جيدا ،و استجاد الشيء وجده جيدا أو طلبه جيدا.¹

اصطلاحا : حسب تعريف الجمعية الأمريكية للجودة الذي أشار إلى أن الجودة هي (الهيئة و الخصائص الكلية للمنتج) سواء كان خدمة أو سلعة ،و التي تظهر و تعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة و أخرى تعكس حاجات ضمنية .²

من خلال هذا التعريف نلاحظ أن مفهوم الجودة يتعلق بالخصائص التي تميز هذا المنتج ،وقدرته على إشباع الحاجات.

¹ ابن منظور :لسان العرب ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر ، 1955 ، ص135

² بوزيد سليمة : جودة الحياة الوظيفية كأساس للتغيير التنظيمي ، مجلة أفاق علمية ، مجلد 12 ، عدد 5 ، مجلة علمية وطنية محكمة تصدر عن جامعة محمد خيضر ببسكرة ، الجزائر ، ص 06

مفهوم جودة الحياة:

تعرف جودة الحياة على أنها إحساس الفرد بالتحسن المستمر بجوانب شخصيته في النواحي النفسية، و المعرفية، و الابداعية، و الثقافية، و الرياضية، والشخصية، و الجسمية، والتنسيق بينها، مع تهيئة المناخ المزاجي و الانفعالي المناسب للعمل و الإنجاز و التعلم و تبني منظور التحسن المستمر للأداء كأسلوب حياة، و تلبية الفرد لاحتياجاته و رغباته بالقدر المتوازن و استمرارية في توليد الأفكار و الإبداع و الابتكار و التعلم التعاوني بما ينمي مهاراته النفسية و الاجتماعية.

و يعتقد بعض الباحثين أن جودة الحياة ترتبط بدرجة الرضا أو عدم الرضا التي يشعر بها الناس عن مختلف جوانب حياتهم، كإحساس الشخص بالرفاهية أو السعادة أو التعاسة، لذلك تتعلق جودة الحياة بتجربة حياة الفرد أو وضعه في الحياة، كما تضم جودة الحياة العديد من المجالات المتنوعة كالرضا و تقدير الذات و القدرة على الأداء و الصحة العامة و الحالة العاطفية، كلها عوامل تساهم في التأثير سلبا أو إيجابا على الجودة الشاملة للحياة.¹

من خلال التعريف السابق نستنتج أن جودة الحياة هي شعور بالتحسن في جميع جوانب الحياة، مع تلبية الفرد لاحتياجاته و رغباته بالقدر المتوازن.

¹ بدة فاتح : جودة الحياة الوظيفية بين التمثل و الممارسة ، دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي لولاية قالمة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، السنة الجامعية 2022/2021 ، الجزائر ، ص 11.10

كما نلاحظ من خلال التعريف السابق أن جودة الحياة مرتبطة بشكل مباشر مع الرضا، وهو الأمر الذي يخدم الباحث في هذه المذكرة.

مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعددت و تنوعت التعريفات التي أوردها الباحثون في موضوع جودة الحياة الوظيفية، وبالرغم من ذلك لا يوجد تعريف شامل و متفق عليه لجودة الحياة الوظيفية، غير انه و مع مرور السنوات فقد تم بناء العديد من التعاريف التي يشكل بنائها اتفاق الباحثين من حيث موضوعها، كالمشاركة في القرارات و الفاعلية التنظيمية، إشباع الحاجات، التوازن بين العمل و الحياة الشخصية، و عليه سنقدم ابرز التعريفات :

. يعرفها جاد الرب بانها مجموعة من العمليات المتكاملة و المخططات المستمرة، التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين، و حياتهم الشخصية أيضا، و الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والمتعاملين معها.¹

¹ زهرة بختاوي و جهيدة ضيات : جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات، دراسة ميدانية بينك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية ادرار، أعمال الملتقى الوطني الأول حول جودة الحياة و التنمية المستدامة في الجزائر الأبعاد و التحديات، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 5/4 فيفري 2020، ص86.

من خلال التعريف السابق نلاحظ أن الفقرة تقدم تعريفا شاملا لجودة الحياة الوظيفية ،و تؤكد على مجموعة نقاط مثل الاستمرارية ،التكامل ،و الارتباط بين الحياة الشخصية للعمال و الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

. كما عرفها المؤيد سالم بأنها عبارة عن الصفات أو الجوانب الإيجابية و الغير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون ¹.

. في نفس السياق الدلالي تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها توفر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الايجابية لدى الموظفين نحو متغيرات البيئة التنظيمية ،و تقاس من خلال الرضا الوظيفي ،و الالتزام التنظيمي ،و الاستقلالية ،و مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات ،و القدرة على تحقيق الأداء ².

أما من خلال هذا التعريف فنلاحظ انه يعتبر أنها متعلقة بادراك العمال لهذه الصفات أوالجوانب ،أي أن رضا العامل يتأثر فقط بالجوانب التي يدركها في العمل ،سواء كانت إيجابية أو سلبية.

¹ زهرة بختاوي وجهيدة ضيات: المرجع سابق ، ص86

² بده فاتح : مرجع سابق ، ص12

. في تعريف آخر تعني جودة الحياة الوظيفية ظروف عمل جيدة ،و إشراف جيد ،و مكافئات جيدة ،و قدر من الاهتمام ،و التحدي بالوظيفة ،و تحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين ،التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص اكبر للتأثير على وظائفهم و المساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل¹.

. و تعرف بانها السياسات و الإجراءات و العمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية و الشخصية للعاملين فيها ،الذي ينعكس بدوره على أداءهم المؤسسي².

لقد ركز كل من التعريفين السابقين على شرح جودة الحياة الوظيفية من خلال إبراز مجموعة المؤشرات الخاصة بهذا الموضوع ،والتي تتطابق مع دراستنا هذه مثل ظروف العمل والمكافئات.

¹ حرمة الضاوية و منال خليل : جودة حياة العمل و اثرها على تحسين أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في إدارة الأعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، جامعة احمد دراية بادرار ، 2021 ، ص07

² حرمة الضاوية و منال خليل :مرجع سابق، ص07

عرفها Sherman Bohlander على أنها التغييرات التي تقوم بها المنظمة و التي من شأنها تحسين نوعية الحياة الوظيفية لمستخدميها ، و هذه التغييرات تركز على البحث عن طرق افضل لجعل بيئة العمل اكثر فائدة ، و بما يؤدي إلى تخفيض القلق و الضغوط لدى الأفراد ، فهي بالنسبة لهم كل التغييرات التي تقوم بها المنظمة و التي تهدف إلى تحسين ظروف العمل ، مما يؤدي إلى خلق راحة و اطمئنان لدى الفرد العامل.

عرفها Gibson Ivncevich على أنها فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة الموظفين ، و تقدم التغييرات في ثقافة المنظمة ، و تحسين الجوانب الجسمانية و المعنوية للعاملين عن طريق إيجاد فرص النمو و التطور .¹

نلاحظ أن التعريفين السابقين يشتركان في اعتبار جودة الحياة الوظيفية على أنها فلسفة إدارية تهدف إلى تحسين بالصحة النفسية و الجسمية للعامل.

¹ وسيلة جغبلو و أحلام خان : جودة الحياة كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2020 ، الجزائر ، ص 425.

. أما Gummins يؤكد على أن مفهوم جودة الحياة في العمل يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة، أو تقدير الذات، أو الرضا عن الحياة، أو الصحة النفسية و أن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب و التصدي للعقبات و الأمور السلبية فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الايجابية .

. أما Glasier فيعتقد أنها مفهوم متعلق بالسلامة، و التعويضات الجيدة إزاء العمل و المساواة و العدالة بين جميع العمال.

. أما Watson فيقترح ثمان محاور مهمة لتحديد جودة الحياة الوظيفية هي الأجور المناسبة العدالة، ظروف العمل الأمانة و الصحية ، تنمية القدرات الإنسانية، التطور و السلامة المهنية، الاندماج الاجتماعي، الثقة و الاطمئنان ضمن الوسط الاجتماعي العام.¹

التعريف الاجرائي:

و مما سبق يمكننا القول أن جودة الحياة الوظيفية تتركب من عدة أبعاد متكاملة مثل الأجور و المكافآت ،و ظروف العمل ،ومدى إشباع الحاجيات الأساسية ،و مدى قدرة العامل على التنسيق بين حياته العملية و حياته الشخصية ،مما يخلق شعور إيجابي اتجاه أعمالهم وتقاؤل مستقبلي نحو مسارهم ،مما يحفز الاستمرار في العمل و الإحساس الإيجابي تجاهه.

¹ عبد الكريم بن خالد : فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني ، مقال مأخوذ من مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، المجلد 07 العدد 20 ، مجلة علمية وطنية محكمة ، تصدر عن جامعة احمد دراية، ادرار ، الجزائر ، 01/09/2015، ص118.

ب) مفهوم الرضا الوظيفي :

تعريف الرضا:

لغة: الرضا عكس السخط وارتضاه أي رآه أهلا و رضي عنه أي أحبه و أقبل عليه .¹

اصطلاحا :

عرفه كل من Haward و sheth بأنه الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل

على مكافأة كافية مقابل التضحية .²

من خلال هذا التعريف نجد أن الرضا يقوم على مبادا وجود نتيجة إيجابية ،أي أن العوائد

تغطي التضحيات التي يقدمها الفرد لكي يتحقق الرضا.

تعريف الرضا الوظيفي:

. تعريف أمبل للرضا : "يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها

الموظف و المتوقعة من طرفه" .³

¹ ابن منظور : مرجع سابق ، ص 168.

² بوزراع رتيبة و داموس عزيزة : دور العملية العادلة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ،كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، ملية ، الجزائر ، 2019/ 2020 ، ص42.

³ عائشة مصطفى المناوي: سلوك المستهلك ، دار مكتبة عين شمس ، القاهرة ، مصر ، 1998، ص122.

من خلال هذا التعريف نلاحظ أن العالم ادخل مبدا التوقع ،أي أن الفرد يشعر بالرضا عندما تتطابق توقعاتها للعائد مع ما هو موجود فعلا .

. تعريف هوبوك:"الرضا الوظيفي على أنه عبارة عن اهتمام بالظروف النفسية و المادية والبيئية ،التي تساهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد " ¹.

نلاحظ أن هوبوك يرى بان الرضا الوظيفي ينشأ عن الوضع المثالي في العمل، و الذي يتم خلقه بتوفير الظروف الملائمة سواء نفسية أو مادية أو بيئية.

. تعريف ستون للرضا:"بأنه الحالة التي يتوكل فيها الموظف مع وظيفته و عمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة و يتفاعل معها ،من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في النمو والتقدم و تحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها " ².

نرى أن ستون قد كانت له نظرة مختلفة عن سبقة ،حيث يرى بان الرضا ينشأ عن طريق تفاعل العامل مع عمله ،و الذي تحركه طموحاته المهنية و رغبته في النمو.

¹ منال أحمد البارودي : الرضا الوظيفي و فن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين ، المجموعة العربية للتدريب والنشر،ط1 ،القاهرة ، مصر،2015 ، ص38.

² محمد سعيد أنور سلطان:السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة ، الأزاريطة ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 196_195.

. أما ميست و هيت فيرون : فيريان أن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية ،و التي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين.

. أما هيرت : فيري أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ،ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ،ما يوفر العمل للعاملين في الواقع ،و ما ينبغي أن يوفرها العمل من وجهة نظرهم ¹.

أما عن التعريفين السابقين فيشتركان في رؤيتهما أن الرضا عن العمل ينتج عن ما يوفره العمل للعاملين ،و درجة كفايته لتحقيق حاجيات و رغبات العاملين.

¹ محمد الخليل ولهي و عبد الفتاح رقيدي :التحفيز وأثاره على الرضا الوظيفي ، تقرير تربص مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، الموسم الجامعي 2022/2023 ، ص24.

التعريف الإجرائي:

من خلال ما تطرقنا إليه من مفاهيم سابقة نستنتج تعريف عام للرضا الوظيفي ،حيث هو مفهوم متعدد الأبعاد يتأثر باتجاهات العامل و تصوراته ووعيه بخصائص عمله ،الإيجابية المشبعة للحاجيات ،و التوقعات أو السلبية الغير مشبعة لهذه الحاجيات .و الفرق بين ما يريده العامل و ما يحصل عليه كالأجر ،و الحوافز ،و بيئة و ظروف العمل ،والقدرة على التوفيق بين الحياة الشخصية و الحياة المهنية ،التي يؤدي توفرها إلى سعادة العامل ورضاه ،أي أن الرضا الوظيفي هو تطلع المورد البشري نحو مميزات وظيفته ،فكلما كانت هذه الوظيفة تساهم في إشباع حاجياته كانت مشاعره إيجابية نحو وظيفته ،و بالتالي زيادة الشعور بالانتماء و الولاء و الدافعية.

06 / الدراسات السابقة :

يعتبر موضوع جودة الحياة الوظيفية من الموضوعات الحديثة التي تهتم الإدارة و المسيريين في المؤسسات ،وعدد كبير من الباحثين في مختلف المجالات العلمية ،بما في ذلك علم الاجتماع و علم النفس و الإدارة وإدارة الأعمال ،وللاستفادة من هذه الدراسات و الأبحاث لجانا لبعض الدراسات السابقة ،و التي تعتبر وسيلة لتحديد و توجيه و تقوية مسارات البحث العلمي ،و اخترنا من بين هذه الدراسات على أساس ارتباطها بموضوع البحث حتى نتمكن من عرض موضوع جودة الحياة الوظيفية بوضوح من كل الجوانب.

الدراسة الأولى: ¹

دراسة محمد سعيد عبد المطلب هلال ، و هي مقارنة جودة الحياة الوظيفية في جامعة كورنيل الأمريكية و تورنتو الكندية للإفادة منها في جامعة عين شمس.

و هدفت الدراسة إلى التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية في جامعة عين شمس.

و في ضوء طبيعة البحث و مشكلته و حدوده فان البحث اتبع المنهج المقارن بأبعاده.

و خلصت الدراسة إلى ما يلي:

. أن الاهتمام بالبرامج التي من شأنها تحسين التوازن بين الحياة الوظيفية و الأسرية لعضو هيئة التدريس تساعده على الابتكار و التميز في الأداء ، و الذي ينعكس بالضرورة على التمييز الأكاديمي.

. أن الجامعة التي تهتم بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية هي الأجدر بالحفاظ على أعضاء هيئة تدريسها المميزين، و استقطاب أعضاء متميزين جدد.

¹ محمد سعيد عبد المطلب : دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية ، دراسة ميدانية مقارنة جامعة كورنيل الأمريكية و تورنتو الكندية ، مذكرة ماستر ، قسم التربية و الإدارة التعليمية ، كلية التربية، جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر ، 2016.

. أن اهتمام الجامعة بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يظهر في رؤيتها و رسالتها وقيمتها التنظيمية .

. أن الجامعات المعاصرة توفر كل ما يساعد أعضاء هيئة التدريس على الابتكار و الإبداع ويشعر عضو هيئة التدريس بالراحة ،من خلال تقديم الدعم و التحفيز في كل القضايا التي قد تؤثر على حياته الشخصية و هو ما ينعكس على إنتاجيته.

. أهمية تقديم برامج تعويضات لأعضاء هيئة التدريس تتسم بالعدالة و التنافسية ، من خلال أجور تنافسية لسوق العمل ،و مكافئات تعزيز الأداء المتميز بما يتيح لأعضاء هيئة التدريس العديد من الفرص لزيادة الأجور اعتمادا على الأداء .

. أن الجامعة الراغبة في النجاح في تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية عليها أن تهتم بمكافأة و تقدير الجدارة و الإبداع و الابتكار و احتضان الاختلاف و التنوع و أن تكون مؤسسة متاحة و ميسرة للجميع.

. أهمية تقديم برامج للصحة البيئية و السلامة بوضع و تنفيذ عمليات مبتكرة و مستدامة لإدارة المخاطر ,بما في ذلك التدريب و التوعية , التعليم , و توفير مشورة الخبراء , و الاستجابة للطوارئ و تأمين الحياة .¹

¹ محمد سعيد عبد المطلب : مرجع سابق .

الدراسة الثانية : 1

دراسة أحلام خان و وسيلة جغبلو، تحت عنوان جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة لخدمات الصحية ، و هي دراسة ميدانية تمت بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة ببسكرة.

هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ، و مدى تطبيق برامجها في المؤسسة ميدان الدراسة.

و حاولت التعرف على آثار أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة.

و قد تم استعمال المنهج الوصفي في هذه الدراسة حيث أن مجتمع الدراسة بلغ 639 فردا ،وبلغت عينة الدراسة 150 موظفا من جميع الأصناف و خلصت الدراسة إلى:

. تصورات المبحوثين حول مستوى المتغيرين اتجهت نحو المستوى المتوسط .

. وجود اثر للجوانب التنظيمية و الوظيفية و الجوانب المالية في تحسين جودة الخدمات

. وجود اثر للجوانب المادية و المعنوية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في

المؤسسة .

¹ أحلام خان و وسيلة جغبلو : مرجع سابق.

الدراسة الثالثة: ¹

دراسة زهرة بختاوي و جهيدة ضياء تحت عنوان جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات.

و تمت الدراسة ببنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية ادرار .

وهدفت الدراسة إلى:

. دراسة ووصف جودة حياة العمل لدى عمال بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية ادرار.

. استخلاص بعض النتائج و تقديم بعض المقترحات التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل.

و بناء على مشكلة الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي القائم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع و من ثم التعبير عنها كفيما و كميًا . و اعتمدت الدراسة على الاستبيان في جمع البيانات

¹ زهرة بختاوي و جهيدة ضياء :جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات,مذكرة لنيل شهادة الماستر, كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية , جامعة باجي مختار عنابة , الجزائر , 2020

و خرجت الدراسة بجملة من الاستنتاجات و التوصيات منها:¹

- . ضرورة العمل على تحسين أبعاد جودة حياة العمل بالبنك لتأثيرها الكبير على الرضا .
- . يجب على البنك النظر في سياسة الأجور و العمل على تحسين جوانب القصور فيها .
- . تعتبر سياسة التكوين جيدة في نظر العامل مما يساهم في تطوير مستوى العمل بالبنك.
- . ضرورة العمل على رفع الإجراءات التي تمكن العمال من المشاركة في اتخاذ القرار ، وخاصة تلك القرارات التي تمس بأعمالهم و بالمسار المهني الخاص بهم .
- . العمل على تحسين السياسات البنكية الهادفة إلى تمكين العمال من تحقيق الموازنة بين حياتهم الشخصية و حياتهم العملية ، و بهذا تجعلهم قادرين على أداء مهامهم بأريحية و صفاء ذهن مما يقلل من الأخطاء و السلوكيات السلبية و يزيد من الفاعلية .

¹ زهرة بختاوي و جهيدة ضياء: مرجع سابق .

الدراسة الرابعة: ¹

دراسة حرمة الضاوية و منال خليل تحت عنوان جودة حياة العمل و اثرها على تحسين أداء الموارد البشرية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل و العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين بهدف معالجة موضوع الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، و بلغ عدد العاملين 401 عامل ، و تم تحديد عينة الدراسة عن طريق أسلوب العينة العشوائية البسيطة حيث وزعت 55 استمارة و بعد جمعها و فرزها اصبح العدد 49.

و خلصت نتائج الدراسة إلى:

. تهدف جودة حياة العمل إلى تحقيق مستويات عالية من أداء الموارد البشرية.

. جودة حياة العمل عملية تنظيمية شاملة تتم من خلال تضافر الجهود لخلق جو يتسم بالعدالة.

من دوافع تحسين جودة حياة العمل إعداد قوة عمل راضية و مندفعة ذات قدرة على الإبداع.

. هناك علاقة قوية بين جودة حياة العمل و أداء الموارد البشرية .

¹ حرمة الضاوية و منال خليل : جودة حياة العمل و اثرها على تحسين أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي ، تخصص إدارة الأعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة احمد دراية بادرار ، الجزائر ن 2020/2021.

الدراسة الخامسة¹:

دراسة ديمة بنت سلطان احمد السديري و أريج بنت عبد الرحمان الشماسي بعنوان دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية ، و هي دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة جدة بمحافظة جدة بالسعودية.

و هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية بجامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي نظرا لطبيعتها و للأهداف التي تسعى لتحقيقها.

و يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الموظفين الإداريين بجامعة جدة ، و البالغ عددهم 1429 موظف ، و قد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة من 303 مبحوث.

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات و قد تم توزيعها إلكترونيا .

¹ ديمة احمد السديري و أريج الشماسي : دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية ، دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة جدة ، ماجستير إدارة عامة تنفيذي ، كلية الاقتصاد و الإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز ، السعودية ، 2022.

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

. حققت السعادة المؤسسية في جامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بان المسؤولين يعاملون الموظفين معاملة جيدة من واقع الزمالة ،لذلك نجدهم يشعرون بقدر كبير من الاحترام و التقدير ،إلى جانب شعورهم بالفخر الكبير لكونهم جزء من الجامعة ،كما أن الجامعة توفر لمنتسبيها بيئة عمل مناسبة لذلك نجدهم يشعرون بالحماس و النشاط .

. أن بعد الاستقرار و الأمان الوظيفي له الدور الأكبر في تحقيق السعادة المؤسسية بجامعة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين ، مما يعني انه كلما زاد الاستقرار و الأمان الوظيفي لدى الفرد كلما زاد إحساسه بالسعادة المؤسسية .

. عدم وجود فروق ذات علاقة إحصائية في استجابة أفراد الدراسة حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها و السعادة المؤسسية باختلاف متغير الجنس ،مما يعني أن الذكور و الإناث متفقين في إجاباتهم حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و السعادة المؤسسية.

. وجود فروق ذات علاقة إحصائية في استجابة أفراد الدراسة حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها و السعادة المؤسسية تبعا لمتغير الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، مما يعني أن الفئات من أفراد العينة مختلفي العمر ،و المؤهل العلمي ،و سنوات الخبرة ، و مختلفي أيضا في اتجاهاتهم حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و السعادة .¹

¹ ديمة احمد السديري و أريج الشماسي : مرجع سابق

الدراسة السادسة¹:

دراسة هدى صالح الشميمري بعنوان جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي و السلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة السعودية .

و هدفت الدراسة إلى تقصي العلاقة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي و السلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة السعودية ،و للتعرف على مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي و ذلك لمناسبته لتحقيق أهداف الدراسة و التحقق من فروضها.

و تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى للعام الجامعي 1443 هـ الفصل الدراسي الأول و البالغ عددهم 4718 عضو.

بينما تكونت عينة الدراسة من 96 عضو هيئة تدريس من مختلف الكليات ممثلة للمجتمع الأصلي و تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

¹ هدى صالح الشميمري : جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي و السلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية ، مذكرة ماجستير علم النفس ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، 2022

و خرجت الدراسة بجملة من التوصيات:

. الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة.

. زيادة مشاركة العنصر النسائي في عملية اتخاذ القرارات والأخذ بأرائهم

. تحسين نظام المكافآت بالجامعة , بحيث ترتبط بكفاءة و أداء المنسويين.

. العمل على ترسيخ مفهوم الاستغراق الوظيفي داخل الكليات و إشاعة ثقافته¹.

¹ هدى صالح الشميمري : مرجع سابق.

ثانيا / الإطار المنهجي للدراسة :

01 / المنهج المستخدم:

لم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر ، وإنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم و استثماره في اقصر وقت ممكن و بأبسط الجهود ، و الوسيلة لذلك هي بحسن اختيار منهج الدراسة المناسب ، و هو الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى المعلومات أو النتائج بطريقة علمية دقيقة ، و كذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية.

ويعرف المنهج بأنه طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه ، وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي ، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة و مشكلة موضوع البحث و تبعا لاختلاف الباحثين و قدراتهم وإمكاناتهم .¹

¹ بوعظيمة جلال الدين : الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي ،دراسة ميدانية عن العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ، قسم علم النفس و العلوم التربوية و الارطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، عنابة ، الجزائر ، 2009 ، ص 57 .

و استنادا إلى الكتب المنهجية التي قمنا بمراجعتها فان المنهج الوصفي هو الأكثر تلائما مع بحوث العلوم الاجتماعية و مع بحثنا هذا بصفة خاصة ، و الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة و إبراز خصائصها ، حيث يساعد الباحث أثناء دراسة الظاهرة في وصف الظاهرة التي يريد دراستها و جمع المعطيات و المعلومات الكيفية الدقيقة عنها من خلال الأدوات المنهجية المرتبطة بالمنهج ، فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا ، و يحلل العلاقة بين المتغيرين و اللذان هما جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي و يترجم المعلومات الكيفية إلى كمية.

المنهج الوصفي : هو المنهج الذي يقوم على جمع البيانات ، و تصنيفها و تدوينها ، و محاولة تفسيرها و تحليلها ، من اجل قياس و معرفة تأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة ، ثم استخلاص النتائج ، و معرفة كيفية الضبط و التحكم في هذه العوامل ، وأيضا التنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل .¹

بناءا على أسس هذا المنهج قمنا بجمع المعطيات النظرية من خلال الكتب و البحوث والدراسات المتاحة المرتبطة ارتباطا مباشرا ، أو ذات صلة بموضوع البحث ، ثم انتقلنا إلى المرحلة الثانية و هي جمع البيانات عن الموضوع في ميدان الدراسة بالاعتماد على أدوات

¹ هبال عبد المالك : دور القيادة الإدارية في إنجاح التغيير التنظيمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، الجزائر ، 2016 ، ص 262

جمع البيانات المختلفة ، و بعدها تم تحليل البيانات المجمع و استخلاص مجموعة من النتائج.

و في دراستنا و انطلاقا من طبيعة الدراسة و الأهداف التي تسعى إليها و بسبب صغر مجتمع الدراسة فقد استخدمنا طريقة المسح الشامل بهدف جمع معلومات و بيانات دقيقة تسمح لنا بالتعرف على اثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في مؤسسة البحث ،من خلال تسليط الضوء على كل الجوانب التي مسها هذا الموضوع وكشف انعكاساته على حالة الموارد البشرية ،وكذلك معرفة آراء ومواقف العاملين تجاه مؤشرات جودة الحياة الوظيفية و مدى إدراكهم لها .

02 / أدوات جمع البيانات :

يركز القائمون بهذا البحث على تقنيات لجمع المعطيات و البيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها و اختيار التقنية أو الوسيلة المعتمد عليها يتوقف أساسا على طبيعة موضوع الدراسة و الهدف المراد الوصول إليه، و بما أننا بصدد معرفة اثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي .و بما أن الدراسة الوصفية يمكن أن تستعمل فيها مجموعة من الأدوات التي تستهدف تقرير خصائص الظاهرة و دراسة الفروق المحيطة بها و كشف ارتباطاتها بمتغيرات أخرى ،بهدف وصف الظاهرة المدروسة وصفا دقيقا.و تماشيا مع طبيعة الموضوع فقد اعتمدنا على مجموعة متنوعة من أدوات جمع البيانات منها الاستمارة والمقابلة والملاحظة.

(أ)الاستمارة:

يمكن تعريف الاستمارة على أنها أداة تضم مجموعة من الأسئلة التي تطرح لإفراد مجتمع البحث ، و التي تعطينا إجابات قابلة للعرض و التحليل و التفسير و التعليل و التركيب ،للوصول إلى نتائج تجيب على تساؤلات البحث كما تخدم هدف البحث ¹.

¹ هبال عبد المالك :دور القيادة الإدارية في إنجاح التغيير التنظيمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، الجزائر ، 2016 ، ص 263.

كما تعرف الاستمارة على أنها عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات و آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ، و يعد الاستبيان من اكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات المعتقدات أو التصورات أو آراء الأفراد .¹

وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات و المعلومات ، و تعتبر هذه الأخيرة من انسب الوسائل المستعملة و أكثرها شيوعا للحصول على البيانات التي تتعلق بموضوع الدراسة ،وقد تم إعداد هذه الاستمارة بناء على إشكالية موضوع البحث بدا بالسؤال الرئيسي و الأسئلة الفرعية و أبعادها .

لبناء نموذج الاستبيان في البداية حاولنا الاطلاع على دراسات مشابهة لموضوع البحث ،لكننا لم نجد دراسة مطابقة له و لذلك لكونه موضوع مستحدث ، ما دفعنا إلى البحث عن الدراسات التي تشبهه و التي تشمل العناصر المكونة للبحث (الأجور و الحوافز ، ظروف العمل ، الرضا الوظيفي ، السعادة المؤسسية ...) . و قد احتوت الاستمارة على 04 محاور ،فتضمن المحور الأول البيانات الشخصية و تم وضع محور لكل سؤال فرعي من بين الاسئلة الفرعية الثلاث ، ومن ثم تم استخراج المؤشرات من الأسئلة الفرعية ووضع مجموعة أسئلة لكل واحد من هذه المؤشرات من اجل تغطية موضوع البحث بشكل جيد و قد

¹ محمد عبيدات و آخرون : منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، دار الطباعة وائل ،عمان ، 1999 ، ص 282.

ساعدنا هذا على تصميم الشكل الأولي للاستبيان دراستنا ، و الذي تلتته تعديلات كثيرة قمنا بها حسب ما رأيناه يخدم أكثر الهدف من بحثنا.

بعدها تم تصميم النموذج الأولي للاستبيان قمنا بعرضه على الأستاذ المشرف ، و مناقشته من حيث المضمون ، ما نتج عنه إجراء تعديلات جديدة أخذت شكل إعادة صياغة الأسئلة و تبسيطها و إلغاء أسئلة و تعويضها بأسئلة أخرى لإخراجه في صورته النهائية ، و قد تضمن الاستبيان 34 سؤالاً موزعة بين أسئلة مغلقة و أخرى مفتوحة .

ب) الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الأدوات المساعدة على إجراء الدراسة الميدانية ، و تعرف على انها تقنية او اداة من ادوات جمع البيانات تسهل على الباحث جمع البيانات بطريقة مباشرة ، حيث تعرف بانها عملية مراقبة او مشاهدة لسلوك الافراد والظواهر و الاحداث و مكوناتها المادية و البيئة و متابعة سيرها و اتجاهاتها و علاقاتها ، وذلك بأسلوب علمي منظم و مخطط وهادف، بقصد تفسير و تحديد العلاقة بين المتغيرات و التنبؤ بسلوك الظاهرة و توجيهها .¹

¹ ربحي مصطفى عليان : طرق جمع البيانات و المعلومات لأغراض البحث العلمي ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، بدون رقم طبعة ، الأردن ، 2009 ، ص 68.67.

و تركزت ملاحظتنا أساسا حول سلوكيات المبحوثين داخل المؤسسة و ردود أفعالهم (انفعالاتهم ، عدد الغيابات ،علاقات العمل ، تنظيم العمل ،الوقائع و الاحداث...) و ذلك من خلال الحضور اليومي و التجول بين أقسام و ورشات المؤسسة محل الدراسة ،ومشاركة العمال فعاليات يومهم ، و باستخدام الملاحظة تمكنا من رصد الواقع الفعلي للعمال قصد الوصول إلى نتائج أكثر دقة وواقعية و أكثر مصداقية.

ج)المقابلة:

تعرف المقابلة على انها محادثة او حوار مع المبحوث بغرض جمع المعلومات اللازمة وهذا الحوار يتم عبر طرح مجموعة من الاسئلة التي تتطلب الاجابة عليها من الاشخاص المعنيين بالبحث ،و تعتبر وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات تساعد على فهم ما يدور حول موضوع ما ، يستعان بها في التشخيص لتحديد اسباب التوجه و سبل العلاج و لإزالة الغموض و الاجابة عن التساؤلات .¹

لقد سعينا من المقابلات التي اجريناها الى التعرف على نظرة العمال و المسؤولين لجودة الحياة الوظيفية ، و ذلك من خلال معرفة مواقفهم و تمثلاتهم حول جودة الحياة الوظيفية ، وكذا معرفة مدى وعيهم باهمية جودة الحياة الوظيفية و مدى ادراكهم لها ، و على اساس

¹ حنان زمور :دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية ,دراسة حالة المؤسستين الاستشفائيتين جيل الطاهير , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير , تخصص الموارد البشرية ,كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة محمد الصديق بن يحيى , جيجل , الجزائر و السنة الجامعية 2014 /2015 , ص

ذلك قمنا بوضع 07 اسئلة تمثل مؤشرات الاسئلة الفرعية للدراسة من اجل فهم موضوع
دراستنا و الاحاطة به بشكل افضل .

واجرينا المقابلات مع عينة قصدية مكونة 07 افراد بين عمال و مسؤولين ،حيث كانت
المقابلات مع الافراد التاليين :

. صاحب المؤسسة .

. نجار 01 .

. نجار 02 .

. سائق الة رفع شوكية .

. عامل طلاء .

. عامل تجميع القطع .

. مساعد تجميع القطع .

03 / مجالات الدراسة:

. يتطلب كل بحث ميداني أو دراسة امبريقية مجالات للدراسة هي كالتالي:

أ) المجال المكاني :

نظرا لرغبتنا في دراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية وإقتناعنا أن القطاع الخاص هو المجال المناسب لإجراء هذه الدراسة ، قمنا باختيار مؤسسة خاصة لنجارة الخشب لإجراء البحث و المتمثلة في مؤسسة قداورة كمال للنجارة و الأثاث المنزلي الواقعة بجانب الطريق الوطني رقم 44 بجوار محطة الوقود في قرية بوتلة عبد الله ببلدية عين العسل.

المؤسسة موضوع البحث هي مؤسسة قداورة كمال للنجارة و الأثاث المنزلي و هي مؤسسة ذات طابع خاص ،تختص بالنجارة و صناعة الاثاث تحمل رمز النشاط 202605 و تقع بجانب الطريق الوطني رقم 44 بجوار محطة الوقود في قرية بوتلة عبد الله ببلدية عين العسل ،و تم افتتاح المؤسسة لأول مرة في سنة 1989 على يد كمال قداورة صاحب الشركة حيث كانت ورشة صغيرة بجانب منزل والده ،لتبدا بالتوسع بعدها و بتوظيف العمال ،الى ان تم تغير مقر المؤسسة في بداية الالفية الى المقر الحالي للمؤسسة ، و في سنة 2010 تم فتح فرع لبيع الاخشاب و لوازم النجارة تحت رمز النشاط 504103 ، تلاه فتح محلات لللاثاث في وسط مدينة الطارف.

ب)المجال الزمني:

و يقصد بها الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية ،و كانت البداية في جانفي حيث تم الحصول على إذن من صاحب المؤسسة للشروع في التبرص ،تلته زيارات استطلاعية مبكرة للمؤسسة وذلك على فترات متقطعة ابتداء من شهر جانفي 2024، إلتقينا خلالها بعدد من العمال و شرحنا لهم المغزى و الهدف من هذه الدراسة . وقد مكنتنا هذه اللقاءات من تكوين فكرة واضحة عن المؤسسة وعن طبيعة الحياة الوظيفية فيها ،ومختلف الجوانب المتصلة به. أما الدراسة الميدانية فقد انطلقت بصفة فعلية في شهر مارس 2024 وامتدت إلى غاية نهاية شهر ماي من نفس السنة، حيث أجرينا خلالها مقابلات مع عدد من العمال على مستوى مقر المؤسسة . إضافة إلى الاحتكاك بالعاملين وتوزيع الاستمارات عليهم بتاريخ 04 ماي 2024.

ج)المجال البشري :

أجريت الدراسة على عمال مؤسسة كمال قداورة للنجارة و الأثاث المنزلي البالغ عددهم 22 عامل ،ولتحقيق اهداف الدراسة قمنا بإستخدام الاستمارة مع المسح الشامل لكل العمال المتواجدين بمقر المؤسسة .

04 / مجتمع الدراسة والعينة

بلغ عدد العاملين الذين شملهم المسح الاجتماعي 22 عامل من مختلف الأصناف، بينما استخدمنا العينة القصدية على 07 من عمال المؤسسة من مختلف الاصناف بغرض اجراء المقابلة .

يعرف المسح الشامل بانه عملية جمع البيانات من جميع أفراد مجتمع معين ، و يتميز بكونه شاملا، حيث يغطي جميع أفراد المجتمع دون استثناء مما يجعله مصدرا موثوقا به لفهم خصائص الظاهرة في هذا المجتمع بشكل دقيق.¹

اما العينة القصدية او غير الاحتمالية نوع من عينات البحث العلمي ، و هي عكس العينة العشوائية حيث هي نوع العينات التي يكون الاختيار فيها على اساس حر من الباحث، على اساس حكمه الذاتي بدلا من الاختيار العشوائي ، وذلك حسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار الهدف الدراسة.²

¹ احمد بن عبد الله جواد : دليل المعاينة إحصائية ، مركز الإحصاء ، أبو ظبي ، المملكة العربية السعودية ، 2012 ، ص 07.

² محمد در :اهم مناهج و عينات و ادوات البحث العلمي ، مقال مؤخوذ من مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية ، ع 09، مجلة علمية و طنية محكمة ، تصدر عن مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع،الجزائر،2017 ن ص 322 .

الفصل

الثاني

الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

اولا/ نبذة تاريخية حول دراسة جودة الحياة الوظيفية

ثانيا/ أهمية جودة الحياة الوظيفية

ثالثا/ أهداف جودة الحياة الوظيفية

رابعا/ أبعاد جودة الحياة الوظيفية

خامسا/ معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

سادسا/ قياس جودة الحياة الوظيفية

سابعا/ تحسين جودة الحياة الوظيفية

ثامنا/ علاقة جودة الحياة العامة بجودة الحياة الوظيفية

خلاصة الفصل

تمهيد

تعد جودة الحياة الوظيفية مفهوما حيويا في مجال علم اجتماع التنظيم و العمل ،حيث تشكل الأساس لبيئة عمل مثمرة و محفزة .ويتجاوز هذا المفهوم توفير الظروف الضرورية للعمل ليشمل الرفاهية الشاملة للعمال ،مما يعزز من إنتاجيتهم و التزامهم تجاه المنظمة .

في ها الفصل سنعرض التأطير النظري لجودة الحياة الوظيفية متبعين تطورها التاريخي منذ ظهورها في السبعينات كاستجابة للتحديات التنظيمية ،سنناقش ايضا الاستراتيجيات المتبعة لتحقيقها ،و مؤشرات قياسها مع التركيز على جودة الحياة العامة و علاقتها بجودة الحياة الوظيفية .

اولا/ نبذة تاريخية حول دراسة جودة الحياة الوظيفية

لقد كانت الثورة الصناعية التي حدثت في غرب اوروبا بداية لمرحلة جديدة في حياة الانسان و بداية ظهور التنظيمات الاقتصادية ،كان العمال خلال تلك الفترة يعيشون اوضاعا مزرية ،فظهر مفهوم جديد ليوأكب سياسات التغيير التنظيمي و ليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين ،فكان هناك اهتمام بشكل مباشر و غير مباشر بتحسين نوعية الحياة الوظيفية ،حيث سنت التشريعات في اوائل القرن العشرين لحماية العاملين من اصابات العمل ،تلتها حركة نشيطة لاتحادات و نقابات العمال من سنة 1930 الى 1940 لتشهد بعدها عدة تغيرات على 3 مراحل زمنية :

01/مرحلة نهاية الستينات و بداية السبعينات

شهدت فترة الخمسينات و الستينات تطوير علم النفس لنظريات مختلفة مفترضين وجود علاقة ايجابية بين معنويات العاملين و الانتاجية ،بمعنى ان توفير جو يسمح بتطوير العلاقات الانسانية بين العاملين في غير الاطار الرسمي من شأنه رفع روحهم المعنوية و بالتالي زيادة الانتاجية ،و هذا ما ساهم في تبلور مفهوم جودة الحياة الوظيفية ،و تشير بعض المراجع الى ان البدايات الاولى لحركة جودة الحياة الوظيفية كانت في بريطانيا في مناجم الفحم لاكثر من خمسين عاما خلت ،واعترفت جودة الحياة الوظيفية كمتغير ركز على النتائج كالرضا عن العمل ،الصحة العقلية للعاملين ،الصحة النفسية و من جهة اخرى التركيز على انعكاسات العمل على الفرد أي اذا ما كان هناك تحسين ام لا في اداء العاملين .

ان الظهور الفعلي لجودة الحياة الوظيفية كمصطلح ذكر في نهاية الستينات من القرن الـ20 للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل ، و كان التركيز الاساسي لهذا المفهوم خلال الفترة من 1969 الى 1974 في الو.م.أ و اليابان و الدول الصناعية ينصب في اثر العمل على صحة العامل ووضعه ،بعد ذلك زاد الاهتمام اكثر بجودة الحياة الوظيفية في الو.م.أ حيث قدمت عدة دراسات من بينها الدراسات التي تمت في جامعة ميشغان .¹

02/ مرحلة اواخر السبعينات و بداية الثمانينات

في اواخر السبعينات من القرن العشرين تعثرت الانشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة الحياة الوظيفية و تراجع الاهتمام بها و هذا ما زاد من مخاوف العمال و دفعهم لتفعيل دور النقابات اكثر لتعزيز جودة الحياة الوظيفية ، وأصبح ينظر لها على أساس أنها بيان ايدولوجي حول طبيعة العمل وعلاقة العامل بالمنظمة، و السبب في هذا التراجع يعود لعدة اسباب منها زيادة معدلات التضخم و البطالة الامر الذي جعل الشركات و المؤسسات الصناعية تنزعج من فواتير الطاقة المرتفعة للتكاليف، بالإضافة إلى زيادة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، مما أدى إلى ارتفاع حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية، وكل ذلك جعل برنامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانوية خلال هذه الفترة.

لكن لا يمكن الجزم بتوقيف برامج جودة الحياة الوظيفية تماما خلال الفترة وذلك لأن أحد مصالحي شركة جنرال موتورز في مدينة (torry) استمر في تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وذلك من خلال الفترة الممتدة من 1971 إلى 1978، فبعدها كان هذا المصنع هو الأسوأ في سلسلة مصانع جنرال موتورز أصبح يحتل مرتبة متقدمة .²

¹ حنان زمرور :مرجع سابق ، ص10 .

² سرور العمارة " : مرجع سابق ، ص 12.11 .

03/ مرحلة منتصف الثمانينات الى يومنا هذا

شهدت منتصف الثمانينات من القرن الماضي عودة الاهتمام مرة أخرى بجودة الحياة الوظيفية ويرجع ذلك للأسباب عديدة منها :¹

. ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي خاصة أمام الشركات اليابانية.

. التأكد من أن ولاء والتزام العاملين في أمريكا انخفض كثيرا مقارنة بغيره في باقي دول العالم.

. زيادة عبء القوانين الفيدرالية في أمريكا.

. انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي.

. اتخاذ المديرين في اليابان وأوروبا لاتجاهات فعالة أكثر مما هو سائد في الولايات المتحدة الأمريكية .

بمعنى أن زيادة الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية في الولايات الأمريكية كان كاستجابة لنجاح بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية.

¹ سيد محمد جاد الرب : جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية ، مطبعة العشري ، مصر ، 2008 ، ص15.

بحلول التسعينات من القرن العشرين قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول متعددة بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، وقد ساهم في ذلك مجموعة من العوامل تذكر منها:¹

. تغيير طبيعة العمل الإداري وزيادة أهمية قطاع الخدمات.

. تحديات العولمة ومتطلباتها المختلفة من نوعيات جديدة للمنظمات والأنماط الإدارية.

. التغيير في ذهنية العمال بسبب تطور مستوياتهم التعليمية والمهنية، وبالتالي أصبحوا يبحثون عن المزيد من المعنى في عملهم بالشكل الذي يساعدهم على اشباع الحاجات الأعلى من الحاجات المادية وحاجات الأمن.

¹ سيد محمد جاد الرب : المرجع السابق ، ص 19.17 .

ثانيا/ اهمية جودة الحياة الوظيفية :

يمكن تحديد أهمية جودة حياة العمل من خلال المنافع التي تعود على المؤسسة من خلال توفيرها، وهي ما يلي¹:

- تساعد العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل والحياة الخاصة، وتشجيعهم للاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة .

. تهيئة تنظيمية تحفز العاملين، وتحسن صحتهم العقلية، وتشجيعهم على التعاون في اتخاذ القرارات وزيادة الإبداع .

. توفير ظروف عمل جيدة ومهمة للعاملين وتوسيع فرص العمل ومن ثم قوة اقتصادية للمنظمة .

. تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين

بيئة العمل من خلال التقليل من ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين

بالمنظمة.

¹ محمدي سهام : اثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي ، دراسة ميدانية لبنك الجزائر الخارجي ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الاكاديمي ، تخصص ادارة الاعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، الجزائر ، 2022 ، ص 22 .

هذا ولا تتوقف أهمية جودة الحياة الوظيفية على هذا فقط بل تتعدى ذلك الى ¹:

. العمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة من خلال البرامج التدريبية .

. تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح

التعاون والتفاهم لتحقيق أهداف المنظمة.

. السعي وراء زيادة تحسين بيئة العمل المادية من أجل التقليل من حوادث

العمل والتي تؤثر بدورها على العامل والمنظمة معا.

. قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها .

. القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.

¹ جعفر نورة : اثر جودة الحياة الوظيفية على اداء الموظف العمومي ، دراسة حالة جامعة المسيلة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي ، تخصص تسيير عمومي ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2021 ، ص 07 .

ثالثاً/ أهداف جودة الحياة الوظيفية

لا شك أن أهداف جودة الحياة الوظيفية تختلف من منظمة الأخرى حسب اختلاف أهدافها، ولكن بالرغم من ذلك يمكن إبراز أهم الأهداف التي تسعى أي منظمة لتحقيقها فيما يلي:

01/ الأهداف المتعلقة بالمنظمة: تشمل هذه الأهداف في يلي¹:

. **تحسين الإنتاجية**: إن جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى زيادة الأجور والمكافآت والحفاظ على حقوق العاملين وإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية من خلال الحفاظ على السلامة المهنية للعاملين، ومنحهم الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات، وهذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الأرباح، لأن العاملين سيسعون إلى بذل جهودهم في سبيل تحقيق أرباح عالية للمنظمة كمقابل لسعيها لإشباع حاجاتهم ومتطلباتهم .

. **تحقيق الفعالية التنظيمية**: جودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى انخفاض معدلات التغيب، ودوران العمل، بالإضافة إلى تقليل الحوادث وزيادة الرضا عند العاملين، وهذا ما يساهم في تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، وبالتالي يزيد من قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية .

. **جذب الموظفين والحفاظ عليهم**: تهدف جودة الحياة الوظيفية إلى جعل بيئة العمل صالحة وجذابة ما يحسن من صورة المنظمة في مجال التوظيف ويدفع الموظفين أصحاب الكفاءة لاختيار العمل بالمنظمة ، هذا من جهة ومن جهة أخرى المحافظة على الموظفين أطول وقت ممكن وخاصة المدربين والمؤهلين منهم، فجودة الحياة الوظيفية تساهم في تحقيق الانتماء الداخلي لدى الموظف اتجاه المنظمة، وهذا ما يؤدي إلى تمسكه بها وعدم هجرته لها.

¹ سرور العمارة: مرجع سابق ، ص 19.18 .

02/ الأهداف المتعلقة بالعاملين:

تتمثل هذه الأهداف في¹:

. تحقيق الأمن الوظيفي: جودة الحياة الوظيفية تهدف لتوفير فرص عمل دائمة ومستمرة للعاملين بغض النظر عن التغيرات في بيئة العمل.

. تعزيز التعلم والتطور في بيئة العمل: تهدف جودة الحياة الوظيفية إلى توفير بيئة العمل التي تساعد الفرد على تعلم معارف وخبرات جديدة واكتساب مهارات متنوعة .

. تحسين الصحة البدنية والنفسية للموظفين: جودة الحياة الوظيفية تسعى لإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية وخالية من الأخطار والأمراض المهنية بالإضافة إلى أنها تهدف إلى تقليل القلق والإجهاد المهني وهذا ما يشعر العامل بالرفاهية في مكان العمل .

¹ حنان زمرور : مرجع سابق ، ص 19 .

رابعاً/ أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تمهيد :

جودة حياة العمل متغير متعدد الأبعاد يرتبط بجودة الحياة العامة وهناك مجموعة من الأبعاد الأساسية التي تحدد جودة حياة العمل ، والتي تختلف باختلاف طبيعة وحجم العمل والعمالة لكل منظمة من المنظمات ، إلا أنها جميعها تتفق على الهدف المطلوب من تطبيقها وهو إشباع رغبات الفرد وتعزيز مستويات الرضا لديه وصولاً لأهداف المنظمة والسعي إلى تحقيقها بنجاح ، وقد اتفق العديد من الباحثين على وضع أبعاد لجودة حياة العمل

نذكر منهم:

01/ الاستقرار والأمان الوظيفي:

يعبر مفهوم الأمن والاستقرار الوظيفي عن بقاء العامل موظفاً في نفس المؤسسة بدون انقاص من الأقدمية أو الأجر أو المعاش هذا ويعتبر الاستقرار الوظيفي من أهم أبعاد جودة الحياة في العمل، فهو محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم الجسدية والنفسية، فهو يرفع درجة الطمأنينة لدى العامل حول مستقبله الوظيفي، وإنهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل، و ينتج عنه شعور العامل بالراحة والاستقرار النفسي بما يرفع من معنوياته وينعكس إيجاباً على أدائه .

ويعرف الاستقرار والأمان الوظيفي تعريفاً إجرائياً بأنه : احساس الموظف بالأمان وشعوره بالاستقرار الوظيفي والنفسي بما يساهم في زيادة انتمائه وولائه، وبالتالي تحسين مستوى أدائه مما ينعكس على المؤسسة بزيادة إنتاجيتها وكفاءة خدماتها .¹

¹ ديمة بنت احمد سلطان السديري : دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية ،دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في جامعة جدة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة عامة تنفيذية ، كلية الاقتصاد و الادارة و جامعة الملك عبد العزيز ، 2022 ، ص 05 .

02/التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:

عرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من ترتيبات العمل التي تهدف الى ايجاد بيئة عمل مناسبة تتسم بمرونة أكبر، وتتمثل الاهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة .

و يعرف ايضا بأنه مدى إمكانية الموظف على التكيف مع التزاماته الشخصية والوظيفية وإحداث التوازن بالعلاقة بينهما مما يساعد في تحقيق الالتزام التنظيمي وزيادة الرضا الوظيفي وبما ينعكس على أدائه في الجامعة .¹

¹ ديمة بنت احمد سلطان السديري :مرجع سابق ، ص06.

03/ المشاركة في اتخاذ القرار:

اهتم علماء الإدارة والمختصين في الموارد البشرية بموضوع إشراك العمال في صنع واتخاذ القرارات لما لها من انعكاسات على المخرجات التنظيمية على المستوى الفردي والجماعي فقد أشارت نتائج العديد من الأبحاث والدراسات إلى النتائج والاثار الايجابية المترتبة على تبني النمط التشاركي في العمل، فهو يدعم الاتصالات الفعالة، كما يساعد على إحداث التغيرات المطلوبة ويحسن الأداء والإنتاج كما ونوعاً، ويرفع من مستويات الرضا وتقدير الذات وتعزيز الاحترام لدى الأفراد ويقلل من التغيب ودوران العمل، كما أن المشاركة بصورة عامة تعزز الشعور بالانتماء للمنطقة، وحياة عمل ايجابية وصحة عقلية أفضل من خلال تحقيق حاجات الاستقلالية والمسئولية والجوانب المادية للفرد، وقد ثبت أن المشاركة تؤدي إلى إنتاجية أعلى وتقليص الدوران الوظيفي ومزيد من الرضا الوظيفي وهي أيضا إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية فهي إذا علاقة متبادلة بين طرفين في المنشأة هما الإدارة والعاملون تهدف إلى زيادة إنتاجية المنشأة بشكل مستمر عن طريق ضمان تأثير القوى العاملة على القرارات التي تتخذ فيها يؤدي إلى تحقيق التعاون بين العاملين من جهة والإدارة من جهة أخرى للتخفيف من حدة الصراع بينهما¹.

¹ زهرة بختاوي: مرجع سابق ، ص 89.88 .

ويرى جاد الرب أنه كلما زادت مشاركة العاملين تزداد فرص تطبيق جودة الحياة الوظيفية فالمشاركة لها آثار ونتائج إيجابية، حيث تعتبر أساساً لنجاح مبادرات وبرامج جودة حياة العمل في بيئة العمل التشغيلية والإدارية والإشرافية، ومن أهم نتائجها :¹

. الثقة التنظيمية بين العاملين وأصحاب العمل والنقابات العمالية.

. الامان الوظيفي في بيئة العمل وعدم الخوف من الطرد أو الاستغناء عن العاملين.

. الأمن الوظيفي في بيئة العمل مما يجعل هذه البيئة صحية وامنة وخالية من الأمراض والحوادث والأخطار المهنية.

. حصول العاملين على حقوقهم المالية والوظيفية.

إثراء المناقشات التي تتم من خلال مختلف لجان المشاركة و التي يتولد عنها أفكار إبداعية وحلول ابتكارية وهذا ما يؤدي إلى : ما يسمى منظمات التعلم .

¹ جاد الرب سيد محمد : جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية ، مطبعة العشري ، مصر ، 2008 ، ص92.

04/ الأجر والمكافآت:

تعتبر أنظمة الأجر والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيرا في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فتقوم الأجر و الرواتب التي يتحصل عليها العامل بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا للعامل مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار في العمل. وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل..

يعرف الأجر أو الراتب الأساسي " بأنه ذلك المبلغ النقدي الذي يدفع للموظف أو العامل لقاء عمله أو جهده الذي يبذله في المنشئة فهو يمثل بالنسبة للعاملين المصدر الرئيسي لرزقهم ومعيشتهم، وعليه في يعتمدون في إشباع حاجاتهم الضرورية.

كما تم تعريف المكافآت الجوهرية من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD " تمثل المدى الذي يجد فيه العاملون القيمة والعرض فيما يقومون به كما يجدون عملهم مفيدا لعمالئهم أو المجتمع ويشعرون أنهم قادرون على تقديم أفضل أداء لديهم¹.

¹ خالد بن خليفة و لطفي عاشور :جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح و العطور بالوادي ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي ، تخصص ادارة الاعمال ، قسم علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2022 ، ص 12 .

05/ العدالة والمساواة:

لقد ادرك الباحثون في العلوم الاجتماعية والإنسانية الأهمية التي تلعبها قيم ومبادئ العدالة داخل المؤسسة يذكر بأن الجذور التاريخية لمفهوم العدالة التنظيمية يعود لنظرية العدالة والتي تقوم على فرض اساس مفاده أن الأفراد العاملين يميلون إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم بالمرجات التي يتسلمونها ومقارنة نسبة المشكلات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين. ووفقا لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان ويسود الشعور بالظلم والتوتر عندما لا يتساويان وتشير معظم الأدبيات التي تناولت موضوع العدالة التنظيمية لوجود أربع أبعاد رئيسية هي:

. **العدالة التوزيعية:** وتشير إلى عدالة المخرجات أو العوائد التنظيمية التي يحصل عليها الفرد وتعتبر الرواتب والحوافز على العمل أمثله من هذه المخرجات .

. **عدالة التعاملات:** وتشير إلى مدى إحساس الأفراد بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم الإجراءات وهل هي مبنية على الاحترام والتقدير من عدمه ¹.

. **عدالة الإجراءات:** ويقصد بها عدالة وتوزيع الأعباء وتقييم الاداء ممثلة بالخطوات التفصيلية الرسمية المستخدمة في اتخاذ القرارات التي تكفل اعتماد سياسات عادلة واليات ومعايير واضحة لتحديد وتقييم نتائج المخرجات.

. **عدالة المعلومات:** وتركز على كفاية المعلومات التي توضح الأسباب التي تم استخدام الإجراءات بطريقة معينة ، أو كيف تم تحديد هذه الاجراءات ولماذا ، ما يخلق شرح وتفسير لهذه القرارات وإدراك العدالة هذه الإجراءات ².

¹Starhams.com 11:38، 2024/01/07، جودة الحياة الوظيفية، ستار شمس للابحاث العلمية،

² Starhams.com مرجع سابق .

ويلاحظ من جميع البنود السابقة أن كل بند يركز على جانب محدد حيث عدالة التوزيع تركز على الناتج والمخرجات وعدالة الإجراءات تركز على الوسائل والإجراءات وعدالة التعاملات تركز على المعاملة الشخصية ، بينما عدالة المعلومات تركز على كتابة المعلومات العامة للعاملين.

06/ ظروف العمل الامنة والصحية:

يعد الإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، كما يعرف الأمن الوظيفي بأنه مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، والأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية التي تؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي توثيق الأداء وتوثيق الولاء.

07/ فرصة للنمو الوظيفي:

يسعى الموظفون الى النمو الوظيفي أكثر فأكثر فالموظفون لا يميلون الى الوظائف التي لا يتوفر فيها النمو الوظيفي، فالمنظمات تساعد الموظفين في رسم مساراتهم الوظيفية من خلال التدريب وتوسيع قدراتهم المعرفية وتأهيلهم بجعلهم يستعدون لشغل مناصب أعلى .

08/ فرصة لتنمية القدرات البشرية:

حسب ما أشار ماسلو أن الأفراد يرغبون في تلبية احتياجاتهم الأعلى بمجرد تلبية احتياجاتهم الأساسية. وقد أثبتت فرص التعلم وحرية المهارة تأثيرها الايجابي على الرضا الوظيفي وتقليل الضغط على الوظيفة مما سيؤدي الى تحسين جودة الحياة الوظيفة حيث أن زيارة الاستقلالية في العمل تزيد من اكتساب المعرفة وتطبيقها ووضعها في مجموعات عمل مثل دوائر الجودة والتي تساعد الموظف في تحسين قدراته في العمل¹.

¹ شرف عقون: جودة الحياة الوظيفية و دورها في استدامة راس المال البشري، مقال مأخوذ من مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، المجلد05، العدد02، 2024/10/01، ص83 .

09/ فرق العمل:

تعد فرق العمل من المفاهيم الشائعة في علم الإدارة الحديث إذ تناول العديد من الباحثين هذا المفهوم انطلاقاً من الحقيقة التي أضحت متداولة في عالم الأعمال و القائلة بأن نجاح المنظمات اليوم في أعمالها إنما يعود بالدرجة الأساس لعمل الفريق، حيث عرف فريق العمل بأنه مجموعة من الأفراد يتم تشكيله لتحقيق هدف مشترك ويشعر كل منهم بضرورة التعاون مع الآخرين لتحقيقه، ويسود بينهم الالتزام بالمسؤولية المشتركة وعرف أيضاً بأنه مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة بينهم وتجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد ومهمة محددة تطلب التنسيق التفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق، ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولون عن تحقيق هذه الأهداف.¹

¹ شرف عقون: مرجع سابق ، ص 83 .

10/ تقويم المظالم:

عادة ما يتولد عند الموظفين في العديد من المناسبات أثناء تنفيذهم لمهامهم الوظيفية الشعور بعدم الرضا والظلم الأسباب متعددة، فلا توجد منظمة تخلو من الصراعات والنزاعات والتظلمات، ففي بعض المنظمات يكون النظام موجه من الموظفين ضد صاحب العمل، بينما في منظمات أخرى يقوم صاحب العمل بتقديم النظام ضد الموظفين مما يسبب اضطرابات وتأثير سلبي على علاقات العمل والإنتاجية وعرفت منظمة العمل الدولية التظلم بأنه شكوى موظف أو أكثر فيما يتعلق بالأجور والعلاوات وظروف العمل، أو تظلم الإدارة ضد الموظفين من عدم طاعة الأوامر والمغادرة دون إذن مسبق و الغياب وعدم الانضباط وتصرفات الموظفين المتعطسة والإجراءات تقويم التظلمات اثارها الايجابية حيث تعمل على تمكين الإدارة من معرفة نبض الموظفين حول سياسات وممارسات المنظمة بالإضافة إلى سلوك وموقف المدراء اتجاه العاملين والمحافظة على معنويات الموظفين مرتفعة بعد تأكدهم من أن تظلماتهم سيتم التعامل معها بعدالة وشفافية. وكما أشار Desser أن طريقة تعامل الإدارة وسياساتها في حل النزاعات من شأنه ترك أثر كبير لسلوك وموقف الموظفين اتجاه المدراء والعكس. و المحافظة على معنويات مرتفعة بين الطرفين يجب التأكيد على أن تظلماتهم متعامل بجدية وعدالة وشفافية.¹

¹ خالد بن خليفة : مرجع سابق ، ص17.16.

11/ العلاقات الاجتماعية:

تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية، التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعاً، حيث تأثر العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء فقد أجريت العديد من الدراسات، منها دراسة أجراها معهد مستقبل العمل في مدينة بون الألمانية عام 2009 وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معاً بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجاً أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى. وكذلك أجريت دراسة على العاملين في إحدى الشركات البريطانية، خلصت إلى أن التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي إلى آثار إيجابية على المؤسسات، حيث إن الحوافز المعنوية لا تقل في الأهمية عن الحوافز المادية، ولا بد من توفير الركائز المهمة لنجاح العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة، يتم فيها احترام الموظف، ويعطي قدره من الرعاية.¹

¹ جعفر نورة: مرجع سابق ، ص 10.09.

12/ أهمية تطبيق مؤشرات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات ،وما يمكن أن تأثره على مجمل أنشطة ومهام هذه المنظمات سواء في أداءها لمهامها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية كأفراد أو منظمات وبالتالي تحقيق أهدافها، وهذا ما أكدته الكثير من البحوث والدراسات التطبيقية التي أجريت في بيئات مختلفة على أن تحسين جودة الحياة الوظيفية لها تأثير على الكثير من المخرجات التنظيمية الهامة للمنظمات، مما أوجد علاقات معنوية مباشرة بين طبيعة جودة البيئة السائدة ومخرجات هذه المنظمات، لهذا فقد أكد جمهور الباحثين على أن درجة نجاح أي منظمة تتوقف إلى حد كبير على القدرة على خلق بيئة عمل ملائمة بهذه المنظمات.¹

¹ افراح محمد علي سعد الحربي : اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة جدة ،مقال ماخوذ من المجلة العربية للنشر العلمي AJSP ،العدد43 ، مجلة الكترونية تصدر عن وزارة التعليم العالي السعودية ، السعودية ، 2022/05/02، ص67 .

خامسا/ معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

ان مجمل الأبحاث والدراسات السابقة أجمعت على مدى أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية داخل منظمات الأعمال، إلا أنه لوحظ بأن هناك معوقات تحول دون ذلك، خاصة بأن الإدارة والموظفين والنقابات العمالية لهم وجهات نظر مختلفة حول جدوى هذا التطبيق، ويمكن ذكر أهم معوقات جودة الحياة الوظيفية في النقاط التالية¹:

. تخويف الإدارة العليا من مشاركة المستويات التنظيمية الدنيا في صناعة القرارات، ومعارضتهم لهذا الأمر.

. فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة الحياة الوظيفية على نفسيات ورضا الموظفين عن العمل واهمالها للمقترحات التي يتقدم بها الموظفون وعدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية.

. نظرة إدارات المؤسسات الخاطئة لبرامج مشاركة الموظفين ضمن برامج جودة الحياة الوظيفية بأنها قد لا تؤدي إلى إحداث تغيرات في تصميم الوظيفة أو حجم مسؤوليات الموظفين.

. عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الادارية المختلفة.

. اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة الوظيفية فيها، وكذلك عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية هذه البرامج.

¹ خالد بن خليفة , لظفي عاشور :مرجع سابق ، ص 18.17 .

. عدم إقبال بعض الموظفين على الاشتراك ببرامج المشاركة بالعمل والتي تعمل الإدارة على تطبيقها عليهم، لاعتقادهم بأن ذلك يمكن أن يكون مناورة من جانب الإدارة لحمل هؤلاء الموظفين على القيام بأعمال يؤديونها دون مقابل مادي لإنجازها.

. نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، والتي لا يمكن للمؤسسة تحملها، خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمان بنتائج ومردودات تطبيق هذه البرامج.

. النظرة السلبية والخاطئة لبعض الاتحادات النقابية العمالية لبرامج جودة الحياة الوظيفية، أو اعتقادهم بأن تنفيذ هذه البرامج يمكن أن يهدد وجودهم وقوتهم التفاوضية مع الإدارة على الأمد الطويل.

سادسا/ قياس جودة الحياة الوظيفية

هنالك العديد من الدراسات تؤكد على استعمال وثيقة الجرد الكلي لجودة الحياة الوظيفية والتي تعتبر أداة لقياس الجودة في العمل وتسمح بالتشخيص التنظيمي وإعطاء الحلول اللازمة لمختلف المشاكل التي يتم العثور عليها انطلاقا من قاعدة مخطط التدخل لإيجاد الحل على الجانب الذي تم الإجابة عليه ومعرفة أين يكمن المشكل وتتضمن مكوناتها حسب (Gilles Dupuis 1994)¹:

- . المكافئات عن العمل: الأجور الأرباح الهامشية، ضمان المكافئات.
- . المسار المهني: إمكانية التطور ،التحويل من مكان العمل ،التكوين والإتقان.
- . أوقات العمل: ساعات العمل، الساعات الإضافية للعمل، التغيب الأسباب عائلية.
- . الجو السائد مع زملاء العمل: الشعور بالانتماء، المنافسة، العلاقة مع الزملاء، صراع الأدوار.
- . العلاقة مع رؤساء العمل : العلاقة السائدة مع رئيس العمل العلاقة المتبادلة مع المرؤوسين العلاقة مع العمال الآخرين ، الملاحظات و التقييم، الاتصال و تلقي المعلومات
- . الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل: مكان العمل معدات و وسائل العمل.
- . العوامل المؤثرة في تقييم الوظائف: فعالية العمل، نوع الوظيفة، الكفاءة والعمل، الاستقلالية ، تنوع المهام ،تبادل الأحاسيس و المشاعر ، الانجاز على ارض الواقع، المشاركة في اتخاذ القرار ، فارق الدور.

¹ عبد الكريم بن خالد : مرجع سابق ، ص 123 .

. العوامل الداعمة للعاملين: التكفل أثناء الغياب، تقسيم المهام، العلاقة مع النقابة، مصادر المساعدة المتاحة لدى العاملين.

وقد اهتمت مجموعة كبيرة من الدراسات والبحوث بقياس جودة حياة العمل، وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة حياة العمل في منظمات الأعمال حيث كانت كالتالي:¹

حيث اعتبرت إحدى الدراسات انه يمكن قياس جودة حياة العمل في المنظمة من خلال عوامل هيرزبرج الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية:

. معدلات الأداء الوظيفي.

. درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

. سياسة الأجور.

. سياسة الشركة.

. مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة أخرى انه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت المقاييس على النحو التالي:

. معدل دوران العمل.

. معدل الغياب الطويل.

. إنتاجية العاملين.

. درجة الرضا الوظيفي.

¹ حرمة الطاوية و منال خليل : مرجع سابق ، ص 09 .

بينما توصل جاب الرب إلى ان وجود مستويات عالية لجودة حياة العمل سوف يقلل من المعايير غير مرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب فيها، واشتملت هذه المعايير لقياس جودة حياة العمل على ما يلي¹:

. معدلات الغياب والتغيب.

. معدلات الشكاوي.

. معدلات الإضراب وامتناع عن العمل.

. معدلات حوادث العمل.

. معدلات الجزاءات.

. معدلات دوران العمل.

. معدلات نمو الاقتصادي والمالي.

نلاحظ أن معايير قياس جودة حياة العمل تختلف من باحث إلى آخر طبقا للهدف الذي تسعى دراسة كل باحث للوصول إليه والنتائج المراد الحصول عليها، ولطبيعة عمل كل منظمة تجري بها الدراسة.

¹ حرمة الظاوية و منال خليل : مرجع سابق ، ص 10 .

سابعا/ تحسين جودة الحياة الوظيفية

لعل الهدف الرئيسي من وراء عملية تحسين جودة الحياة الوظيفية هو إعداد قوة عمل ذات أداء عالي قادرة على الإبداع والابتكار، كما يربطها الكثير من الباحثين بزيادة ولاء ورضا العاملين يوضح تحسين جودة الحياة الوظيفية بأنها عملية خلق جو ملائم لأداء عمل معين من خلال استخدام نظم وطقوس تشعر العامل بأهمية داخل المنظمة بمعنى أن المنظمة تقوم بمجموعات من الأعمال التي من شأنها تعزيز الكرامة الانسانية التقدم والتميز في الأعمال .

01/ أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية:

تكتسب برامج تحسين جودة حياة الوظيفية أهميتها كونها تقود المؤسسة الى ما يلي¹:
. التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والجودة في أن واحد.

. الحصول على نوعية كفؤة من الموارد البشرية والاحتفاظ بها يساهم في تحقيق

فرص النمو والتطور لارتباطها الطويل بالمؤسسة.

. فرصة العاملين في القضاء على مشاكل قد تعرقل نشاط المؤسسة وتعطل برامجها .

¹ عادل بومجان: جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الاداء الوظيفي ،دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد 18، العدد 2 ، مجلة علمية وطنية ، 2018/12/31 ، ص126.127 .

02/ طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية:

توجد ممارسات أخرى لتحسين جودة الحياة الوظيفية ، وتشمل الممارسات ما يلي¹:

. تفعيل دور إدارة الموارد البشرية وممارسة مختلف أنشطتها بفعالية وكفاءة ، خاصة فيما يتعلق بتصميم الوظائف التي من شأنها دعم وتحسين جودة الحياة الوظيفية.

. المشاركة الإيجابية لنقابة العاملين وتفعيل دورها في دعم جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

. الاعتماد علي فرق العمل المدارة ذاتياً ، والتي غالبا ما تكون من فرق العمل الدائمة ، والتي تساهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية

. مساندة وتعزيز الثقافة التنظيمية للمؤسسة ودمجها في ثقافة العاملين والمجتمع ، ومعالجة قضايا التنوع البشري داخل المؤسسة يساهم في تخفيض حالات التمييز والمحاباة ، ويقلل من حالات التوتر والضغط والصراعات . وكل هذا يحقق جودة حياة وظيفية عالية في المؤسسة.

¹ Slarhams.com 18:23 ، 2024 /02/17 ، جودة الحياة الوظيفية

ثامنا/علاقة جودة الحياة العامة بجودة الحياة الوظيفية

يؤكد الكثير من الباحثين ان جودة حياة العمل من أهم عناصر جودة الحياة العامة، بل أنه لا يمكننا التكلم عن جودة الحياة ما لم نحسن بالمجمل كل العناصر التي تجعل الفرد يشعر بالرضا عن الحياة بصفة عامة، ومما لاشك فيه أن تحسين ظروف العمل من أهم الأشياء التي تخلق لدى الفرد انطباع ايجابي عن العمل مما ينعكس على حياته الخاصة،

وهذا ما ذهب إليه:¹

. (Litwin 1999) عندما قال أن جودة الحياة لا تقتصر على تقليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية،

. ويشير (Barger 1998) ان مجال جودة الحياة تناقش المستوى الوظيفي للفرد. وتقييمه لوظيفته في تأثيرها على جودة الحياة، وهذا ما يدل على أهمية هذا العنصر في جعل الفرد يشعر بأن حياته تتميز بالجودة كون مجال العمل من أهم المجالات التي تجعل الفرد يحقق ذاته، لأن الأخير جوهر جودة الحياة.

. أما (Evans Romny 1996) فيعتبر أن الرضا يولد الشعور بالراحة النفسية والجسمية للأفراد ويؤكد على العلاقة بين الرضا المهني وجودة حياة الأفراد الاصحاء.

. و أشار إليه (Dupuis et autres) عندما أعطى تعريفاً عاماً لجودة الحياة في قوله أنها المستوى الذي بلغه الشخص في تنظيم وترتيب أهدافه وقد اعتمد كل من (Marcel et Dupuis) هذا التعريف النسقي واستعمله في تعريف جودة الحياة في العمل واقترحوا استقصاء مكون من 33 مجالاً لإعطاء تعريف عام الجودة حياة العمل

¹ زهرة بختاوي :مرجع سابق ، ص 88.87 .

. وقام Karen Collins and others بدراسة حول التوافق بين الحياة المهنية والحياة العائلية حيث أقترح ثلاث متغيرات تتعلق بالتوازن بين متطلبات العمل والأسرة:

. التقسيم العادل للوقت : حجم الساعات المخصصة للأسرة والعمل.

. التوفيق في مستوى التوازن النفسي في الأدوار المهنية والعائلية.

. الرضا المتوازن : وذلك في مستوى الرضا عن الحياة المهنية والعائلية.

مما يعني أن جودة الحياة في العمل هي امتداد لجودة الحياة بشكل عام كما ترى أغلب دراسات جودة الحياة في العمل ، وأن الأفراد الذين يمضون أوقات أكثر مع أسرهم هم الأفراد الأكثر شعور بجودة الحياة من غيرهم الذين يمضون وقت أقل.

خلاصة الفصل:

انطلاقاً مما سبق يمكن القول ان جودة الحياة الوظيفية مفهوم مهم للشركات و الموظفين على حد سواء ،وان لها اهمية بالغة في مجالات علوم الادارة ، حيث من خلال تحسينها تستفيد الشركات من زيادة الانتاجية و انخفاض التغيب و تحسن الاحتفاظ بالموظفين وتعزيز الابتكار .و يمكن للموظفين اللذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية عالية ان يتمتعوا بمزيد من الرضا و السعادة في مكان العمل ،فشعور الموظف بالرضا الوظيفي يكتسي اهمية بالغة .

لذا من الضروري الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل من خلال الاهتمام بكل ابعادها لكي تتعكس بشكل ايجابي على العمال و تحسن وتيرة العمل .

الفصل

الثالث

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد

اولا/ نبذة تاريخية حول الرضا الوظيفي

ثانيا/ اهمية الرضا الوظيفي

ثالثا/ انواع و اشكال الرضا الوظيفي

رابعا/ خصائص الرضا الوظيفي

خامسا/ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

سادسا/ نظريات الرضا الوظيفي

سابعا/ المقاربة النظرية

خلاصة الفصل

تمهيد

الرضا الوظيفي مفهوم يتجاوز حدود العمل التقليدي ليصبح مؤشرًا حيويًا على صحة البيئة المهنية والشخصية للموظف ،و في عالم يتسم بالتغير المستمر والتطور السريع، يبرز الرضا الوظيفي كعنصر أساسي ليس فقط للحفاظ على الإنتاجية، بل وأيضًا لضمان استدامة النمو الشخصي والمهني للأفراد حيث يُشكل الرضا الوظيفي حجر الزاوية في بناء مؤسسات ناجحة ومستدامة، حيث يُعتبر مؤشرًا غير ملموس يعكس مدى التزام الموظفين وولائهم لمكان عملهم. وتتعدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ، حيث سنستكشف في هذا الفصل معًا أبعاد هذا المفهوم، ونتعمق في فهم العوامل التي تُسهم في تحقيق الرضا الوظيفي، وكيف يُمكن للمؤسسات تعزيز هذا الشعور لدى موظفيها، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية.

اولا/ نبذة تاريخية حول الرضا الوظيفي

01/ نشأة مصطلح الرضا الوظيفي:

إن بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد تعود إلى بدايات القرن العشرين، وأولى هذه المحاولات هي لتايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية فمؤيدي هذه النظرية هم أول من فكروا علميا في تفسير سلوك العامل في المنظمة وتحفيزه من أجل بذل المزيد، فلكي يتمكن الفرد من بذل واعطاء اقصى طاقته لا بد على الإدارة من الاهتمام بتدريبه وكذا مراقبته عن طريق مشرفين وتحفيزه ماديا مع معاقبته أثناء تقصيره في الإنتاج

فموضوع الرضا الوظيفي ظهر أصلا في المجال الصناعي إلا انه اكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي باعتبار أن البشر أهم مدخلاته، وهم كذلك أهم مخرجاته ، والرضا الوظيفي للمعلم محرك للعملية الإنسانية بصورة خاصة وتزامنا مع هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني بقيادة التون مايو وزملاءه وقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها:

أن المكافئات والحوافز المعنوية تلعب دورا في تحفيز الأفراد وبالتالي شعورهم بالرضا ، وإن مجموع المهام التي يؤديها الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب وإنما تحدها جماعة العمل وخلفيته الاجتماعية، وقد اهتمت هذه المدرسة ووجهت الاهتمام نحو معنويات العاملين وعلاقات العمل مما لها أثر على إنتاجيتهم، فهذه النظرية تنادي بضرورة تفهم واستيعاب طبائع وتصرفات العاملين وميولهم ورغباتهم لخلق تعاون مشترك بينهم وبين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة¹.

¹ بومعزة مسعودة و بولطيف هدى : الرضا الوظيفي و الابداع في العمل ، دراسة ميدانية بالشركة الافريقية للزجاج بالطاهير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة محمد صديق بن يحيى ، جيجل ، الجزائر ، 2017، ص5453 .

وفي عام 1935 قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير ، بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة، حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل والإشراف والانجاز مستخدما أسلوب الاستقصاء وعليه تعد أول نظرية لدراسة الرضا الوظيفي وبداية ممهدة لجميع الدراسات المتعلقة به .إلا أن المراجع الفرنسية تشير إلى تاريخ اقدم بتلك بكثير ، فقد ذكر دوغليير DEGLUER في كتابه الصادر عام 1848 بباريس مصطلح الرضا عن العمل ضمن معايير الرضا عن الحياة.¹

¹ بومعزة مسعودة و بولطيف هدى :مرجع سابق ، ص 54 .

02/ تطور مصطلح الرضا:

تطور مفهوم الرضا الوظيفي بتطور الفكر التنظيمي الذي تبع هو الآخر تطور وسائل الإنتاج من البخارية إلى الميكانيكية إلى الالكترونية عبر ثلاث مراحل في المرحلة الكلاسيكية ومرحلة العلاقات الإنسانية والمرحلة الحديثة.

. المرحلة الكلاسيكية:

كان مفهوم الرضا عن العمل في هذه المرحلة يعني رضا العامل عن الآخر والمزايا المادية المرتبطة به لان فكر المدرسة الكلاسيكية يعتبر التحفيز يتم بالأجر مقابل كل قطعة إضافية يومية...

. مرحلة العائلات الإنسانية:

بالإضافة إلى دور الحوافز المادية في تحقيق الرضا رأت هذه المدرسة الحوافز المعنوية الأخرى وخصوصا جماعة الزملاء في العمل ،وليس فقط تصميم العمل والمكافآت ، فهناك أيضا الاتصال والاهتمام والتقدير ..

. مرحلة الاتجاهات الإدارية الحديثة:

استقادت هذه الاتجاهات من المدرستين السابقتين فجعلت المؤسسة نظاما مفتوحا ووحدة اجتماعية فنية تتأثر ببعضها البعض وسط مجتمع ومحيط، ويعد هذا التفاعل أهم وسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي.¹

¹ عبد الرحمان عزيز : الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام و الخاص ، دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر ببسكرة و مركب حليب حضنة بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس تنظيم و العمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2015 ، ص36 .

ثانيا/ اهمية الرضا الوظيفي

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري الذي يعد الثروة الحقيقية و المحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء أكان مدير أو موظف أو عاملا صغيرا اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه و الظروف التي يعمل فيها و البيئة المحيطة به . وتظهر الأهمية في:

01 / اهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف :

ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي الى ¹:

. القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها و ما يحيط به.

. ارتفاع درجة الطموح ،الابداع، الابتكار و اتقان العمل و تحسين الاداء .

. تحقيق الامن و الاستقرار النفسي و الفكري و الوظيفي .

. زيادة الثقة بالنفس و الشعور بالانتماء و الروح المعنوية .

. اكتساب صحة نفسية و جسدية سليمة .

. يجد الفرد في الرضا عن عمله منفذا مناسباً لقدراته و ميوله و سماته الشخصية و القيم

الاجابية التي يحققها العمل للفرد .

¹ طكوبا مختار و حساني حورية : الرضا الوظيفي و تأثيره على اداء العاملين ،دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابن سينا ادرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ،تخصص تنظيمات سياسية و ادارية ، قسم العلوم السياسية ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة احمد دراية ادرار ، الجزائر ، السنة الجامعية 2021/2022 ، ص10 .

02 / أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

- ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في:¹
- . ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة كلما شعر العامل بان الوظيفة اشبعت حاجاته المادية و المعنوية يزيد تعلقه بالمؤسسة .
 - . تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق اهدافها و مغالبة أي تحديات او منافسات تواجهها .
 - . استثمار كافة طاقات و مواهب العاملين بالمؤسسة لتقديم افضل ما عندهم لتحقيق اهدافها .
 - . تحسين و تطوير منتجات المؤسسة و بالتالي تتحسن سمعتها و تزيد ارباحها .
 - . وقوف العاملين بجانب المؤسسة اوقات الازمات و منه انخفاض معدلات التغيب عن العمل , الاضطراب، الشكاوى ...
- وعموما يعتبر رضا العمال من أهم مؤشرات الصحة و العافية بمكان العمل و هو دليل على كفاءة الإدارة و مدى فاعليتها على افتراض أن الإدارة التي لا يشعر الموظفين فيها بالرضا ستكون قليلة النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفين بالرضا ،مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو الأكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته لتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطا و حماسا في العمل عندما يكون أكثر رضا .

¹ بن يوب دلال و لبيص خيرة : الرضا الوظيفي و اثره في تحسين اداء العاملين دراسة ميدانية لمؤسسة عمر بن عمر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، الجزائر ، 2018/2019 ، ص 24.

ثالثاً/ انواع و اشكال الرضا الوظيفي

01/ أنواع الرضا الوظيفي:

يمكن تحديد أنواع الرضا الوظيفي وفقاً للمعايير الآتية¹:

أ/ انواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته: وفق هذا المعيار نجد الانواع التالية:

. الرضا الوظيفي الداخلي: و يتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل الاعتراف و التقدير ، القبول ، الشعور بالتمكن و الانجاز و التعبير عن الذات .

. الرضا الوظيفي الخارجي: و يتعلق بالجوانب الخارجية البيئية للموظف في محيط العمل مثل المدير، زملاء العمل، طبيعة نمط العمل.

. الرضا الكلي العام: و هو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه الابعاد الداخلية والخارجية معا.

ب/ انواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه: وفق هذا المعيار تندرج ضمنه الانواع التالية :

. الرضا الوظيفي المتوقع: و يشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الاداء الوظيفي ، اذا كان متوقفاً ان ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف معين .

. الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع ، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي .

¹ لوري امال : اثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، جزائر ، 2019 ، ص 25 .

02/ أشكال الرضا الوظيفي:

يأخذ الرضا الوظيفي أحد الشكلين التاليين¹:

أ/ الرضا العام: ويعرف بأنه الاتجاه العام للموظف نحو عمله ككل فإما هو راض أو غير راض هكذا بصفة مطلقة، و لا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها و لا مقدار ذلك ، فضلا عن الجوانب التي يرضى عنها أصلا بيد أنه مفيد في إلقاء نظرة عامة مع موقف الموظف إزاء عمله بصفة عامة.

ب/ الرضا النوعي الجزئي: و يشير الى الرضا عن كل جانب من الجوانب على حدى وتشمل تلك الجوانب ، سياسة المنظمة ،الأجور، الإشراف ،فرص الترقية، الرعاية الصحية و الاجتماعية ، ظروف العمل ، أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع الزملاء، وتقيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.²

¹ بوعويبة هند : واقع الرضا الوظيفي في المؤسسات الجزائرية و انعكاساتها على الأداء .، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص تنظيم و العمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة الشاذلي بن جديد ، الطارف ، الجزائر ، 2017 ص 9493

² بوعويبة هند : مرجع سابق ، ص 94 .

رابعاً/ خصائص الرضا الوظيفي

يمكن تحديد اهم خصائص الرضا الوظيفي في :¹

. تعدد المفاهيم و طرق القياس: يرى العديد من الباحثين ان هناك تعدد في تعريفات الرضا الوظيفي و ذلك لاختلاف و تباين وجهات نظرهم و الى اختلاف مداخلهم و ارضياتهم التي يقفون عليها و هذا ما يشير الى عدم وجود اتفاق حول تعريف واحد للرضا .

. النظر الى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي: في الغالب نجد ان الرضا الوظيفي ينظر اليه بانه موضوع فردي فما يمكن ان يرضي شخص ليس بالضرورة يرضي شخص اخر فالإنسان مخلوق معقد و لديه حاجات و دوافع عديدة تختلف من وقت الى اخر، وهذا ما ادى الى تنوع في طرق القياس المستخدمة.

. الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الانساني: نظرا لاشتراك جوانب السلوك الانساني تختلف انماطه من موقف لأخر و من دراسة لأخرى .

. الرضا الوظيفي حالة من القناعة و القبول: يتميز الرضا الوظيفي بانه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه و مع بيئة العمل ،و عن اشباع الحاجات والرغبات و الطموحات و يؤدي الشعور بالثقة في العمل و الولاء و الانتماء له وزيادة الفاعلية في الاداء و الانتاج لتحقيق اهداف العمل و غاياته .

. للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل و النظام الاجتماعي: يستند بشكل كبير على الاسهامات التي يقدمها العمل و ادارة العمل في سبيل الوصول الى هذه الغايات.

. رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه على العناصر الاخرى: و ذلك راجع الى اختلاف حاجات و توقعات الافراد .

¹ بومعزة مسعودة و بولطيف هدى : مرجع سابق ، ص5756.

خامسا/ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

من أبرز الصعوبات التي تواجهها المؤسسات في تسيير آداها هي معرفة العوامل المؤثرة على رضا العمال و ذلك لكثرة و تعدد هذه العوامل التي تؤثر على الموظف من نواحي مختلفة وعلى الرغم من أن الرضا الوظيفي يتكون من عند غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد، إلا أن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا، وهذه المجالات في حقيقتها عوامل الرضا الوظيفي و من أجل تسهيل و تبسيط دراستنا لهذه العوامل قمنا بتقسيمها و تصنيفها الى:

01/ العوامل التنظيمية:

أ/الأجر:¹

الأجر بمفهومه الاقتصادي هو المبلغ الذي يدفع للعامل مقابل قيامه بعمل ما أو عند تنفيذ هذا العمل لحساب الشخص آخر .

وهناك من يعرف الأجر لدى الاقتصاديين، كما لدى الكلاسيك، بأنه الدخل الذي يتقاضاه العامل، أو الدخل الذي يتحصل عليه مقابل تقديم عمل في عملية بيع وشراء باعتبار العمل سلعة، وفق قانون العرض والطلب في سوق العمل.

¹ عدودة زين الدين : علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ،دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر ، فرع تسيير المنظمات ،تخصص تسيير الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2014/2015 ،ص0605 .

وهناك عدة طرق لدفع الأجور للعامل تذكر منها ما يلي¹:

. **الأجر باليومية:** لهذه الطريقة عيب يتمثل في أنها لا تعطي الفرصة للعمال المهرة لبذل جهد أعلى لشعورهم وادراكهم بأنهم متساوون من حيث النتيجة مع غيرهم من العمال الغير الأكفاء.

. **الأجر بالقطعة:** يرتبط أجر العامل في هذه الطريقة بكمية الإنتاج الذي يقوم به، لأنها تعطي فرصة لظهور الفوارق الفردية، فإذا زاد الإنتاج فهو في مصلحة العامل وإذا قل انخفض أجره.

. **الأجر على حسب الخبرة في العمل:** أي كلما كانت خبرة العامل طويلة كان أجره عالياً، ويمكن أن يكون المعيار لذلك مدة سنوات الخبرة.

. **الأجر حسب احتياجات الفرد:** أي يزداد أجره كلما زادت حاجاته وكثر عند افراد أسرته

ويعتبر الأجر من بين أهم العوامل التي تحقق الرضا للعامل فكلما زاد أجره زاد رضاه وكلما نقص أجره ازدادت مشاعر الاستياء لديه والتي بدورها تخفض رضاه وتدفعه إلى محاولة بذل مجهود أكبر للحصول على أجر أكبر أو محاولة تغيير هذا العمل الذي لا يوفر له الاحتياجات التي تنقصه.

ولابد أن يكون الأجر عادلاً بين ما يقدمه العامل إلى المنظمة من جهد وخبرة وبين ما يأخذه من المنظمة من أجور وتعويضات.

ونشير هنا بأن الدولة قد قامت بضمان ما يسمى بالحد الأدنى للأجور العمال وذلك من أجل توفير احتياجاتهم الضرورية والأولية، كما أنه لا يمكن لأي منظمة سواء كانت خاصة أو عامة أن تصرف أجور أقل من الحد الأدنى.

¹ عدودة زين الدين :مرجع سابق ، ص06.

ويرى محمد الصيرفي بأن الأجر بمثابة وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا كما أن أثره يمتد ليعطي الشعور بالأمن وليرمز إلى المكانة الاجتماعية كما قد ينظر إليه الفرد كرمز لعرفان المنظمة لأهميته وفي حالات أخرى يستخدم الأجر الإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتجه للفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين¹.

ب/ القيادة ونمط الإشراف:

أوضحت بعض الدراسات وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين في العمل، وهذا من خلال طريقة المعاملة اليومية للمشرف اتجاه العاملين وكيفية التأثير عليهم، كالمساواة في التعامل وفتح باب الحوار والمشاركة في حل المشكلات، كلها عوامل تؤثر في رفع أو خفض مستوى رضا العاملين ويضيف فاروق عبده ومحمد عبد المجيد أن تأثير المدير على رضا الأفراد عن عملهم يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز ووسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرؤوسيه، و في دراسة أقيمت بالبحرين تحت عنوان الألفاظ القيادية السائدة لدى مديري ومديرات المدرسة الابتدائية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين، توصلت إلى وجود علاقة قوية بين النمط الديمقراطي والرضا الوظيفي بين المعلمين، وهذا راجع إلى طريقة تعامل المدير مع المعلمين من خلال إنجاز العمل في جو علائقي يسوده علاقات طيبة، كتوجيه المعلمين توجيهًا تربويًا هادفًا، ومشاركة المعلمين في مناسبات مختلفة، وتشير سهيلة عباس إلى وجود علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط الديمقراطي يؤدي إلى تنمية مشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأهم مركز اهتمام القائد والعكس عند غياب النمط الديمقراطي حيث يؤدي ذلك إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا .

¹ عدودة زين الدين : مرجع سابق ، ص 06 .

وتوصل صال (Sale) إلى عدم وجود فروق دالة بين الرضا الوظيفي للأفراد تعزى لمتغير نمط القيادة (القيادة التسلطية، القيادة الديمقراطية)، إلى جانب عدم وجود علاقة ترابطية بين الرضا الوظيفي ونمط القيادة، بل إن الرضا العامل في المنظمة يتأثر بشخصية العامل ومميزاتها، حيث اعتبرا أن الرضا المنخفض قد يتشكل في منظمة ذات خط قيادة تشاركي اتجاه عاملي الاستقلالية والمسؤولية مع العلم أن العامل يرغب فيهما وهذا راجع إلى الأولويات التي يحددها العامل والتي تحدد له مستويات الرضا وربما تتمثل أولوياته بالدرجة الأولى تحقيق الأمان والرفاهية مهما كان نوع نمط القيادة ولو كان بيروقراطيا، وخلاصة القول أن تحقيق الرضا وعدم الرضا في أي نوع من نمط القيادة له علاقة مباشرة بشخصية العامل وطبيعة خصائصها.¹

ج/ محتوى العمل:

يمثل محتوى العمل ما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ومن هنا نجد أن طبيعة المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على رضا الفرد في عمله.

د/ الترقية:

تشير الدراسات الى توقف تأثير هذا العامل في الرضا الوظيفي للفرد على متغير آخر وهو مستوى طموح الفرد وتوقعاته الترقية عن فرص الترقية المختلفة له، وهذا يمكن القول بأنه كلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أقل مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل.

¹ معروف هواري : الرضا الوظيفي و علاقته بهجرة الاطباء من المستشفيات الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي وهران ، اطروحة دكتوراه في علم النفس ، جامعة وهران 02 ، الجزائر ، 2016/2017 ، ص3837.

ز/ جماعة العمل:

يلاحظ أنه كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله.

س/ ساعات العمل:

بالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة يزيد الرضا عن العمل وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة، وحرية الفرد في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل.

و/ ظروف العمل المادية:

يؤكد السلوك التنظيمي على أن ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه عن العمل فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الاعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة والعكس صحيح.

ي/ نظام العائد:

أوضحت الدراسات بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته مهاراته، قابلية خبراته، مستوى تعليمه الخ مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم.¹

¹ سامية عياد و نور الهدى مصطفى: اثر الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبليس ورقلة ، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكايمي ، تخصص ادارة الاعمال ، قسم علوم التسيير ميدان العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2023 ، ص 13.

02/ العوامل الشخصية:

أ/ الجنس: تشير الدراسات أن هناك القليل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال والمؤثرة على أداء العمل وعدم وجود اختلافات أساسية في إنتاجية العمل بين الرجال والنساء وبنفس الأسلوب فإنه لا توجد دلائل تشير إلى أن الجنس يؤثر على الرضا عن العمل.

ب/ العمر: تشير أغلب الدراسات أن العلاقة بين العمر والرضا الوظيفي ايجابية طردية حيث كلما زاد من الموظف أو العامل المهني زاد رضاه عن العمل، وتجدر الإشارة إلى أن الموظفين الإداريين ينخفض لديهم مستوى الرضا خلال فترة منتصف العمر لأنه يتولد الطموح للترقيات الوظيفية ثم تزداد فيما بعد.

ج/ الحالة الاجتماعية: الاستقرار الأسري للعامل سبب وعامل من عوامل البحث عن الوظيفة والمحافظة عليها والرضا بها. وتشير الدراسات إلى أن العامل المتزوج لديه غيابات أقل ومعدل دوران العمل أقل وهو أكثر رضا عن العمل مقارنة بزملائه العزاب ، حيث أن الزواج يؤدي إلى تزايد المسؤوليات مما يجعل الاستقرار الوظيفي أكثر أهمية.

د/ مدة الخدمة: تولد لدى العامل أو الموظف الانتماء للوظيفة والارتباط بها بحيث أن الكثير من الدراسات توصلت إلى وجود علاقة طردية بين سنوات الخدمة والرضا الوظيفي وهذا راجع إلى أن الفرد يصبح أكثر تمكنا من

ز/ القدرات: يمكن أن نعتبرها امكانية الفرد على أداء المهام المنطوية به دون صعوبات ذهنية أو جسدية لديه ، وتلعب دور هام جدا في تولد الرضا لأن العامل يجد نفسه يستطيع أن يؤدي المهام المنطوية به بكل جودة واتقان بما يتوفر لديه من قدرات.¹

¹ زوخ فاطمة :الرضا الوظيفي و علاقته بالولاء التنظيمي ، دراسة ميدانية لأساتذة التعليم المتوسط ببلدية ورقلة ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم النفس تنظيم و عمل و تسيير الموارد البشرية ، قسم علم النفس و علوم التربية ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2020 ، ص13 .

س/ الشخصية: مجموعة من الخصائص والميول الثابتة نسبيا والتي تحدد السلوك النفسي المشترك والمختلف بين الناس ، الأفكار والمشاعر والأفعال والتي تتميز بالاستمرارية على مدى فترة زمنية طويلة ويمكن فهمها على أنها الناتج المتميز للضغوط البيولوجية والاجتماعية في لحظة معينة.

وهي كذلك كاريزما تختلف من فرد لآخر مرتبطة بالفروق الفردية والتنشئة الاجتماعية ومتطلبات الوظيفة في مكان العمل، إذ إن شخصية العامل الذي يتعامل مع الآلة تختلف عن شخصية الذي يتعامل مع الأفراد الذين هم تحت اشرافه كما هو الحال للأستاذ في الصف المدرسي الذي يتوجب عليه أن تكون له كاريزما خاصة جدا تساعده في ضبط الصف والوصول إلى المتعلم وتسيير حصته بسلاسة .

و/ التعلم: أشار جرنبرج وبارون بأن التعلم هو التغير الدائم نسبيا في السلوك الناتج عن الخبرة ، وليس من المدهش أن ترى له كلما زاد اهتمام الشركة بنشر التعليم بين العاملين زادت انتاجيتهم العامل أي انه اصبح راضي بمجرد ان تم تعليمه .

المتعلم عادة طموحاته عالية جدا خاصة عندما يجد نفسه في وظيفة أو منصب لا يناسب آماله إلى أنه في وضع البحث الدائم عن الترقية والتطور الوظيفي بما يناسب المستوى العلمي له ، أي انه في رحلة البحث عن الرضى الوظيفي .. ففي مهنة التعليم طموح الأستاذ هو الترقية الوظيفية حسب سنوات العمل وما يحمله من شهادة .¹

¹ زوخ فاطمة : مرجع سابق ، ص14.

ي/ القيم: الفرد يميل بطبعه إلى اعطاء مكانة في نفسه لشؤون دون الأخرى ويختلف هذا التفصيل تبعاً لأهمية هذا الأمر عنده، نجد القيم الدينية الأخلاقية، المادية الاجتماعية، العمل ، جماعة العمل فإذا وجد العامل أو الموظف نفسه في منظمة تهتم بمثل هذه القيم يتولد لديه مشاعر الرضا عن العمل.

يشير "حمود" أن القيم تلعب دوراً أساسياً في توجيه السلوك الإنساني، ويختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها وفق العديد من المتغيرات البعض يعتقد بقيم المال، والبعض يعتقد بقيم المكانة الاجتماعية . والبعض الآخر يعتقد بقيم خدمة المجتمع والآخرين وهذا وبطبيعة الحال يؤثر على رضا الفرد عن العمل.¹

¹ زوخ فاطمة : مرجع سابق ، ص14.

سادسا/ نظريات الرضا الوظيفي

نظريات الحاجات:

أغلب أدبيات السلوك التنظيمي تشير إلى أن نظريات الحاجات من بين النظريات التي تسعى إلى تفسير سلوك الدافعية والرضا الوظيفي، حيث تقوم على أساسية وهي أن النقص في حاجة ما أو مجموعة من الحاجات هي التي تدفع سلوك الإنسان تجاه التصرف بطريقة معينة من أجل إشباع تلك الحاجة، ومن بين معاني الرضا الوظيفي هو الشعور بالارتياح عند إشباع الحاجات والرغبات المتعلقة بالوظيفة وبيئة العمل وهو نفس الاتجاه الذي تذهب إليه نظريات الحاجة حيث يعتبرون أن الرضا الوظيفي ما هو إلا إشباع الحاجات الفرد المتعلقة بالعمل ومحيط العمل، والاختلاف الأساسي بين هذه النظريات هو تحديد الحاجات لدى الأفراد، وفيما يلي نستعرض أهم هذه النظريات:

01/ نظر تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو (Abraham Masloue) :

تعد النظرية الإنسانية أو ما تعرف بنظرية تدرج الحاجات من أشهر نظريات الدافعية و أكثرها شيوعا منذ ان تم تطويرها عام 1943م ومن ثم نشرها في عام 1945م، عندما نشر أبرام ماسلو كتابه « الحافز والشخصية »، و ترى هذه النظرية التي اوضحت ان دوافع الفرد العامل في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية و الاجتماعية فقط، و انما ثمة دوافع اسمى من ذلك لا تقل اهمية في تأثيرها على سلوك الفرد بمعنى آخر على رضاه الوظيفي بشكل عام .

وتقوم على افتراض أن السلوك الإنساني يتأثر عندما يحاول الأفراد إشباع احتياجاتهم غير المشبعة، وتقوم نظريته على مبدئين أساسيين¹:

. يؤكد المبدأ الأول على أن احتياجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم بحيث أولوياتها للفرد، حيث إنه كلما تم إشباع احتياج من هذه الاحتياجات انتقل الفرد إلى الاحتياج غير المشبع الذي يليه في التنظيم الهرمي لسلم الاحتياجات.

. بينما أقر المبدأ الثاني أن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد أما الاحتياجات المشبعة فلا تؤثر على سلوك الفرد ومن ثم ينتهي دورها في عملية التحفيز

وقد صنف ماسلو الحاجات الإنسانية في خمس فئات حسب أولوياتها من الأسفل كما يلي²:

. **الحاجات الفسيولوجية**: هي الحاجات الجسمانية الأساسية للحياة مثل: الحاجة إلى الطعام والماء والنوم والدفء، وهي حاجات أساسية يشترك فيها البشر لذلك فهي تأتي في قاعدة هرم الحاجات .

. **حاجات الأمن**: تعبر عن حاجات الفرد ليكون بمأمن من الأخطار، وأن يشعر بقدر من الاطمئنان والتأكد فيما يتعلق بالبيئة المحيطة به، ولا يقتصر الشعور بالأمن والاطمئنان على الكيان المادي فقط وإنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي.

. **الحاجات الاجتماعية**: هي احتياج التقدير فالفرد يريد أن يشعر بأن الآخرين يبادلونه الود والحب. وأن ينتمي إلى جماعة، وأن يكون له أصدقاء وأن يتصل ويتفاعل مع الآخرين.

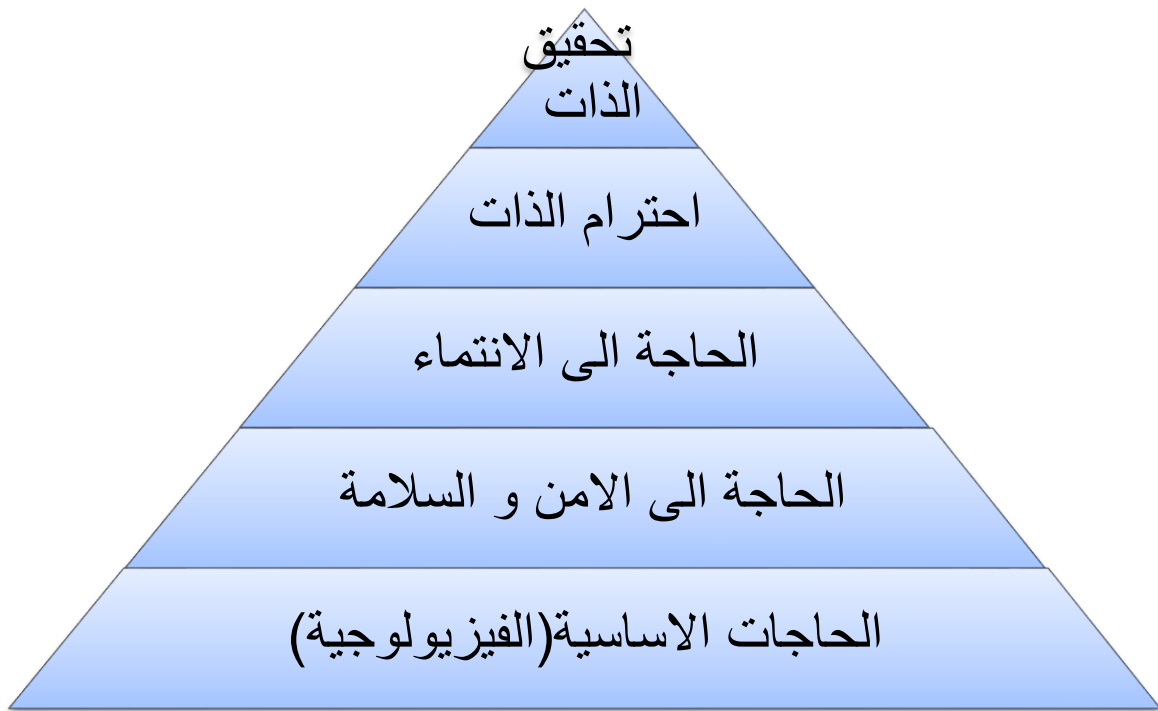
¹ برباح محمد الامين و موساوي يحيى : تأثير الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص ادارة الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة ابي بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر ، 2016/2015 ، ص 26.

² بن يوب دلال: مرجع سابق ، ص 26.

. حاجات التقدير : هي حاجة الفرد أن يشعر بأنه محل تقدير، فعندما ينبع هذا التقدير من الفرد يكون ذاتيا، أما عند يكون مصدر الآخرين من حيث المكانة الاجتماعية والاحترام الذي يعطونه إياه يكون تقديرا خارجيا.

. حاجات تحقيق الذات : هي حاجة الفرد إلى تحقيق الذات والأهداف والطموحات التي يرغب بها في الحياة¹.

يظهر أن تقسيم ماسلو للحاجات على أساس نظريته للفرد على أنه كل متكامل منتظم، كما أنه نظمها على حسب قوة هذه الحاجات وفعاليتها، فكل من هذه الحاجات لا تظهر إلا إذا أشبعت الحاجة التي قبلها في الترتيب الهرمي، حيث أن الحاجات الفسيولوجية هي المهمة في الحفاظ على حياة الفرد وإشباعها يؤدي بالفرد للانتقال إلى الحاجة التي تليها، وهي الحاجة للأمن وبتحقيقها ينتقل للحاجة



شكل رقم 01 يمثل مخطط نظرية هرم ماسلو للحاجات الانسانية .

¹ بن يوب دلال: مرجع سابق ، 26.

إلا أنه مواجهة الفرد لصعوبات بالغة في إشباع الحاجات يؤدي به إلى نوع من التوتر الحاد أو ما يطلق عليه بالإحباط Frustration و قد يتفاوت الأفراد فيما بينهم من حيث السلوك الناتج عن الاحباط و الذي يسمى بالسلوك الدفاعي و الذي يأخذ صور عديدة و متنوعة أهمها ما يلي¹:

. الهجوم : Attack

فقد ينعكس الكبت الكامن والشعور بالإحباط في سلوكه الهجومي و العدواني، وقد يكون هذا السلوك الهجومي في بعض الحالات موجها للمصدر الرئيسي للإحباط مثل ذلك أن يقوم أحد الأفراد بالاعتداء على رئيسه المباشر في العمل و الذي تسبب له بالحرمان من الترقية وفي بعض الحالات الأخرى يكون الهجوم موجها للأطراف الأخرى التي ليس لها علاقة مباشرة بالإحباط أو الكبت الذي لدى الفرد كأن يتعدى الفرد على زوجته في المنزل، أو يضرب باب غرفته بقوة أو يهاجم بالكلام المنظمة والإدارة العليا أو يتشاجر مع سائق السيارة عند العودة إلى المنزل و هكذا.

. النقص Regression :

يعني رجوع الفرد عند مواجهة الكبت إلى مرحلة مبكرة من حياته عندما كان طفلا فيحاول مثلا البكاء .

¹ بونن نبيلة : محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في اطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك ، وحدة فرجيوة ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية ،قسم علم النفس و علوم التربية و الارطوفونيا ، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة محمود منتوري قسنطينة ، الجزائر ،2006/2007، ص 106 .

. التعويض Compensation :

قد يحاول الفرد في سلوكه الدفاعي ضد الإحباط الذي يتعرض له بأن يعوض ذلك في مجالات أخرى ، مثال على ذلك أحد الطلاب بعد الفشل أكثر من مرة في الاستمرار في الجامعة يحقق نجاحا ملحوظا في قطاع الأعمال.

. **الضغط Stresse**: قد تكون استجابة الفرد للإحباط متمثلة في الضغط والذي يكون غالبا له آثار سيئة حيث يتسبب الضغط في إصابته بالإنهيار العصبي ، أو فقدان الوعي أو مرض مزمن .. الخ

. الإسقاط projection :

و قد يأخذ السلوك الدفاعي للفرد في حالة الإحباط شكلا آخر يتمثل في إسقاط ما يشعر به الفرد على الغير، أو على الشيء مصدر الإحباط، فمثلا بعد محاولة أحد الأفراد للتعلم على الحاسب الإلكتروني ثم يصاب بالفشل والإحباط، فإنه ربما بعد ذلك يكره الحاسب الإلكتروني وأحيانا يتهمه بالقصور، وبأنه يفقد الناس القدرة على التفكير

. الانسحاب Withdrawal :

كما قد يأخذ السلوك الدفاعي الناتج عن الإحباط شكل الانسحاب من الموقف أو التراجع عن الشيء و الحاجة .مثال ذلك عندما يصاب الفرد بالإحباط لفشله في إشباع حاجات الانتماء لجماعة معينة. فقد تقرر عندئذ الانسحاب أو التراجع عن عضوية هذه الجماعة.

. **الإقناع والتبرير Justification** : يحدث هذا من خلال محاولة الفرد بعد فشله، أو تعرضه إلى الإحباط أن يقنع من وجهة نظره، فقد يبرر العامل الآخرين بالسبب الحقيقي لذلك، أو محاولة تبرير ما حدث انخفاض الأداء بسبب تقادم الآلات التي يستخدمها¹.

¹ بوذن نبيلة: مرجع سابق، 108:107.

نقد وتقييم لنظرية ماسلو:

ان جوهر نظرية ماسلو " لا يعتمد على تصنيفه لأنواع الحاجات والدوافع عند الفرد وإنما يعتمد على ترتيب هذه الحاجات بحسب أولويتها عند الفرد، وبالتالي فان هذه النظرية لا تقسر بشكل واضح وكلي الحفز الإنساني إلا أن مساهمتها واضحة وأساسية.

وأشارت الدراسات التي حاولت تطبيق هذه النظرية إلى بعض النقائص حال تطبيقها، حيث أن الأفراد يختلف في درجة تفضيلهم الحاجات فيمكن أن يذهبوا إلى الحاجات العليا (الحاجة للإبداع مثلا) حتى وإن كانت الحاجات الدنيا غير مشبعة (الحاجات الفيزيولوجية أو حاجات الانتماء) ، كما تؤخذ هذه النظرية على نقاط أخرى أهمها¹:

. أن الأفراد يختلفون فيما بينهم وبالتالي لا يمكن ترتيب حاجياتهم بشكل هرمي كنموذج لجميع الأفراد كما دلت الأبحاث.

. ان إشباع حاجة معينة لا يعنى بقاءها بشكل لا نهائي.

. إن الحاجات لدى الإنسان متداخلة ومترابطة ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل كما حددتها النظرية

وتجدر الإشارة إلى انعدام وجود دليل مادي ملموس يؤكد ما ذكره ماسلو عن وجود خمس مستويات من الحاجات مرتبة ترتيبا هرميا ، وكذلك وجود أعمال أو إنتاجات قد تشبع أكثر من حاجة وليس حاجة واحدة فقط

كذلك وجود فروق فردية بين الأفراد لم يتخذه ماسلو بعين الاختبار عندما عرض نظريته فمثلا هناك افراد تكون الحاجة إلى الأمان لديهم أقوى من حاجتهم إلى المسكن مثلا وتظل هذه الحاجة قوية عندهم رغم حصولهم من الامتيازات ما يشبعها لديهم.

¹ عبد الرحمان عزيزو : مرجع سابق ، ص 4241 .

اما افتراض النظرية أن الإنسان يقوم بإشباع حاجة واحدة فقط في كل مرة ولا ينتقل إلى إشباع الحاجات العليا إلا بعد أن يقوم بإشباع الحاجات الدنيا، فهو غير موجود دائماً في الواقع، حيث يمكن للإنسان أن يقوم بإشباع أكثر من حاجة في نفس الوقت، فمثلاً يسعى إلى الحصول على العمل وفي نفس الوقت يسعى إلى تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين والحصول على التقدير والاحترام منهم.

كما أن الافتراض القائم على أن ترتيب الحاجات ثابت عبر الزمن غير حقيقي ولكن في الحقيقة هذه الحاجات تتغير مع تغير العوامل والظروف المحيطة بالإنسان مما يدفعه إلى إعادة ترتيبها لتتوافق مع التغيرات والظروف الجديدة المحيطة به.¹

إلا أننا وبشكل عام نستطيع القول بأن ماسلو قد أعطى مفهوماً عاماً عن الدوافع الخاصة بالنفس البشرية ساعد في لفت الانتباه إلى تقدير سلوك الفرد بصورة إجمالية الأمر الذي حدا بعض الباحثين إلى استخدام نظريته في دراسة الرضا الوظيفي من هذا المنطلق.

ويمكن القول أن تحقيق الرضا الوظيفي حسب نظرية ماسلو للحاجات يتوافق أساساً على الإشباع الذي يحققه المورد البشري للحاجات الخمسة السابقة الذكر، فكلما صعد المورد البشري إلى أعلى درجات هرم الحاجات كلما زاد رضاه الوظيفي والعكس صحيح.

¹ عبد الرحمان عزيزو : مرجع سابق ، ص 4241 .

02 / نظرية الانجاز لمكيلاند (David Mc Cielland) :

فحوى ونشأة النظرية:

قام مكيلاند" وزملاؤه بتجارب اعتمدوا من خلالها على الصور حيث كانوا يطلعون أفراد الدراسة على الصورة ويطلبون من كل فرد كتابة قصة عن هذه الصور وسرد ما يحدث فيها وما هي النتائج المتوقعة ، وقد افترضوا ان القصة التي يحكيها الفرد تعكس طموحاته وتوقعاته واهتماماتك وحاجياته وقد توصل مكيلاند من خلال بحوثه إلى أن هناك أفراد يميلون إلى إكمال أعمالهم بصورة جيدة وسماهم أصحاب الانجاز العالي واستنبط ثلاث دوافع أو حاجات أهمها دافع الإنجاز.¹

اقترح مكيلاند سنة 1976 نظريته التي شملت ثلاث حاجات أساسية للفرد هي²:

. **الحاجة إلى الإنجاز:** تجعل الأفراد يبحثون عن فرص حل مشكلات التحدي والتفوق، ويتحلون بالعديد من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية في حل المشكلات واتخاذ القرارات ووضع الأهداف.

. **الحاجة إلى القوة:** رغبة الأفراد وحاجاتهم إلى السيطرة والتحكم في سلوك الآخرين وممارسة السلطة عليهم، وبذلك تجد اندفاعهم نحو المهام التي توفر لهم فرص كسب القوة.

. **الحاجة إلى الانتماء:** رغبة الأفراد في تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين بمحيط العمل ، فيشعرون بالارتياح ومن ثم تحقيق رضاهم الوظيفي.

¹ عبد الرحمان عزيزو: مرجع سابق ، ص 86.

² بن يوب دلال : مرجع سابق ، ص 2827.

وتقوم هذه النظرية على مجموعة من الافتراضات نذكر منها¹:

. الموارد البشرية التي تتميز بدافع قوي في لإنجاز يرتفع لديها الشعور بالسعادة والرضا من

التحقيق النتائج جيدة عكس التي تتميز بدافع انجاز ضعيف.

. الشخص الذي يتميز بدافع الانتماء العالي لا يصلح أن يكون مديرا جيدا، وأن سعيه لتعزيز

علاقاته الاجتماعية يؤدي إلى عدم الفعالية والفاعلية في اتخاذ القرارات حيث سيتم تغليب في

هذه الحالة الاختبارات الاجتماعية والشخصية على الاختبارات الموضوعية.

نقد وتقييم نظرية الانجاز لماكيلاند:

قدمت هذه النظرية أسس جديدة للتطبيق الإداري، تذكر منها توفر ظروف عمل لمساعدة

اصحاب الإنجاز العالي على إبراز طاقاتهم، بالإضافة إلى تصميم برامج التدريب على كيفية

التفكير والتحدث والتعود على رسم الأهداف وانجازها.²

¹ بن يوب دلال : مرجع سابق ،ص28.

² عبد الرحمان عزيزو:مرجع سابق ، ص 86.

03/ نظرية ذات العاملين:

لقد قدم فريدريك هيرزبرج (Frederic Herzberg) عام 1959 نظرية ذات العاملين ومنذ ذلك التاريخ ونظريته موضع اهتمام الكثير من الباحثين، وقبل ظهور نظريته كان الرأي الشائع النظر إلى الرضا الوظيفي باعتباره ذا بعد واحد فقط، أي العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي¹.

صاغ هيرزبرج نظريته هذه بناء على دراسة أجراها على 200 محاسب ومهندس، حيث طلب منهم تذكر الفترات التي كان يسيطر عليهم فيها الشعور بالرضا والفترات التي كان الشعور فيها بعدم الرضا وما الأسباب التي أدت إلى هذا الشعور، من خلال هذه الدراسة وجد أن هناك عوامل يمكن أن تصنف ضمن مجموعتين، الأولى سماها العوامل الدافعة التي تؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي وتتعلق بمحتوى الوظيفة، أما الثانية فهي العوامل الوقائية وهي مرتبطة بالظروف المحيطة بالوظيفة التي ينتج في حالة غيابها عدم الرضا الوظيفي².

ويمكن أن نعرض محتوى في ان هناك بعض العوامل الخاصة بالوظيفة، والتي ينتج عن عدم توافرها وجود حالة من عدم الرضا لدى الموظف، ويلاحظ أن وجود هذه العوامل لا يؤدي إلى وجود دافع قوي لدى الموظف لبذل مزيد من الجهد أو يطلق على هذه الظروف العوامل الوقائية protective factors لأنها ضرورية للحفاظ على مستوى معين من الرضا لدى الموظف، وقد لاحظ هيرزبرغ أن كثيرا من المدراء يدركون معظم هذه العوامل على أنها عوامل دافعة ولكنها في الحقيقة تمثل الأساس لعدم وجود رضا لدى العاملين

¹ عبد الباري ابراهيم درة و نعيم الصباغ ك ادارة الموارد البشرية في القرن الواحد و العشرين ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ،الاردن ، ط1، 2008، ص392.

² جيرالد جرينج :و روبرت باون: ادارة السلوك في المنظمات ، ترجمة رافعي مجد رافعي و اسماعيل بسوني، دار المديح ، الرياض ، السعودية ، 2004، ص208.

وتتضمن العوامل الوقائية ما يلي¹:

. الحياة الشخصية للعاملين.

. تأمين الوظيفة.

. المرتب.

. ظروف العمل.

. الإشراف الفني.

. الحالة الاجتماعية.

. العلاقات المتبادلة مع المرؤوسين.

. العلاقات المتبادلة مع الزملاء والمشرف.

و منه فإن في حالة عدم توافر هذه العوامل أو عدم ملائمتها في الوسط الوظيفي فإنها تسبب شعورا بالاستياء و عدم الرضا ، ولكن توافرها بشكل عام لا يشكل بالضرورة إحساسا أو شعورا بالرضا والقناعة ، أي ان العوامل الصحية تحمي وتصون العامل فقط ولا تقوده إلى العمل.

ويشير لاندي وترمبو Landy & Trambo إلى أنه عندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء إلى النقطة التي يصل فيها هذا الشعور إلى درجة الصفر أو درجة الحياة التي لا يوجد فيها شعور بالاستياء، أما عندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة فإن الشعور بالرضا يزداد ويصل فيها الشعور إلى حالة الرضا العام.²

¹ عدودة زين الدين : مرجع سابق ، ص44.

² عبد الرحمان عزيزو : مرجع سابق ، ص45.

العوامل الدافعة: هي العوامل التي تعكس طبيعة المهام التي يؤديها الفرد العامل في وظيفة وتسهم في تحقيق ذاته أهمها¹:

. **المسؤولية والتقدير:** هي حجم مهام الفرد في العمل المساهمة في اتخاذ بعض القرارات وتقديم الاقتراحات المتعلقة بالعمل.

. **الإنجاز والوظيفة ذاتها:** رغبة الفرد في اتمام المهام المكلف بها بنجاح، ومعرفة نتائج عمله، مدى امتلاكه حرية اختيار أسلوب إنجاز العمل ومدى أهمية إنجازاته بالنسبة لأهداف الشركة.

. **الفرص الترقية والتقدم:** إمكانية تطوير مهارات المفرد وأدائه، وتحقيق التقدم على مستوى مركزه الوظيفي .

. **التدريب:** تغيير سلوك الفرد من خلال زيادة معارفه وتنمية قدراته وتطوير مفاهيمه لأداء عمله.

¹ بن يوب دلال و لبيض خيرة : مرجع سابق ،ص 29.

شكل رقم 02 يمثل محتوى نظرية هيرزبيرغ

العوامل الصحية

العوامل الدافعة

توفرها يؤدي الى
الحياد

عدم توفرها يؤدي الى
الاستياء و عدم الرضا

عدم توفرها يؤدي الى
حياد الرضا

توفرها يؤدي الى
الرضا

- ظروف العمل

- الاشراف

- سياسات المنظمة

- الاجر

- العلاقات

- الانجاز

- المسؤولية

- التقدير

- التقدم و النمو

- اهمية العمل

نقد وتقييم نظرية ذات للعاملين:

رغم الذي قدمته نظرية العاملين للإدارة لم تخلو من بعض الانتقادات، تذكر من أهمها¹:

. الأسلوب المنهجي المستخدم في الدراسة المخالف للأساليب المنهجية الأخرى التي

استخدمتها الدراسات الميدانية لم تتوصل إلى نفس النتائج وهنا لا نتمكن من تعميم نظريه.

. حجم العينة عند هرزبيرج صغير أي لا يتجاوز 200 محاسب و مهندس.

. التجزئة بين الرضا الوظيفي، وكأن كل واحد مستقلة عن الأخرى وإنما عوامل الرضا

الوظيفي ليست مستقلة عن عوامل عدم الرضا وتربطهم علاقة سببية متبادلة.

¹ برياح محمد الامين : مرجع سابق ، ص 19.

. افتراض هيرزبرج أن العوامل الدافعة هي المحدد الوحيد للأداء وهذا الخطأ وإنما الدافعية تمثل عوامل الأداء.

رغم كل الاعتراضات التي وجهت إلى نظرية ذات العاملين لهيرزبرج تعتبر من أكثر النظريات استعمالاً بين المدراء والباحثين، والذين اعترفوا بأن هذه النظرية أسهمت في توضيح العلاقة القوية بين الأداء والرضا الوظيفي.

سابعاً/ المقاربة النظرية

ان نظريات الدافعية قد اسهمت بشكل كبير في تفسير السلوك البشري داخل المنظمات و مكان العمل و التنبؤ به و السيطرة عليه .

حيث يمكن القول ان نظرية العاملين قد اسهمت اداريا في تفسير سلوك العمال لاسيما من ناحية الرضا الوظيفي و تفعيل الدوافع من خلال تميزه بين العوامل الوقائية (الصحية) و العوامل الدافعة .

و استطاعت نظرية الحاجات لأبرهام ماسلو ان تقدم صياغة نظرية متميزة في مجال الدوافع الانسانية من خلال تقديم تفسير الدوافع و الحاجات التي تحرك السلوك الانساني

كما ان اسهامات ماكلياند تشكل اطار نظري هام لتحديد الحاجات ذات الارتباط و من الاعتبارات السابقة نتبنى في دراستنا لموضوع جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الخاصة الجزائرية نظريات الدافعية نظرية العاملين لهيرزبرغ ونظرية الحاجات لماسلو و نظرية ماكلياند و هذا من خلال توظيفها في تفسير و تحليل نظام الاجور و الحوافز / بيئة العمل / التوفيق بين العمل و الحياة الخاصة.

خلاصة الفصل

في الاخير يمكن القول ان الرضا الوظيفي لها اهمية بالغة في علم النفس وعلوم الادارة وفي مجال العمل و المنظمات ،لذا من الضروري الاهتمام بتوفير مؤشراتته وتوفير العناصر الاساسية للموظفين من بيئة عمل مناسبة و اجور و مكافئات ،او من خلال القيادة ونمط الاشراف الديموقراطي المناسب و التي تنعكس توفرها بالإيجاب على نفسية الموظفين و ترفع من مردوديتهم .

الفصل

الرابع

الفصل الرابع: عرض و مناقشة و تحليل البيانات

تمهيد

اولا: عرض و تحليل و تفسير البيانات

01/خصائص مجتمع البحث

02/نظام الاجور و الحوافز

03/ظروف العمل

04/التوفيق بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية

ثانيا: النتائج العامة و مدى اجابتها عن تساؤلات الدراسة

تمهيد:

يعد الجانب التطبيقي من اهم جوانب البحث العلمي لا سيما في مجال العلوم الاجتماعية ,وهذا لأنه يكمل الجانب النظري للدراسة ،لذلك سنقوم في هذا الفصل بعرض و تحليل البيانات الميدانية ومحاولة تفسيرها في ظل التساؤلات التي انطلقت منها الدراسة بهدف الوصول الى نتائج عامة للدراسة الميدانية .

اولا : عرض و تحليل وتفسير البيانات

01/خصائص مجتمع البحث

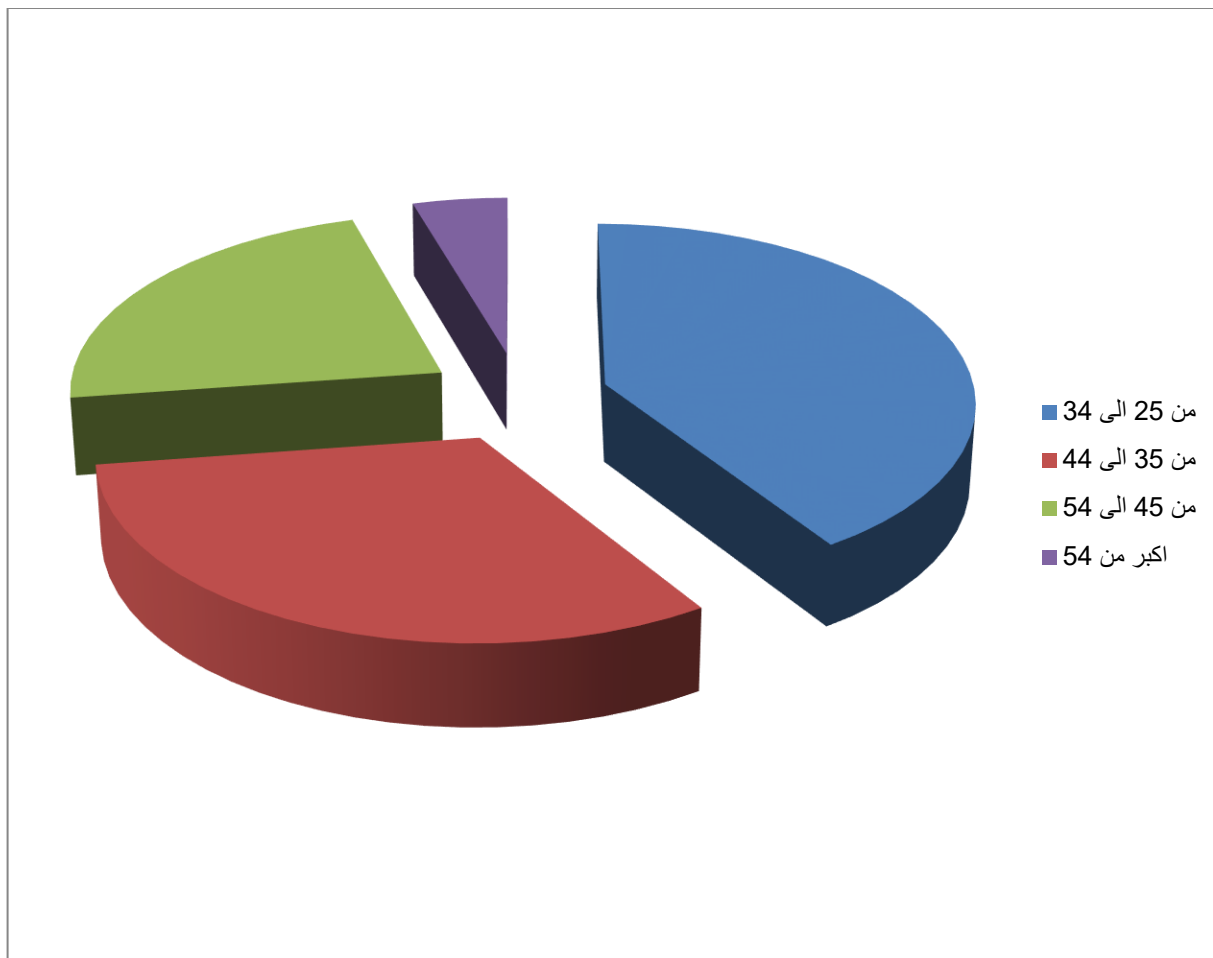
جدول رقم 01 يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرار	السن
%40.90	09	من 25 الى 34
%31.81	07	من 35 الى 44
%22.72	05	من 45 الى 54
%4.56	01	اكبر من 54 سنة
%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 01 اعلاه و الذي يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية نلاحظ ان اعلى نسبة كانت فئة من 25 سنة الى 34 سنة بنسبة %40.90 ممثلة ب 09 افراد ،وتلتها فئة من 35 سنة الى 44 سنة بنسبة %31.81 حيث كان عدد افراد الفئة هو 07 افراد ،و تلتها فئة العمال من 45 سنة الى 55 سنة بنسبة قدرت ب %22.72 بعدد افراد 05 مفردة ، اما اصغر فئة فكانت فئة العمال الاكبر من 54 سنة و التي كانت ممثلة بنسبة %4.56 أي ما يقابله عامل واحد .

ويتضح من خلال النسب التي تم تسجيلها ان الفئة الاعلى هي فئة الشباب الاقل من من 34 سنة بنسبة %40.90 ،و يعود ذلك الى ان فئة الشباب تتجه الى العمل لتوفير احتياجاتها .



الشكل رقم (01) يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية

جدول رقم 02 يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

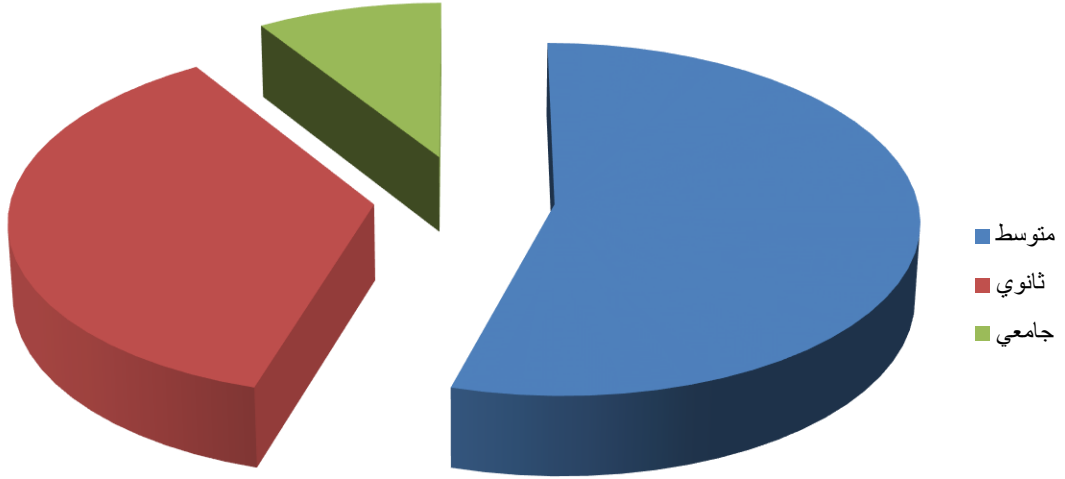
النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%54.54	12	متوسط
%36.36	08	ثانوي
%9.10	02	جامعي
%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 02 اعلاه و الذي يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي نلاحظ ان اعلى فئة كانت فئة العمال ذو المستوى التعليمي المتوسط بنسبة %54.54 ممثلة ب 12 عامل ،وتلتها فئة العمال ذو المستوى التعليمي الثانوي بنسبة %36.36 حيث كان عدد افراد الفئة هو 08 افراد ، اما اصغر فئة فكانت فئة العمال الجامعين و التي كانت ممثلة بنسبة %9.10 أي ما يقابله عاملين فقط .

ويتضح من خلال النسب التي تم تسجيلها يتضح ان معظم افراد مجتمع الدراسة يتارجح بين المستوى التعليمي المتوسط و الثانوي بنسبة %54.54 و %36.36 أي الغالبية العظمى ،وهذا امر طبيعي بالنسبة لطبيعة المهام اليدوية التي يقومون بها و التي لا تتطلب تاهيل علمي عالي .

المستوى التعليمي



الشكل رقم (02) يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم 03 يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الاقدمية في العمل

النسبة	التكرار	الاقدمية في العمل
27.27%	06	اقل من 05 سنوات
9.10%	02	من 05 الى 09 سنوات
00%	00	من 10 الى 14 سنة
27.27%	06	من 15 الى 19 سنة
36.36%	08	اكثر من 20 سنة
100%	22	المجموع

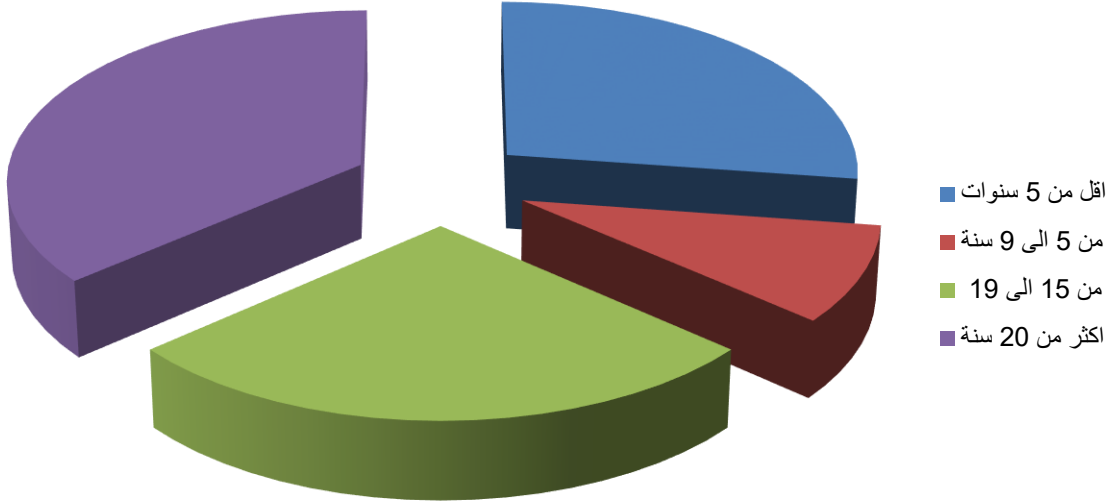
تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 03 اعلاه و الذي يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الاقدمية في العمل نلاحظ ان 36.36% و التي هي اعلى نسبة من المبحوثين كانت فترة خدمتهم بالمؤسسة اكثر من 20 سنة ممثلة ب 08 عمال ، و تبعتها كل من فئتي العمال ذو الخبرة من 15 الى 19 سنة و فئة الاقل من 05 سنوات بنسبة متساوية هي 27.27% لكل منهما ، اما اصغر فئة فكانت فئة العمال الذين خدموا عدد سنوات بين 05 الى 09 سنة و التي كانت ممثلة بنسبة 9.10% أي ما يقابله عاملين فقط ، بينما كانت فئة العمال من ذو الخبرة المتراوحة بين 10 و 14 سنة معدومة .

و يتضح من خلال النسب التي تم تسجيلها ان النسبة العمال الذين يمتلكون خبرة مهنية اكبر من 15 سنة هي 27.27% و 36.36% أي 63.63% عامل ، و هي نسبة كبيرة جدا تدل على ان العمال يتمتعون برصيد لا باس به من الخبرة المهنية اكثر من 15 سنة يمكن الاستفادة منها في الاجابة على اسئلة الاستمارة .

كما يتضح من خلال النسب الموجودة ان ثاني فئة من حيث الحجم هي فئة العمال اقل من 05 سنوات خبرة ، و هو ما يدل على اهتمام المؤسسة مؤخرا باستقطاب افراد جدد للحفاظ على موارد المؤسسة البشرية في حالة احالة بعض افرادها على التقاعد .

الاقدمية في العمل



الشكل رقم (03) يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الاقدمية في العمل .

02/نظام الاجور و الحوافز

تعتبر الاجور و الحوافز من اهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعمال كون الاجر هو الدافع و المحرك الذي يدفع الفرد الى البحث عن العمل من الاساس، لذلك سنتناول في هذا المحور بيانات تخص نظام الاجور و الحوافز في المؤسسة المدروسة .

جدول رقم 04 يوضح مدى توافق الاجر مع الجهد المبذول في العمل

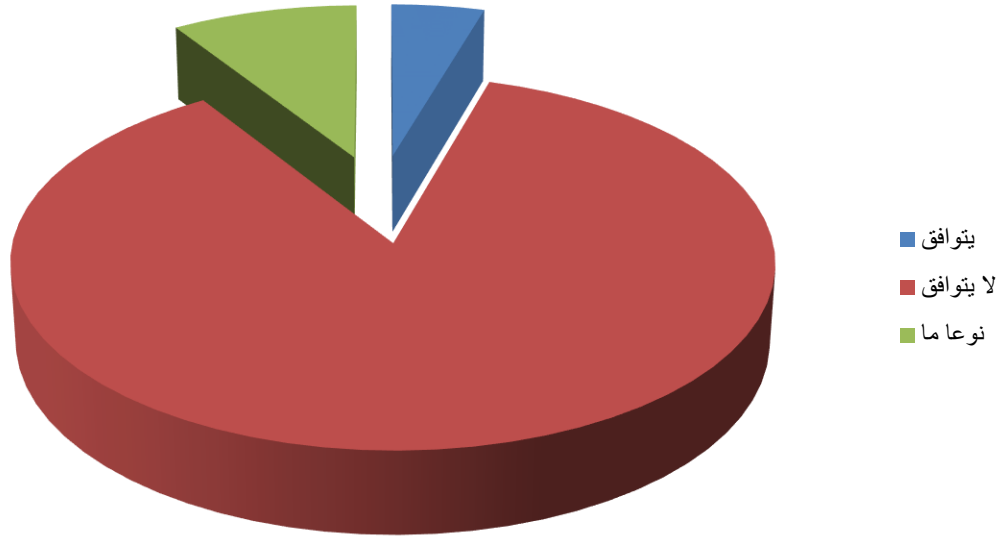
الاجابة	التكرار	النسبة
يتوافق	01	4.54%
لا يتوافق	19	86.36%
نوعا ما	02	9.10%
المجموع	22	100%

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 04 اعلاه و الذي يبين مدى توافق الاجر مع الجهد المبذول في العمل نلاحظ ان هناك نسبة عظمى مقدرة بـ86.36% و التي تقابل 19 فرد من افراد مجتمع الدراسة كانت اجابتهم تدل ان الاجر لا يتوافق مع الجهد المبذول ،بينما تلتها نسبة صغيرة مقدرة بـ9.10% و ممثلة بعاملين ترى ان هناك تقارب و فقط بين الاجر و الجهد المبذول ،بينما كان عامل وحيد كان يرى ان الاجر و الجهد المبذول في العمل متوافقين .

و تفسر النتائج بصعوبة المهنة و عدم تثمين العمل في القطاع الخاص و ذلك حسب دليل الملاحظة رقم 01 و الذي يبين ان العمال دائما ما يشكون من قلة الاجور وصعوبة العمل و التعب الجسدي .

توافق الاجر و الجهد المبذول في العمل



شكل رقم (04) يبين مدى توافق الاجر مع الجهد المبذول في العمل .

جدول رقم 05 يوضح مدى كفاية الاجر لتأمين مستوى معيشي لائق

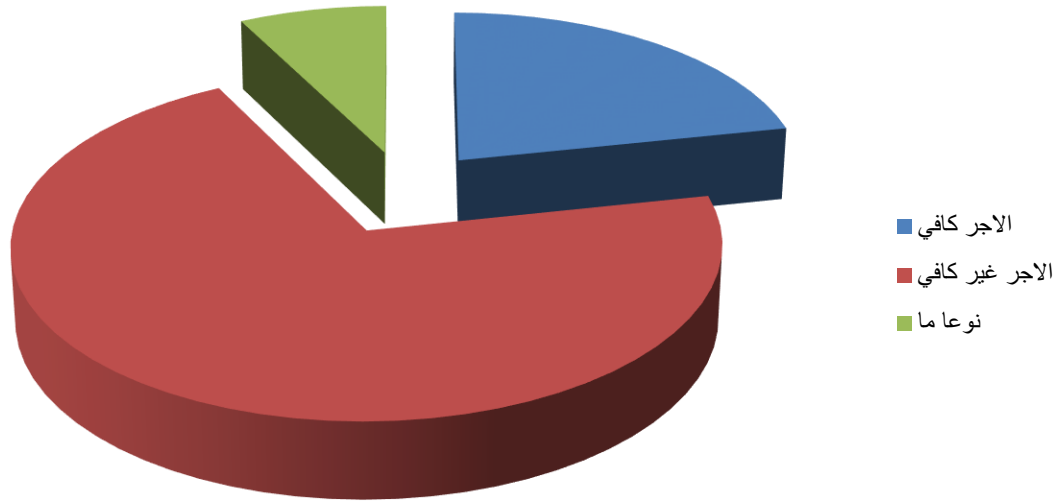
الاجابة	التكرار	النسبة
كافي	04	%18.18
غير كافي	13	%59.09
نوعا ما	05	%22.73
المجموع	22	%100

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 05 اعلاه و الذي يبين مدى كفاية الاجر لتأمين مستوى معيشي لائق نلاحظ ان %59.09 و التي هي اعلى نسبة من المبحوثين ممثلة ب 13 عامل كانت اجابتهم ان الاجر الذي يتقاضوه بالمؤسسة غير كافي لتأمين مستوى معيشي لائق حسب رأيهم ، و تلتها نسبة %22.73 أي 05 عمال يرون ان الاجر كافي بشكل جزئي و ليس بشكل تام لتأمين مستوى معيشي لائق ، اما اصغر فئة فكانت فئة العمال الذين يرون ان الاجر كاف بشكل تام لتأمين المستوى المعيشي اللائق لهم و التي كانت ممثلة بنسبة %18.18 أي ما يقابل 04 عمال .

ويتضح من خلال النسب التي تم تسجيلها ان العمل في القطاع الخاص لا يوفر معايير العمل اللائق التي حددتها المنظمة الدولية للعمل خاصة فيما تعلق بمعايير الاجور العادلة ، ويتجلى ذلك في عدم توافق الاجر مع الجهد المبذول في العمل و عدم كفاية الاجر لتأمين مستوى معيشي لائق ، ونستشهد بدليل المقابلة رقم 01 الذي تم مع مساعد تجميع القطع ، والذي يبين ان العمال يرون ان اجرهم غير كافي لتأمين مستوى معيشي لائق وانهم دائما ما يشكون من صعوبة العمل و التعب الجسدي .

مدى كفاية الاجر لتأمين مستوى معيشي لائق



الشكل رقم (05) يبين مدى كفاية الاجر لتأمين مستوى معيشي لائق .

جدول رقم 06 يوضح مدى كفاية الاجر لتغطية الحاجات الاساسية

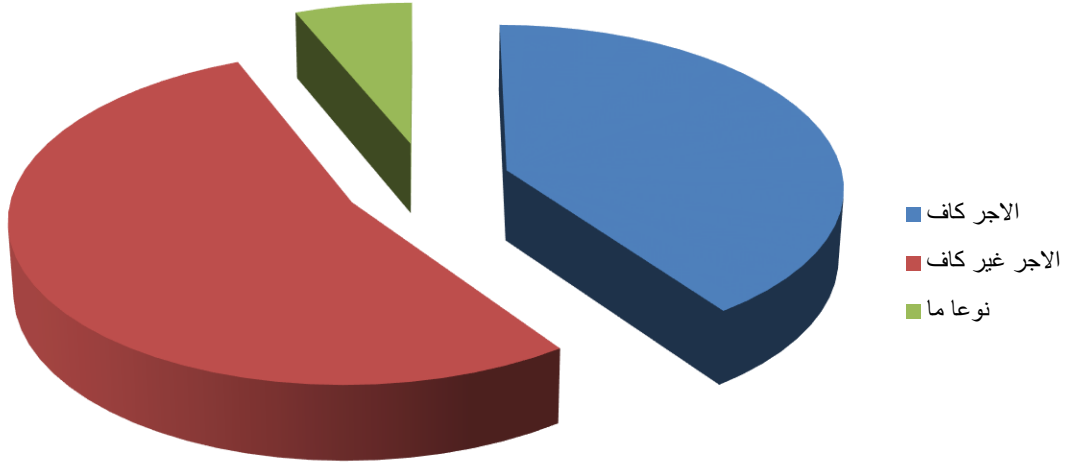
الاجابة	التكرار	النسبة
يكفي	09	%40.90
لا يكفي	12	%54.54
نوعا ما	01	%4.56
المجموع	22	%100

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 06 اعلاه و الذي يبين مدى كفاية الاجر لتغطية الحاجات الاساسية للعامل نلاحظ ان %54.54 و التي هي اعلى نسبة من المبحوثين ممثلة ب 12 عامل كانت اجابتهم ان الاجر الذي يتقاضوه بالمؤسسة غير كافي لتغطية الحاجات الاساسية لهم و لأسرهم حسب رأيهم ، و تلتها نسبة قريبة منها هي %40.90 أي 09 عمال و اللذين يرون ان الاجر كافي لتغطية الحاجات الاساسية لهم ، اما اصغر فئة فكانت فئة ممثلة بنسبة %4.56 أي بعامل واحد يرى ان هناك تقارب فقط وليس تناسب بين الاجر و القدرة على تغطية الحاجيات الاساسية .

ومن هذه النتائج نرى ان هناك تفاوت واضح بين اجابات المبحوثين حول كفاية اجرهم لتغطية الحاجات الاساسية ، و هذا يدل على اختلاف الظروف الاجتماعية للعمال ، و وجود اغلبية بنسبة %54.54 من العمال أي اكثر من نصف العمال ترى الاجر غير كاف ، و حسب دليل المقابلة رقم 03 الذي تم مع عامل تجميع القطع الذي يؤكد عدم كفاية الاجر لتغطية الحاجات الاساسية للعمال مما يؤكد و يتوافق مع اجابات المبحوثين في الجدول السابق المتعلق بعدم كفاية الاجور لتأمين مستوى معيشي لائق .

مدى كفاية الاجر لتغطية الحاجات الاساسية



الشكل رقم (06) يبين مدى كفاية الاجر لتغطية الحاجات الاساسية للعامل و اسرته .

جدول رقم 07 مدى مساهمة الوظيفة الحالية في تحقيق طموحات العمال من خلال الراتب
المجزي

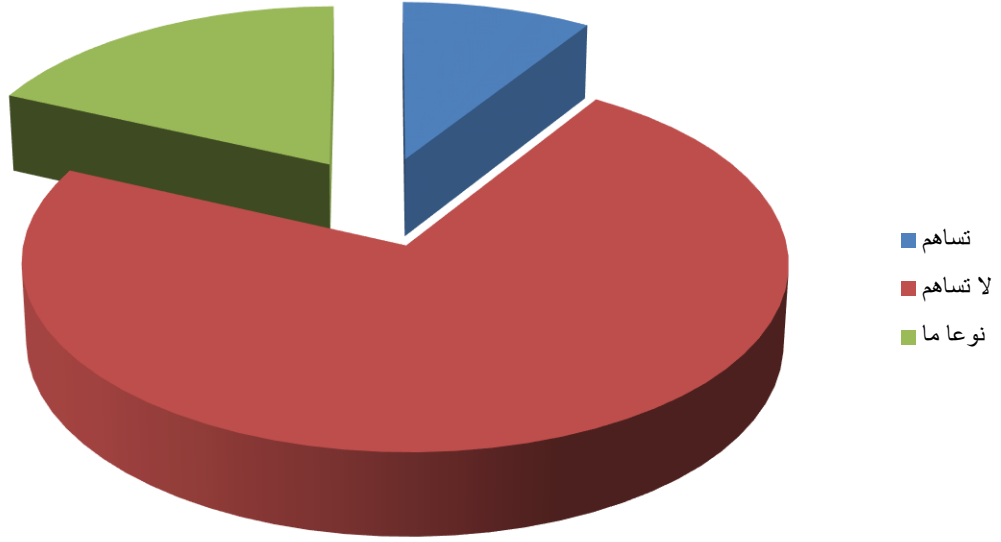
النسبة	التكرار	الاجابة
9.10%	02	تساهم
72.72%	16	لا تساهم
18.18%	04	نوعا ما
100%	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 07 اعلاه و الذي يبين مدى مساهمة الوظيفة الحالية في تحقيق طموحات العمال من خلال الراتب المجزي نلاحظ ان 72.72% و التي هي اعلى نسبة من المبحوثين ممثلة ب 16 عامل كانت اجابتهم ان وظيفتهم لا تساهم في تحقيق طموحاتهم ،وتلتها نسبة 18.18% أي 04 عمال يرون ان الوظيفة الحالية تساهم بشكل جزئي في تحقيق طموحات العمال من خلال الراتب المجزي، اما اصغر فئة فكانت فئة العمال الذين يرون ان الوظيفة الحالية تساهم بشكل كامل في تحقيق طموحاتهم و التي كانت ممثلة بنسبة 9.10% أي عاملين 02 فقط .

ويتضح من خلال النسب التي تم تسجيلها ان اغلبية العمال يرون ان الوظيفة الحالية لا تساهم في تحقيق طموحاتهم من خلال الراتب المجزي ،ومن خلال الاستشهاد بالفصل النظري الذي يتكلم حول متغير الرضا الوظيفي نرى ان عدم دعم المؤسسة لطموحات العمال يدل على ضعف نظام الحوافز بهذه المؤسسة و يمثل مؤشر قوي على عدم رضا العاملين عن مهنتهم فهي لا تساهم في تحقيق طموحات العمال من خلال الراتب المجزي .

مساهمة الوظيفة في تحقيق طموح العمال



الشكل رقم (07) يبين مدى مساهمة الوظيفة في تحقيق طموحات العامل من خلال الراتب .

جدول رقم 08 يوضح مدى توفر تعويضات مالية مقابل ساعات العمل الاضافية

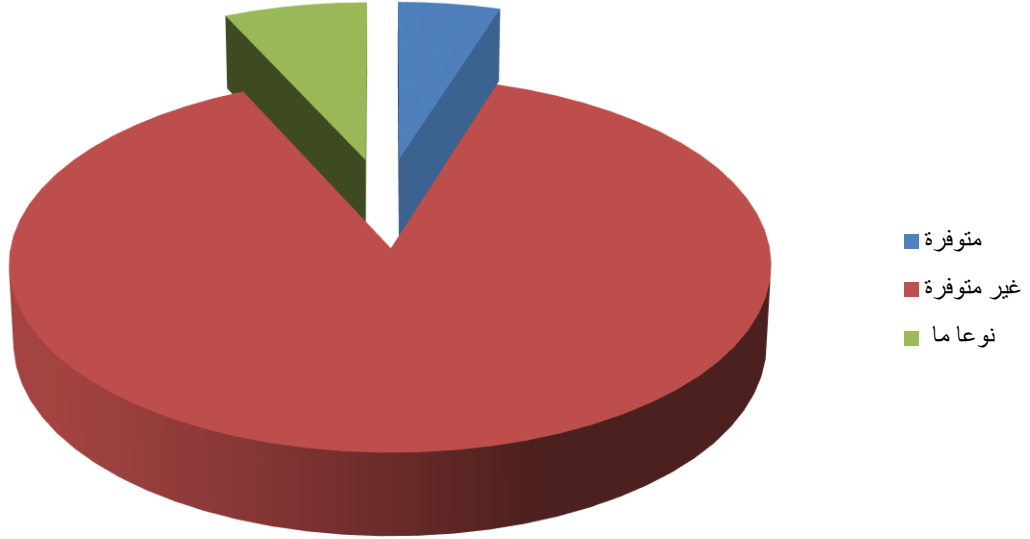
الاجابة	التكرار	النسبة
متوفرة	01	%4.56
غير متوفرة	18	%81.81
نوعا ما	03	%13.63
المجموع	22	%100

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 08 اعلاه و الذي يبين مدى توفر تعويضات مالية مقابل ساعات العمل الاضافية في العمل نلاحظ ان هناك نسبة عظمى مقدرة بـ 81.81% و التي تمثل 18 فرد من افراد مجتمع الدراسة كانت اجابتهم تدل ان المؤسسة لا توفر تعويضات مالية مقابل ساعات العمل الاضافية ،بينما تلتها نسبة صغيرة مقدرة بـ 13.63% و ممثلة 03 عمال ترى ان هناك نوعا من المكافئات مقابل ساعات العمل الاضافية لكن لا يمكن اعتبارها تعويض واضح و عادل عن هذه الساعات الاضافية من العمل ،بينما كان عامل وحيد كان يرى توفر تعويضات مقابل ساعات العمل الاضافي .

يتضح من خلال النتائج السابقة ،و من خلال دليل المقابلة رقم 02 الذي تم مع عامل الطلاب، ان المؤسسة لا تقدم اي مقابل مادي واضح كتعويض على ساعات العمل الاضافي .و هو ما يمكن اعتباره كتأكيد على نتائج الجدول السابق (رقم 07) الذي يبين ان هناك ضعف واضح في نظام الحوافز بهذه المؤسسة، كما يمثل احد مظاهر الاستغلال و عدم توفر الحقوق الاساسية للعاملين في القطاع الخاص بالجزائر ،وهو الامر الذي سيؤدي الى انعدام الرضا الوظيفي للعمال و الى حدوث جملة من المشاكل مثل كثرة الغيابات و غيرها .

التعويضات المالية لساعات العمل الاضافي



الشكل رقم (08) يوضح مدى توفر تعويضات مالية مقابل ساعات العمل الاضافي .

جدول رقم 09 يوضح مدى تساوي اجر العاملين في هذه المؤسسة مع اجر العاملين من نفس المستوى الوظيفي في المؤسسات الاخرى

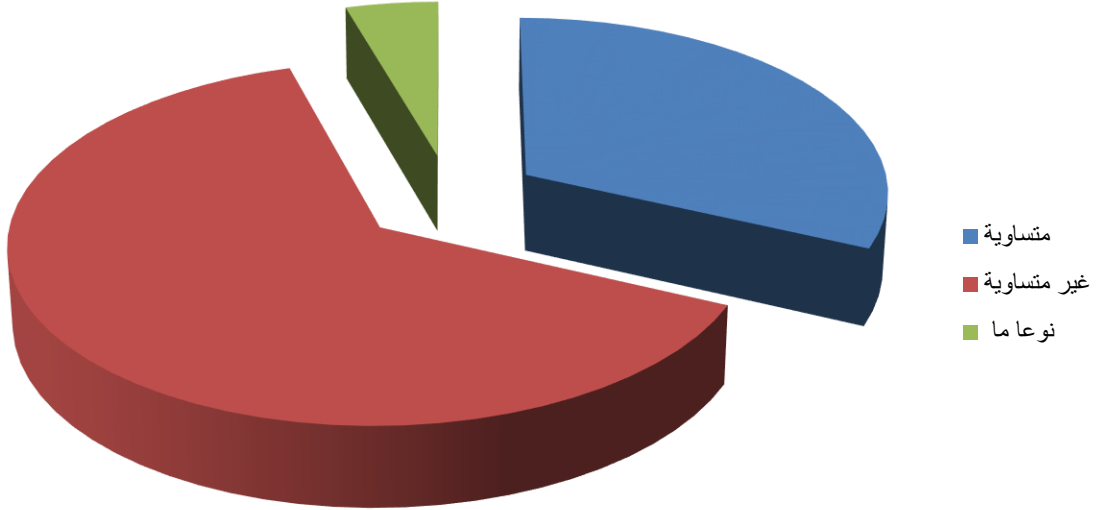
الاجابة	التكرار	النسبة
متساوية	07	31.81%
غير متساوية	14	63.63%
نوعا ما	01	4.56%
المجموع	22	100%

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 09 اعلاه و الذي يبين مدى تساوي اجر العاملين في هذه المؤسسة مع اجر العاملين من نفس المستوى الوظيفي في المؤسسات الاخرى نلاحظ ان هناك نسبة كبرى مقدرة بـ 63.63% و التي تمثل 14 فرد من افراد مجتمع الدراسة كانت اجابتهم تدل ان المؤسسة لا توفر لمنتسبيها اجور مساوية لأجور العاملين من نفس المستوى الوظيفي في المؤسسات الاخرى ، بينما كانت هناك نسبة مقدرة بـ 31.81% و ممثلة بـ 07 عمال ترى ان اجور العمال في هذه المؤسسة مساوية لأجور العمال في المؤسسات الاخرى ، بينما كان عامل وحيد كان يرى ان اجور العمال في المؤسسة ليست مساوية لأجور العمال من نفس المستوى الوظيفي في المؤسسات الاخرى لكن يمكن اعتبارها قريبة منها .

يتضح من خلال النتائج السابقة ان مشكلة الاجور ليست مرتبطة بهذا المجال المهني بعينه ، لكنها مرتبطة فقط بشكل خاص بهذه المؤسسة حيث تبين نتائج الجدول ان أن اغلب العمال بنسبة 63.63% يرون ان اجورهم لا تتساوى مع اجور العمال في نفس المستوى الوظيفي في المؤسسات الاخرى ، و هو ما يمكنه ان يعتبر كأحد مظاهر الاستغلال .

مدى تساوي اجر العاملين مع عمال المؤسسات الاخرى



الشكل رقم (09) يوضح مدى تساوي اجر عمال هذه المؤسسة مع الاجور في المؤسسات الاخرى من نفس المستوى الوظيفي .

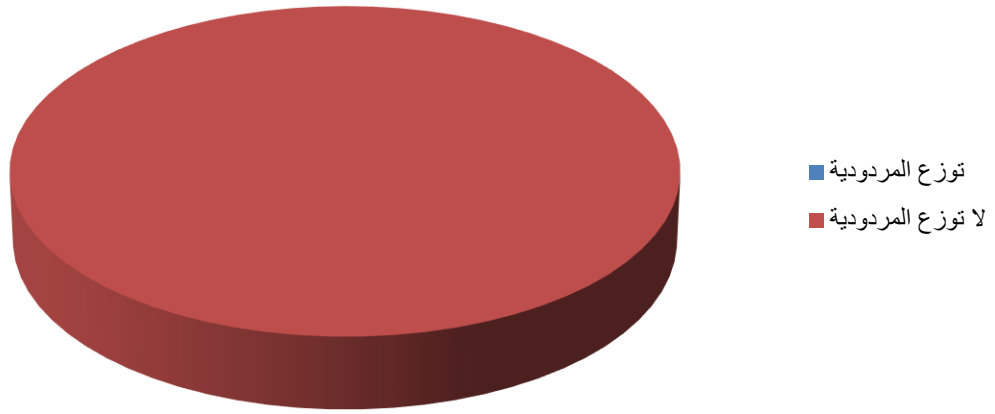
جدول رقم 10 يوضح امكانية توزيع المؤسسة لمنحة المردودية على العمال عندما تحقق
الارباح

النسبة	التكرار	الاجابة
00%	00	توزع المردودية
100%	22	لا توزع المردودية
100%	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 10 اعلاه و الذي يبين امكانية توزيع المؤسسة لمنحة المردودية على العمال عندما تحقق الارباح نلاحظ ان هناك نسبة 100% من العمال أي ال 22 عامل كلهم اجابوا بالسلب أي ان المؤسسة لا توزع منحة المردودية على العمال عندما تحقق الارباح .
بيانات الجدول تشكل مؤشر على حالة الاغتراب التي يعيشها العاملون ، و هذا من خلال بعدهم عن العملية الانتاجية وعدم تقاسمهم لثمرة النجاح و الارباح المحققة .

احتمالية توزيع المردودية على العمال



الشكل رقم (10) يوضح مدى احتمالية توزيع المؤسسة لمنحة المردودية على العمال عندما تحقق الأرباح

جدول رقم 11 يبين الى أي مدى تشكل المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة حافزا للعمل بالنسبة للعمال

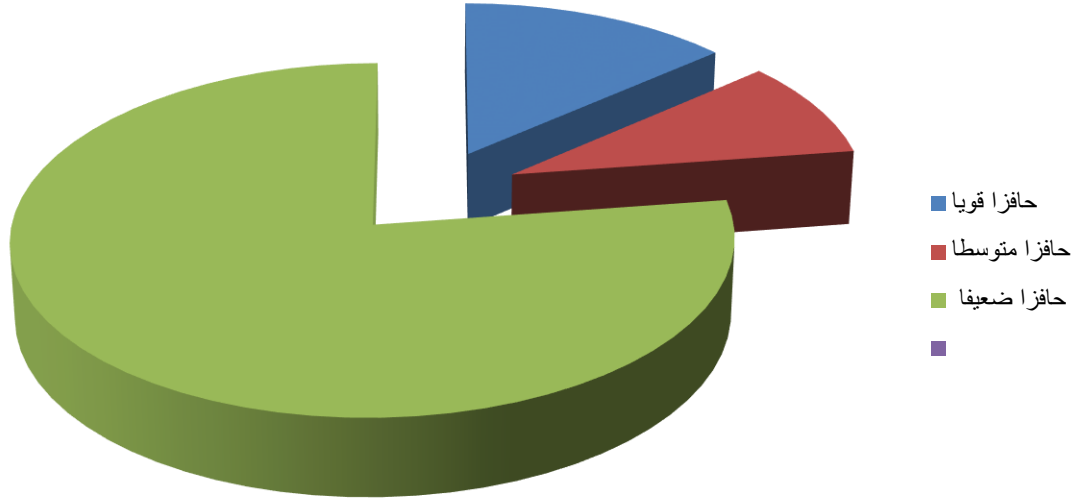
النسبة	التكرار	الإجابة
13.63%	03	تشكل حافزا قويا للعمل
9.10%	02	تشكل حافزا متوسطا للعمل
77.27%	17	تشكل حافزا ضعيفا للعمل
100%	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 11 اعلاه و الذي يبين الى اي مدى تشكل المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة حافزا للعمل بالنسبة للعمال ، نلاحظ ان هناك نسبة كبرى مقدرة ب77.27% و التي تمثل 17 فرد من افراد مجتمع الدراسة كانت اجابتهم تدل ان المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة تشكل حافزا ضعيفا للعمل ، بينما توزعت النسبة الباقية بين فئة ترى ان المكافآت المالية تشكل حافزا قويا للعمل بنسبة 13.63% ممثلة ب03 عمال ، و فئة ترى ان هذه المكافآت تشكل حافزا متوسطا للعمل ممثلة بعاملين أي ما نسبته 9.10% .

و يتضح من خلال النتائج السابقة ان الغالبية العظمى و التي تتعدى ثلاثة ارباع مجتمع الدراسة ترى ان المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة تشكل حافزا متوسطا للعمل ، و من خلال دليل المقابلة رقم 01 و 02 و 03 ، و حسب دليل الملاحظة رقم 01 و التي تدل كلها على ضعف الاجور و عدم وجود تعويضات مالية على الجهد الاضافي ،نرى ان المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة تشكل حافزا متوسطا للعمل ، و هذا يدل على ضعف تأثير هذه المكافآت في التأثير على العمال و هو ما يؤكد مجددا على ضعف نظام الحوافز في هذه المؤسسة .

الى اي مدى تشكل المكافآت المالية حافزا للعمل



الشكل رقم (11) يوضح الى أي مدى تشكل المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة حافزا للعمل .

جدول رقم 12 يبين رضا العمال عن الحوافز المالية في العمل

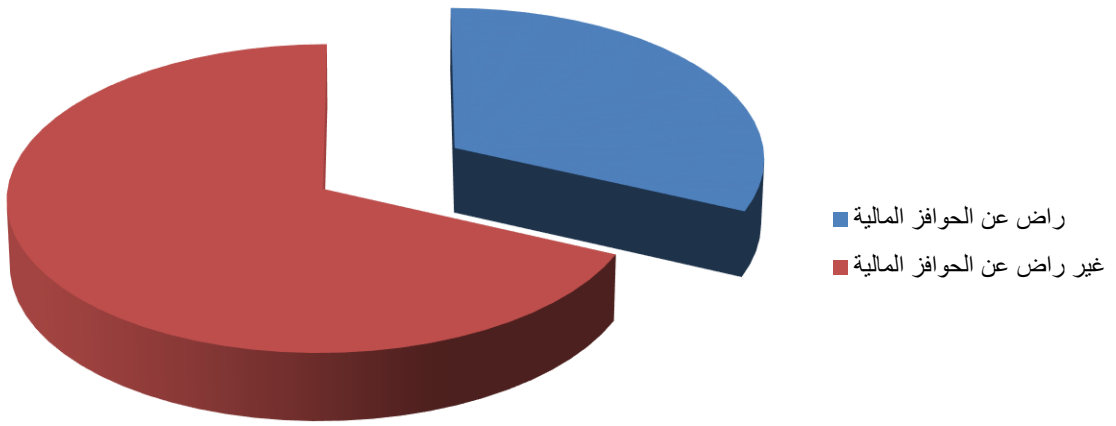
النسبة	التكرار	الإجابة
%31.82	07	راض عن الحوافز
%68.18	15	غير راض عن الحوافز
%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 12 اعلاه و الذي يبين رضا العمال عن الحوافز المالية في العمل نلاحظ ان الفئة الغالبة هي فئة العمال غير الراضين عن العمل ممثلة بـ 15 عامل بنسبة بلغت 68.18% ، و هو اكبر من ضعف نسبة العمال الراضين اللذين تقدر نسبتهم بـ 31.82% .

و يتضح من خلال النتائج السابقة ان الغالبية العظمى من العمال غير راضين عن الحوافز المالية في العمل ، ومن خلال نتائج الجداول 11/10/09/08/07/06/05/04 يمكن القول ان هناك مؤشر قوي على ان نظام الحوافز في بعده المادي لا يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين .

رضا العمال عن الحوافز المالية في العمل



الشكل رقم (12) يوضح مدى رضا العمال عن الحوافز المالية في العمل .

جدول رقم 13 يبين مدى اعتراف و تقدير المسؤولين للجهود المبذولة من العمال

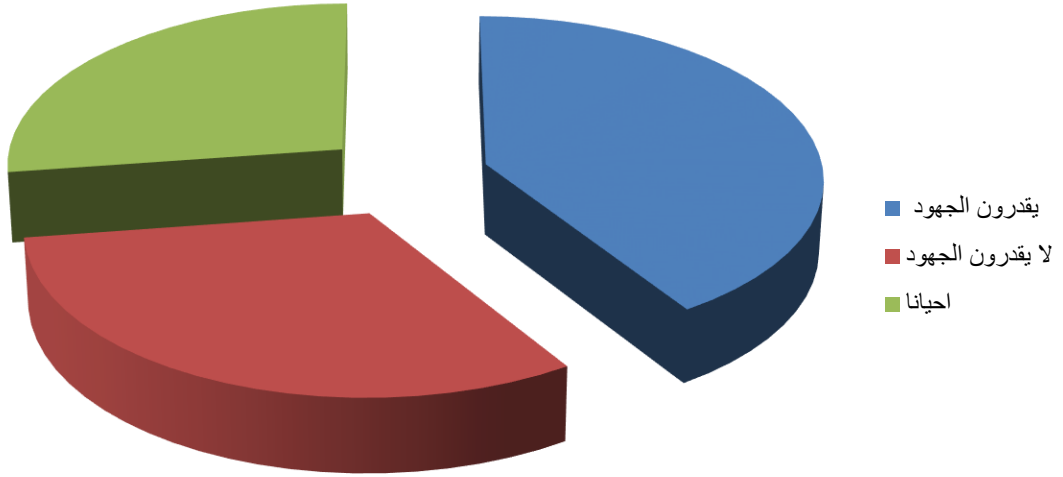
النسبة	التكرار	الاجابة
%40.90	09	يقدرون الجهود
%31.83	07	لا يقدرون الجهود
%27.27	06	احيانا
%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 13 اعلاه و الذي يبين مدى اعتراف و تقدير المسؤولين للجهود المبذولة من العمال ، نلاحظ ان هناك تفاوت في اجابات المبحوثين حيث ان النسبة الاكبر و المقدره ب %40.90 و الممثلة ب 09 عمال كانت اجابتهم ان المسؤولين يقدرون جهود العمال ، و تلتها نسبة قريبة منها هي %31.83 أي 07 عمال و يرون ان المسؤولين لا يقدرون الجهود المبذولة في العمل ، اما اخر فئة فكانت فئة ممثلة بنسبة %27.27 أي ب06 عمال يرون ان المسؤولين يقدرون الجهود المبذولة في العمل أحيانا و لا يقدرونها في أحيان أخرى .

ومن هذه النتائج نرى ان هناك تفاوت واضح بين اجابات المبحوثين حول اعتراف و تقدير المسؤولين للجهود المبذولة في العمل من قبل العمال ،اما من خلال دليل الملاحظة رقم 02 فنرى ان المسؤول يشجع العمال احيانا من خلال بعض العبارات ، واما التفاوت في اجابات المبحوثين فيدل على ان المسؤولين يقدرون هذه الجهود في احيان و لا يقدرونها في احيان اخرى مما انتج اجابات متفاوتة عند البحث حول هذا المؤشر، وبالاستشهاد بنظرية هيرزبيرغ الموجودة في الفصول النظرية للدراسة يمكن القول ان توفر التقدير من قبل المسؤولين يعتبر دافعا للعمل يمكنه ان يشجع العمال على بذل مجهودات اكبر في العمل .

درجة تقدير المسؤولين لجهود العمال



الشكل رقم (13) يوضح مدى اعتراف و تقدير المسؤولين للجهود المبذولة من العمال .

جدول رقم 14 يبين قابلية العمال لتغيير المؤسسة في حالة ايجاد منصب عمل بنفس
الاجر في مؤسسة اخرى

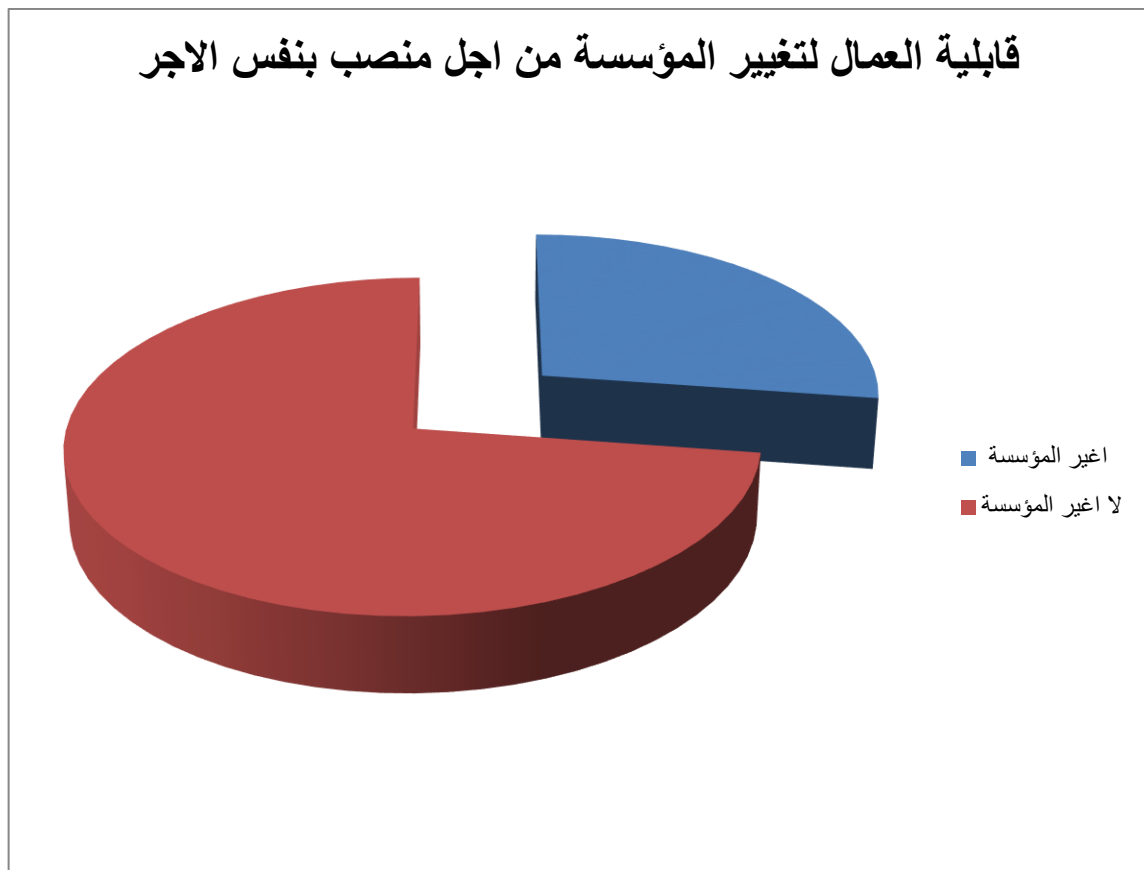
التحليل	الاجابة	النسبة	التكرار	الاجابة
العمال غير راضية لأنها ترى تبذل جهد عالي لا يتم تقديره	الراتب لا يتوافق مع الجهد المبذول	%27.27	06	اغير المؤسسة
العمال غير راضين لغياب الحافز	عدم وجود مكافآت			
العمال غير راضية لأنها تتعرض للاستغلال	عدم وجود مقابل للعمل الاضافي			
هناك فئة من العمال ترى ان الامان اكثر تاثيرا في هذه الفئة من الاجر	الامان الوظيفي	%72.72	16	لا اغير المؤسسة
العمال يرون ان مراعات ظروفهم الاجتماعية عامل مهم في رضاهم	مراعات ظروفهم الاجتماعية			
يوجد 3 من العمال هم ابناء صاحب المؤسسة	تأثير عامل القرابة			
		%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 14 اعلاه و الذي يبين قابلية العمال لتغيير المؤسسة في حالة ايجاد
منصب عمل بنفس الاجر في مؤسسة اخرى نلاحظ ان النسبة الكبرى و المقدره
ب%72.72 و التي تمثل 16 فرد من افراد مجتمع الدراسة كانت اجابتهم انهم لن يقوموا
بتغيير المؤسسة من اجل منصب عمل بنفس الاجر في مؤسسة اخرى ،بينما توزعت النسبة

الباقية من العمال في فئة ممثلة بـ 27.27% من العمال و التي ترى ان لها قابلية لتغيير المؤسسة من اجل منصب عمل بنفس الراتب .

و يتضح من خلال النتائج السابقة ان الغالبية العظمى و التي تتعدى ثلاثة ارباع مجتمع الدراسة ترى انها لن تغيير المؤسسة من اجل منصب عمل بنفس الراتب، و من خلال دليل المقابلة رقم 05 التي اجريت مع نجار نجد ان العمال لن يقوموا بتغيير المؤسسة لأجل منصب عمل بنفس الراتب .وهذا يدل على ان هناك عوامل اخرى غير الراتب تؤثر على العمال و على ولاءهم لهذه المؤسسة .



الشكل رقم (14) يوضح قابلية العمال لتغيير المؤسسة من اجل منصب عمل بنفس الاجر.

خلاصة المحور الخاص بالأجور:

من خلال نتائج الجداول السابقة و المرتبطة بمحور الاستمارة الخاص بنظام الاجور و الحوافز، يتضح لنا ان العمال في هذه المؤسسة غير راضين بالأغلبية المطلقة عن نظام الاجور و الحوافز التي تقدمها المؤسسة ذلك لوجود مظاهر للاستغلال كعدم الحصول على مقابل مادي على ساعات العمل الاضافية ،و عدم حصولهم على منحة المردودية حينما ما تحقق المؤسسة الارباح ،اضافة الى ضعف الاجور و عدم توافقها لا مع الجهد المبذول و لا مع اجور العمال في المؤسسات الاخرى و عدم مساهمتها في تحقيق طموحات العمال ،كل هذه العوامل من شأنها ان تتسبب بعدم رضا العمال و استيائهم ،كما تشكل حالة من الاغتراب الوظيفي يعيشها العمال لعدم تقاسمهم لثمرة النجاح و الارباح المحققة وبعدهم عن العملية الانتاجية .

03/ ظروف العمل

سنتناول في هذا المحور ظروف العمل لنرى لأي مدى تتوفر ظروف العمل المناسبة ،وكيف تؤثر ظروف العمل على رضا العمال بالقطاع الخاص ،من خلال تحليل عنصر ظروف العمل الى جملة من المؤشرات ،ثم نقيس كل واحدة على حدى ،و لذلك بغرض جمع معلومات كافية تعيننا على الاجابة على السؤال الفرعي الثاني للدراسة.

جدول رقم 15 يبين قوة حافز العمل الذي تشكله ظروف العمل بالمؤسسة

النسبة	التكرار	الاجابة
%9.10	02	تشكل حافزا قويا
%59.10	13	تشكل حافزا متوسطا
%31.80	07	تشكل حافزا ضعيفا
%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 15 اعلاه و الذي يمثل قوة حافز العمل الذي تشكله ظروف العمل بالمؤسسة نلاحظ ان النسبة الاكبر و المقدره ب %59.10 هي لفئة العمال اللذين يرون ان ظروف العمل بالمؤسسة تشكل حافزا متوسطا للعمل . بينما تلتها فئة من العمال ترى ان ظروف العمل بالمؤسسة تشكل حافزا متوسطا ممثلة ب %31.80 من العمال ،بينما اصغر نسبة و التي لم تتجاوز %9.10 هي الفئة التي ترى ان ظروف العمل تشكل حافزا قويا للعمل .

و يتضح من خلال النتائج السابقة ان اغلب عمال المؤسسة كانت اجابتهم بين متوسط و ضعيف ، ومن خلال نظرية الدافعية لهيرزبيرغ المذكورة في الجانب النظري للدراسة و التي تعتبر ظروف العمل من بين العوامل الصحية (الوقائية) و التي يؤدي عدم توفرها الى الاستياء و عدم الرضا بينما لا يؤدي توفرها الى تحفيز العمال ،هذا يدل على عدم اعتبار العمال لظروف العمل على انها الحافز الاول لهم للعمل .

قوة حافز العمل الذي تشكله ظروف العمل بالمؤسسة



الشكل رقم (15) يوضح قوة حافز العمل الذي تشكله ظروف العمل بالمؤسسة .

جدول رقم 16 يبين توفر الوسائل و الاجهزة و الادوات اللازمة للعمل

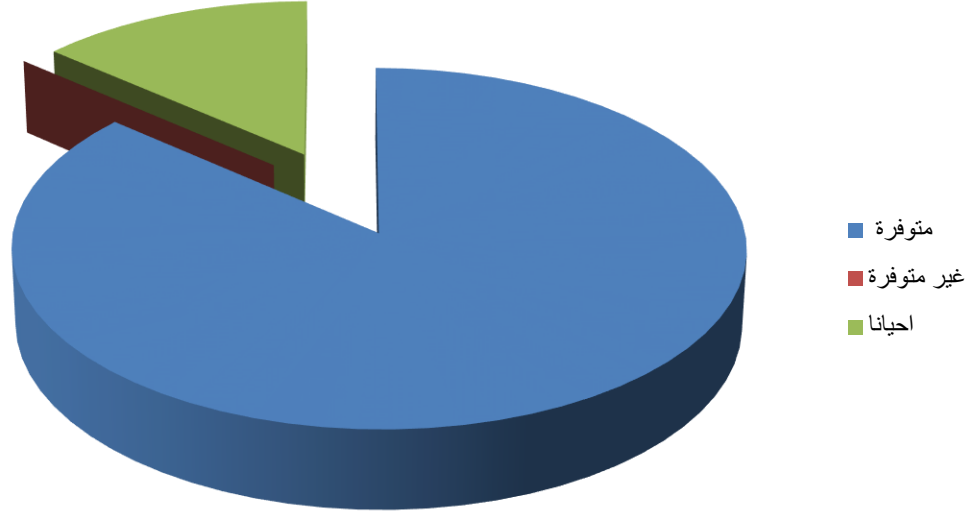
الاجابة	التكرار	النسبة
متوفرة	19	%86.36
غير متوفرة	00	%00
احيانا	03	%13.63
المجموع	22	%100

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 16 اعلاه و الذي يمثل توفر الوسائل و الاجهزة و الادوات اللازمة للعمل نلاحظ ان النسبة الاكبر و المقدرة بـ %86.36 ترى ان الوسائل و الاجهزة والادوات اللازمة للعمل متوفرة في المؤسسة بشكل دائم ، بينما هناك نسبة صغرى مقدرة بـ %13.63 ترى ان وسائل اجهزة و ادوات العمل اللازمة تتوفر احيانا فقط ، هذا مع عدم اجابة أي مبحوث بان الوسائل و الاجهزة غير متوفرة.

و يتضح من خلال النتائج السابقة ان لا احد ينكر توفر الاجهزة و وسائل العمل و هذا يدل على اهتمام المؤسسة الشديد بتوفير الوسائل و الاجهزة و الادوات اللازمة للعمل من اجل الحرص على سير العمل بأحسن صورة .

توفر الوسائل و الاجهزة و الادوات اللازمة للعمل



الشكل رقم (16) يوضح توفر الوسائل و الاجهزة و الادوات اللازمة للعمل .

جدول رقم 17 يبين توفر وسائل العمل وعلاقتها بتشجيع العامل على بذل جهد اكبر و
الابداع في العمل

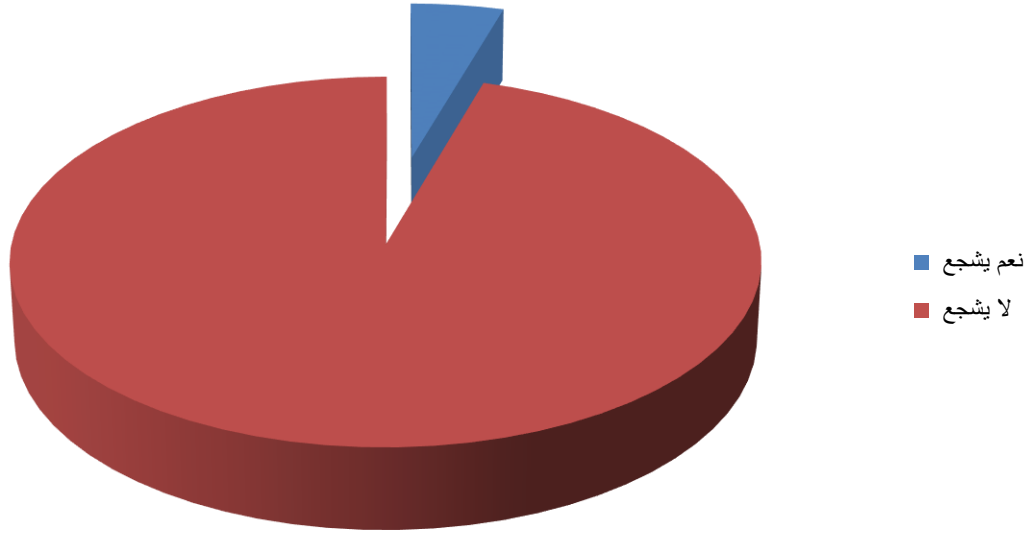
الاجابة	التكرار	النسبة
نعم يشجع	01	4.55%
لا يشجع	21	95.45%
المجموع	22	100%

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 17 اعلاه و الذي يمثل توفر وسائل العمل وعلاقتها بتشجيع العامل على بذل جهد اكبر و الابداع في العمل نلاحظ ان هناك نسبة عظمى 95.45% ترى ان توفر وسائل العمل لا يشجع على بذل جهد اضافي و لا على الابداع في العمل ، بينما هناك نسبة تعتبر صغيرة مقارنة بالنسبة السابقة 4.55% ترى ان توفر الوسائل يشجع على بذل الجهد و الابداع في العمل .

و يمكن تفسير نتائج الجدول بان هناك عوامل غيابها قد يؤثر سلبا على العمل بينما وجودها لا يعتبر دافعا و حافزا قويا لبذل جهد اضافي في العمل، و التي تدعى بالعوامل الوقائية او الصحية ، و يمكن تصنيف وسائل و ادوات العمل ضمن هذه العوامل ،و التي يبين الجدول السابق توفرها و لكنها لا تشجع العمال على الابداع و الابتكار ، كما يمكن الاستشهاد بدليل المقابلة رقم 06 و الذي تم مع نجار في المؤسسة لتفسير نتائج الجدول حيث يرى ان توفر الوسائل يخدم فقط العمل وصاحب المؤسسة و لا يمكن اعتباره بدافع للعمال .

توفر وسائل العمل وتشجيعها للعامل على بذل جهد اضافي



الشكل رقم (17) يوضح توفر وسائل العمل وعلاقتها بتشجيع العامل على بذل جهد اضافي.

جدول رقم 18 يبين توفر الظروف الفيزيائية المناسبة لاداء العمل

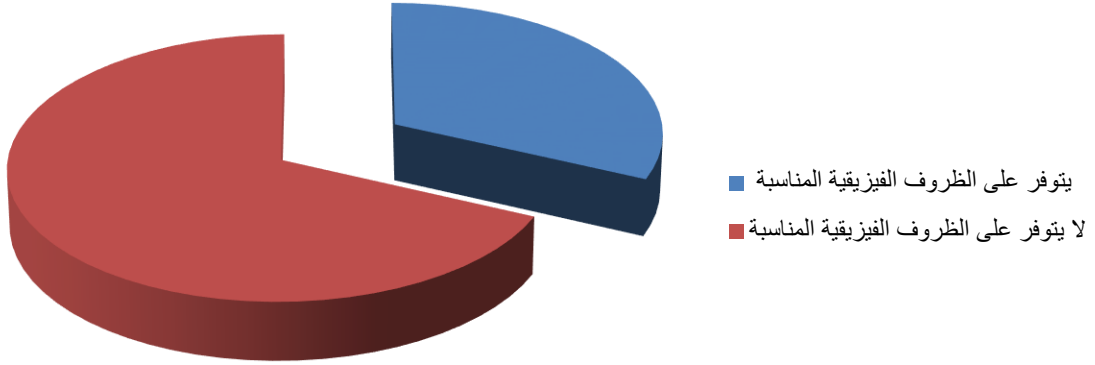
الاجابة	التكرار	النسبة
نعم يتوفر	07	%31.82
لا يتوفر	15	%68.18
المجموع	22	%100

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 18 اعلاه و الذي يمثل توفر الظروف الفيزيائية في مكان العمل نلاحظ ان النسبة الغالبة 68.18% ترى ان مكان العمل لا يتوفر على الظروف الفيزيائية المناسبة لأداء العمل بأريحية ، بينما هناك نسبة مقدرة ب31.82% من اجمالي العمال ترى ان المكان يتوفر على الظروف الفيزيائية المناسبة .

و يتضح من خلال هذه النتائج اغلبية العمال بنسبة 68.18% ترى ان المؤسسة لا تحتوي على الظروف الفيزيائية المناسبة لأداء العمل بأريحية ، وحسب نظرية العاملين لهيرزبيرغ ان الظروف الفيزيائية تعتبر من بين العوامل الوقائية وغيابها يمكن ان يؤدي الى استياء العمال و انخفاض رضاهم عن العمل ، وحسب ما لاحظناه اثناء تواجدها في المؤسسة انها لا تحتوي على تدفئة او تكييف و لا تحتوي على انارة و مصابيح كافية اضافة لعدم احتوائها على اجهزة شفط الغبارة و فلتره وتنقية الهواء .

توفر الظروف الفيزيائية المناسبة في مكان العمل



الشكل رقم (18) يوضح مدى توفر الظروف الفيزيائية في مكان العمل .

جدول رقم 19 يبين توفر مكان العمل على شروط النظافة

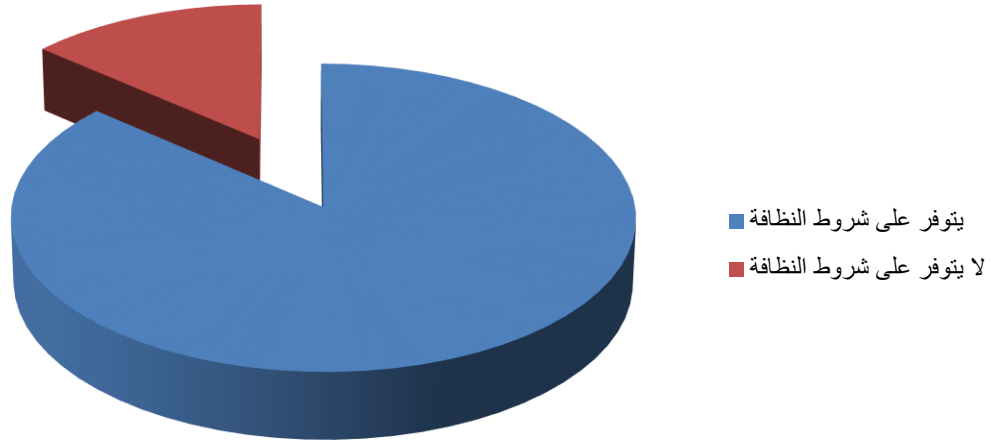
النسبة	التكرار	الاجابة
%86.36	19	نعم يتوفر
%13.64	03	لا يتوفر
%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 19 اعلاه و الذي يمثل توفر مكان العمل على شروط النظافة نلاحظ ان النسبة الغالبة %86.36 ترى ان مكان العمل يتوفر على شروط النظافة المساعدة لأداء العمل بأريحية ، بينما هناك نسبة مقدرة ب%13.64 من اجمالي العمال ترى ان المكان لا يتوفر على شروط النظافة المناسبة.

و يتضح من خلال هذه النتائج ان المؤسسة تهتم بتوفير شروط النظافة المساعدة على أداء العمل بأريحية مما يؤدي بدوره الى زيادة الرضا الوظيفي و ما يترتب عنه من مظاهر ايجابية ، و حسب ما لاحظناه ان المؤسسة تتوفر على دورات مياه نظيفة و على اماكن للوضوء و الصلاة .

توفر مكان العمل على شروط النظافة



الشكل رقم (19) يوضح مدى توفر مكان العمل على شروط النظافة .

جدول رقم 20 يبين مدى توفر شروط الامان ببيئة العمل من المخاطر و حوادث العمل

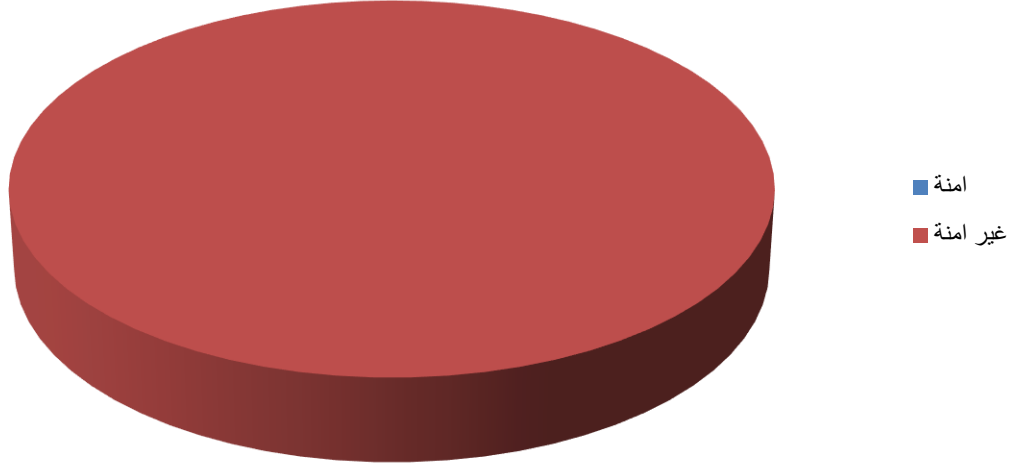
الاجابة	التكرار	النسبة
امنة	00	%00
غير امنة	22	%100
المجموع	22	%100

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 20 اعلاه و الذي يمثل مدى امان بيئة العمل من المخاطر و حوادث العمل نلاحظ ان جميع المبحوثين بنسبة 100% يرون ان مكان العمل مليء بالمخاطر و انهم معرضون لحوادث العمل .

و يتضح من خلال هذه النتائج و بشكل قاطع ان بيئة العمل في هذه المؤسسة غير امنة لوجود عدة مخاطر و احتمالية للتعرض لحوادث العمل ،كما يمكن الاستشهاد بدليل الملاحظة رقم 03 و الذي يبين الحوادث التي وقعت للعمال حيث هناك اصابات لعدد من العمال على مستوى اليدين(03 عمال باصابع مقطوعة) و الذراع(ع03 عمال باصابات بدرجات متفاوتة) و الوجه (عامل واحد لديه اصابة على مستوى الانف) ،وعلى حسب نظرية ماسلو للحاجات المذكورة في الجانب النظري للدراسة فان عدم توفر مكان العمل لحاجات السلامة و الامن يمنع العمال من الارتقاء لإشباع الحاجات الاعلى منها ،وبالتالي عدم اتزان الافراد و توتر و قلة الرضا و التي لا يمكن ان تزول الا عن طريق اشباع هذه الحاجة للانتقال الى حاجات اعلى منها.

امان بيئة العمل من المخاطر و حوادث العمل



الشكل رقم (20) يوضح مدى امان بيئة العمل من المخاطر و حوادث العمل .

جدول رقم 21 يبين توفر الوسائل الملائمة لتطبيق اجراءات السلامة و الصحة المهنية
بالمؤسسة

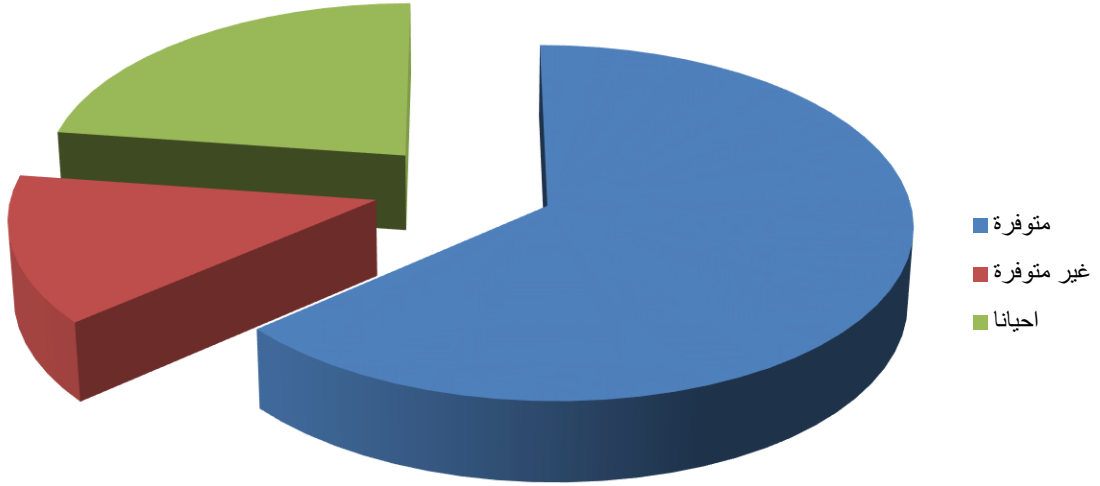
النسبة	التكرار	الاجابة
63.63%	14	متوفر
13.63%	03	غير متوفرة
22.74%	05	احيانا
100%	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 21 اعلاه و الذي يمثل مدى توفر الوسائل الملائمة لتطبيق اجراءات السلامة و الصحة المهنية بالمؤسسة نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين بنسبة 63.63% من العمال ترى ان هذه الوسائل متوفرة في المؤسسة ، بينما تليها من حيث النسبة فئة ثانيا بنسبة 22.74% ترى ان وسائل تطبيق اجراءات السلامة تتوفر احيانا بالمؤسسة لكنها لا تنفي تواجدها ، بينما هناك فئة تعتبر هي الاصغر بنسبة قدرت ب13.63% ترى ان وسائل تطبيق اجراءات السلامة غير متوفرة بالمؤسسة .

و يتضح لنا من خلال النتائج ان الوسائل الملائمة لتطبيق اجراءات السلامة و الصحة المهنية تتوفر بالمؤسسة باتفاق اغلب العمال بنسبة 63.63% و 22.74% أي ما مجموعه 86.37% ، و حسب ملاحظتنا فان المؤسسة توفر كامات و قفازات للعمال لتجنب الاصابة ، و هذا ما يدل على حرص المؤسسة على سلامة عمالها و محاولة منها للحفاظ على مواردها البشرية بكامل عافيتها .

توفر الوسائل المناسبة لتطبيق اجراءات السلامة المهنية



الشكل رقم (21) يوضح مدى توفر الوسائل الملائمة لتطبيق اجراءات السلامة المهنية .

جدول رقم 22 يبين توفر عدة ووسائل الاسعافات الاولية في مكان العمل

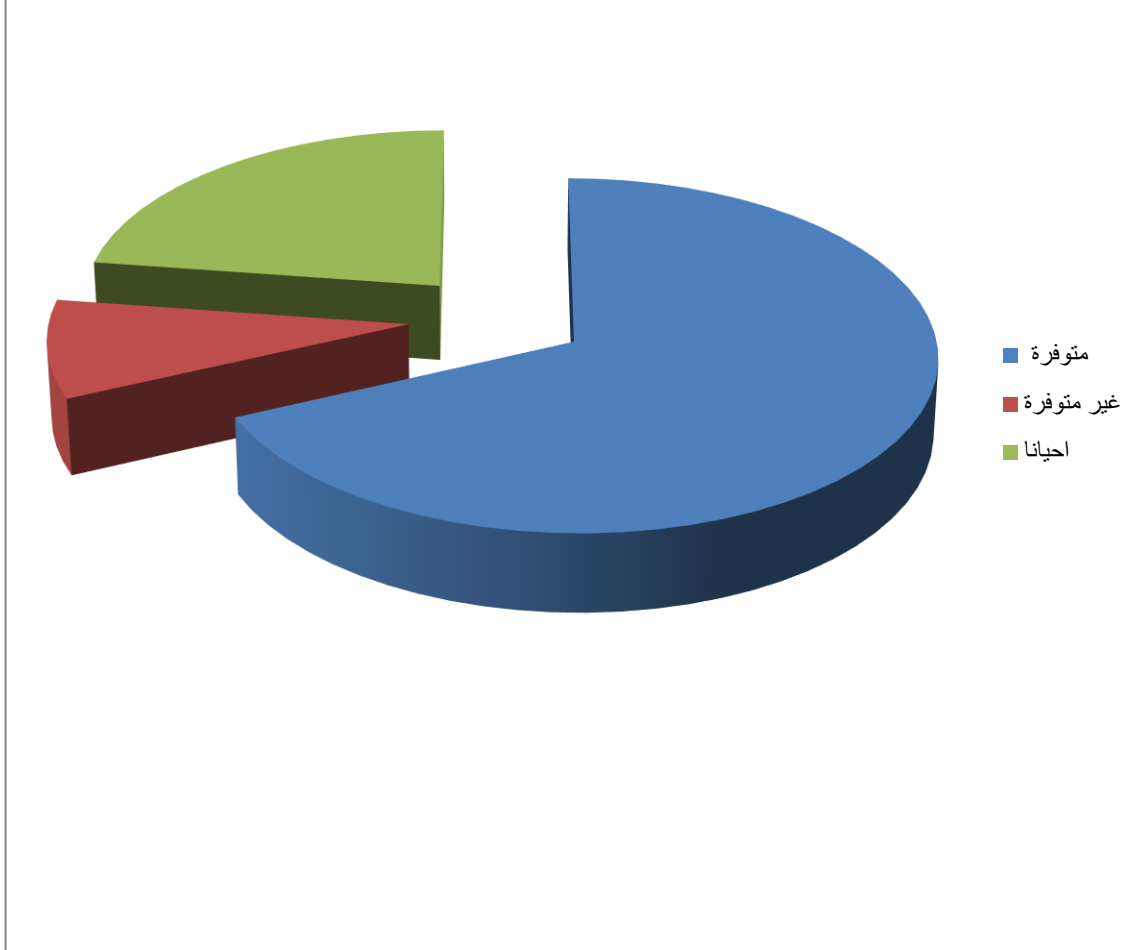
الاجابة	التكرار	النسبة
متوفرة	15	68.18%
غير متوفرة	02	9.10%
احيانا	05	22.72%
المجموع	22	100%

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 22 اعلاه و الذي يمثل مدى توفر عدة ووسائل الاسعافات الاولية في مكان العمل نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين بنسبة 68.18% من العمال ترى ان هذه الوسائل متوفرة في المؤسسة ، بينما تليها من حيث النسبة فئة ثانيا بنسبة 22.72% ترى ان عدة ووسائل الاسعافات الاولية تتوفر احيانا بالمؤسسة ولا تتوفر في احيان اخرى، بينما هناك فئة تعتبر هي الاصغر بنسبة قدرت ب9.10% ترى ان عدة ووسائل الاسعافات الاولية غير متوفرة بالمؤسسة.

و يتضح لنا من خلال النتائج ان عدة ووسائل الاسعافات الاولية تتوفر بالمؤسسة باتفاق اغلب العمال 90.90% ،و حسب ملاحظتنا بالمؤسسة توفر عدة إسعافات اولية و مطافئ للحرائق و احدى سيارات العمل لنقل العمال في حالة اصابة احدهم ،و هذا ما يدل على حرص المؤسسة على سلامة عمالها و محاولة منها للحفاظ على مواردها البشرية بكامل صحتها .

توفر عدة ووسائل الاسعافات الاولية في مكان العمل



الشكل رقم (22) يوضح مدى توفر عدة ووسائل الاسعافات الاولية في مكان العمل .

جدول رقم 23 يبين اهتمام المؤسسة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين

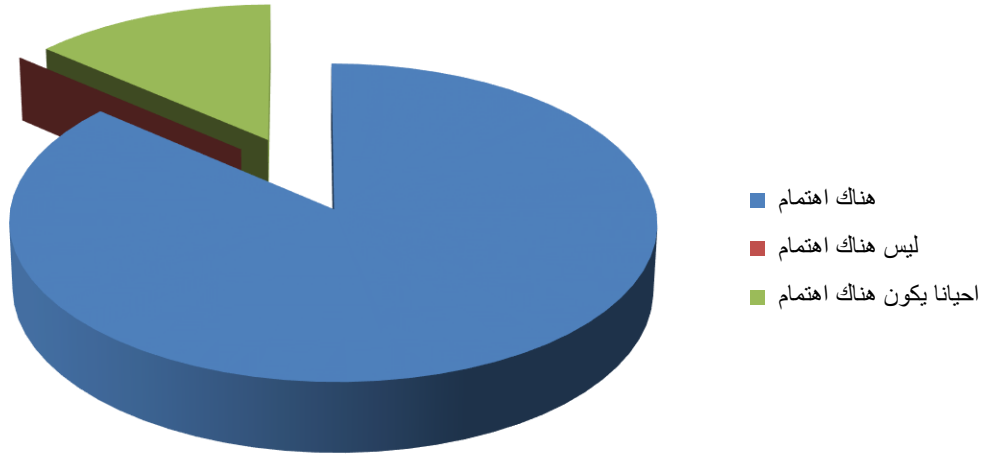
النسبة	التكرار	الإجابة
86.36%	19	هناك اهتمام بإجراء الفحص
00%	00	ليس هناك اهتمام بالفحص
13.64%	03	أحيانا
100%	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 23 اعلاه و الذي يمثل مدى اهتمام المؤسسة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين بنسبة 86.36% من العمال أي الاغلبية ترى ان المؤسسة لديها اهتمام بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين، بينما تليها من حيث النسبة فئة ثانيا بنسبة 13.64% ترى ان المؤسسة تهتم أحيانا بهذه الفحوصات فيما تهملها في أحيان أخرى، بينما ليس هناك أي فرد ينكر اهتمام المؤسسة بالفحص الطبي الدوري للعاملين .

و يتضح لنا من خلال النتائج و باتفاق كل عمال المؤسسة ان المؤسسة لديها اهتمام و لو كان غير ثابت بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين ، و يمكننا ان نستشهد بدليل الملاحظة رقم 04 الذي يبين ان المؤسسة تقوم فعلا بإجراء فحص طبي دوري للعمال ، و هذا ما يدل على اهتمام المؤسسة بسلامة عمالها سعيها للحفاظ على مواردها البشرية بكامل صحتها .

مدى اهتمام المؤسسة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعمال



الشكل رقم (23) يوضح مدى اهتمام المؤسسة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين .

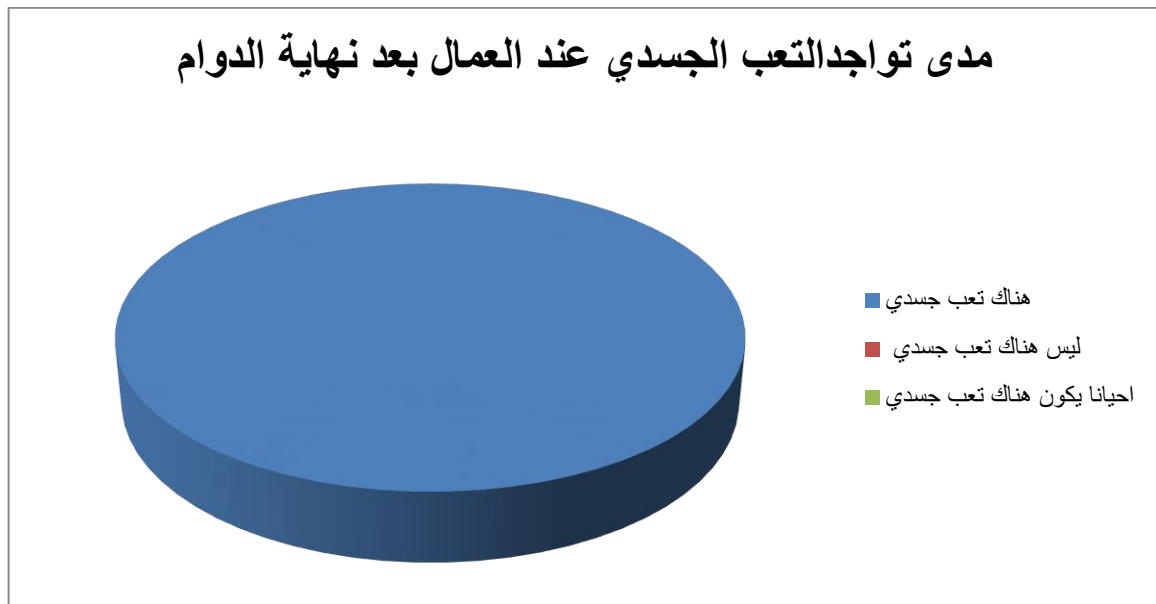
جدول رقم 24 يبين تواجد التعب الجسدي عند العمال بعد نهاية الدوام

النسبة	التكرار	الاجابة
100%	22	هناك تعب جسدي
00%	00	ليس هناك تعب جسدي
00%	00	احيانا يكون تعب جسدي
100%	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 24 اعلاه و الذي يمثل مدى تواجد التعب الجسدي عند العمال بعد نهاية الدوام نلاحظ ان جميع المبحوثين بنسبة 100% يشعرون بتواجد التعب الجسدي بعد نهاية الدوام .

و يمكن تفسير هذه النتيجة بصعوبة المهنة و حاجتها الى جهد عضلي كبير لأداء المهام ،ويمكننا الاستشهاد بدليل الملاحظة رقم 01 الذي يبين ان العمال دائماً ما يشتكون من صعوبة العمل و من التعب الجسدي .



الشكل رقم (24) يوضح مدى تواجد التعب الجسدي عند العمال بعد نهاية الدوام .

جدول رقم 25 يبين الشعور بالسعادة في مكان العمل

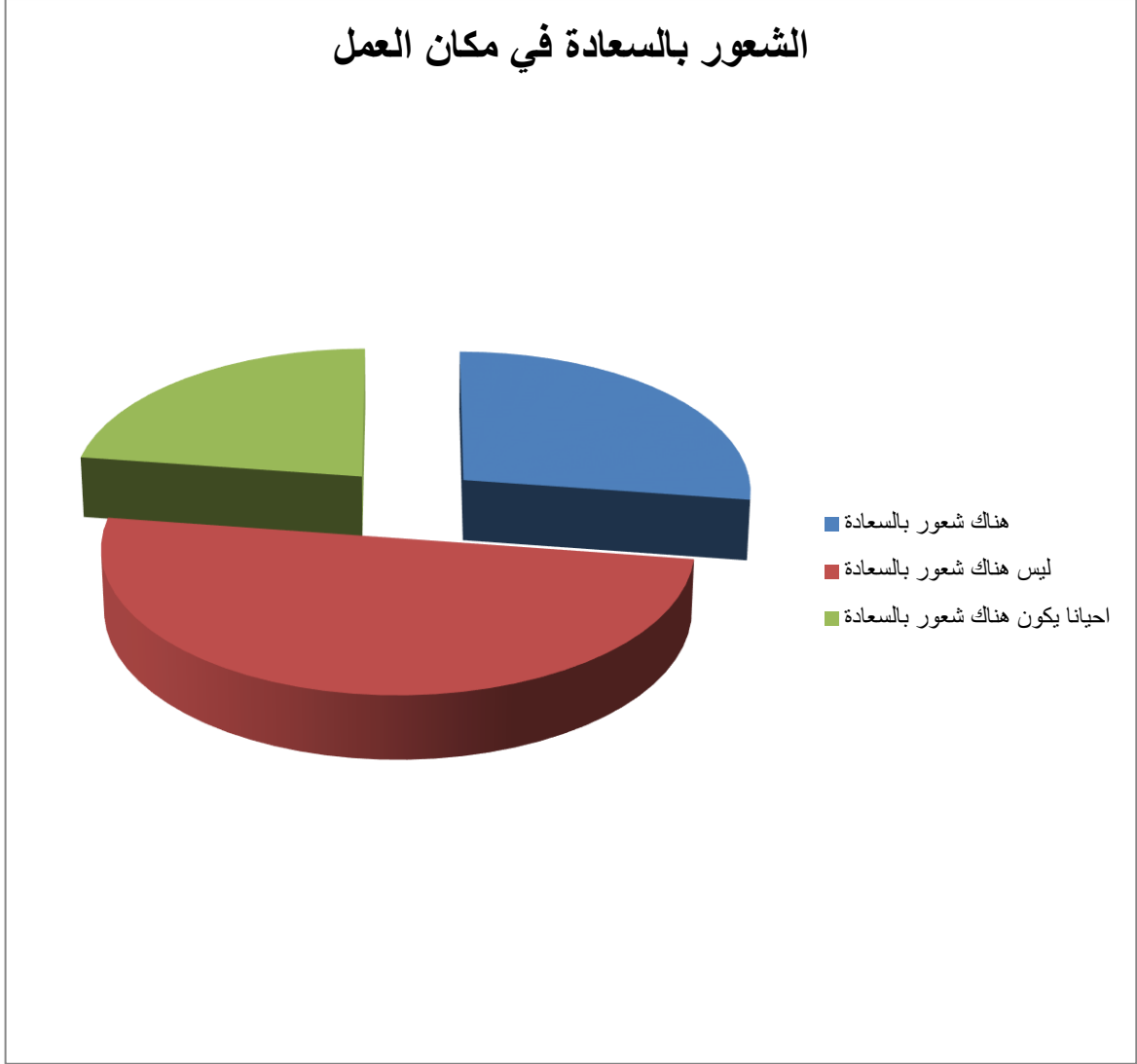
النسبة	التكرار	الاجابة
%27.27	06	هناك شعور بالسعادة
%50	11	ليس هناك شعور بالسعادة
%22.72	05	احيانا يكون شعور بالسعادة
%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 25 اعلاه و الذي يبين الشعور بالسعادة في مكان العمل نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين 50% ترى انه ليس هناك شعور بالسعادة في مكان العمل ،بينما تليها من حيث النسبة فئة ثانية ب 22.72% ترى ان الشعور بالسعادة في مكان العمل يكون احيانا ، بينما فئة ترى ان هناك شعور بالسعادة في مكان العمل حيث تمثلت هذه الفئة ب27.27% من العمال .

من خلال النتائج السابقة نستخلص ان اغلب العمال ليس لديهم شعور بالسعادة في مكان العمل ، و بالاستشهاد بالفصول النظرية الخاصة بكلا المتغيرين يمكننا اعتبار السعادة في العمل احد المؤشرات الايجابية لجودة الحياة الوظيفية في مكان العمل و لوجود نوع من الرضا الوظيفي للعمال بينما يدل غيابها على العكس.

الشعور بالسعادة في مكان العمل



الشكل رقم(25) يوضح مدى شعور العمال بالسعادة في مكان العمل .

خلاصة المحور الخاص بظروف العمل

من خلال اجابات المبحوثين على محور الاستمارة الخاص بظروف العمل وصلنا الى ان المؤسسة تحتوي على بعض عوامل ظروف العمل و تفقد لبعضها ،كما دلت النتائج المتوصل لها على عدم رضا المبحوثين في حالة غياب ظروف العمل المناسبة و على حياديتهم بدل كونهم راضين تماما في حالة توفر ظروف العمل ،و هو ما يؤكد على ان ظروف العمل تعتبر من العوامل الصحية و ليست من العوامل الدافعة .

04/ التوفيق بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية

التوفيق بين الحياة الشخصية والمهنية من العوامل الأساسية لتحقيق الرضا الوظيفي ، حيث إن القدرة على إدارة المسؤوليات الوظيفية والشخصية بشكل متوازن تساهم في تحسين الصحة العامة والرفاهية، وتقليل مستويات التوتر والإرهاق بالإضافة إلى ذلك، يُظهر أن نسبة كبيرة من العمال تجد أن العمل في منظمة تحافظ على رفاههم العاطفي والنفسي أمر مهم، مما يؤكد على الحاجة إلى تنفيذ التوازن بين العمل والحياة الشخصية لتحقيق الرضا الوظيفي للعمال .

جدول رقم 26 يبين تناسب توقيت العمل و الظروف الشخصية للعمال

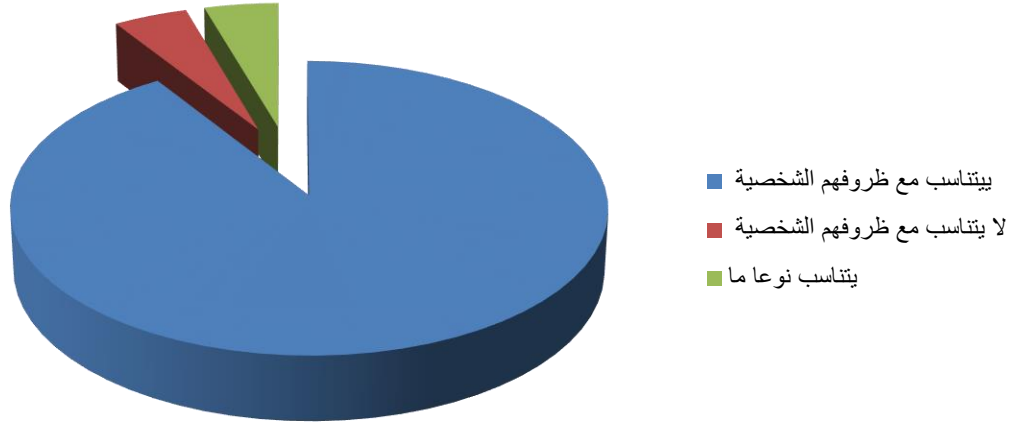
النسبة	التكرار	الاجابة
90.90%	20	يتناسب
4.55%	01	لا يتناسب
4.55%	01	نوعا ما
100%	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 26 اعلاه و الذي يبين مدى تناسب توقيت العمل مع الظروف الشخصية للعمال نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين 90.90% ترى ان توقيت العمل يتناسب مع ظروفهم الشخصية ،بينما تليها من حيث النسبة فئتين صغيرتين تمثلت كل منهما ب 4.55% و هما فئة ثانية ترى ان توقيت العمل يتناسب مع ظروفهم الشخصية نوعا ما، و فئة ثالثة ترى ان توقيت العمل لا يتناسب اطلاقا مع ظروفهم الشخصية .

من خلال النتائج السابقة نرى ان الاغلبية العظمى من المبحوثين ترى ان توقيت العمل يتناسب مع ظروف العمال ،وهو نفس توقيت العمل المعمول به في اغلب الشركات والمؤسسات الجزائرية ،و هو من 8:30 صباحا الى 12:00 و من 13:00 الى 16:30 مساء مع تعديل التوقيت في رمضان ليتناسب مع حاجة العمال ،و يمكن الاستشهاد بدليل الملاحظة رقم 05 لتأكيد ذلك ،اضافة الى قرب المؤسسة من مكان اقامة اغلب العمال والذي بدوره يؤدي الى عدم تضییع زمن طويل من وقت العمال في التنقل بين المنزل والعمل.

تناسب توقيت العمل و الظروف الشخصية للعمال



الشكل رقم(26) يوضح مدى تناسب توقيت العمل و الظروف الشخصية للعمال .

جدول رقم 27 يبين مدى توافق توقيت العمل مع الظروف الشخصية للعامل

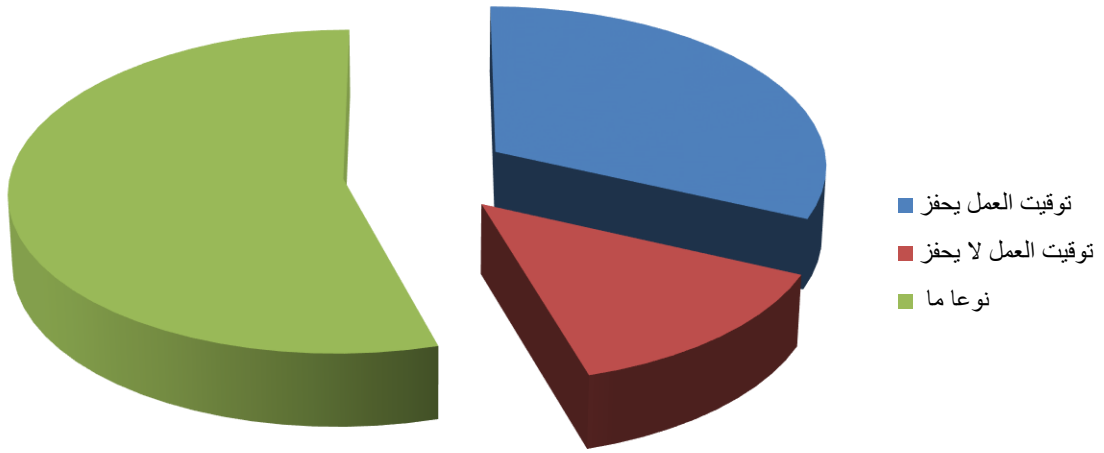
الاجابة	التكرار	النسبة
يحفز	07	%31.81
لا يحفز	03	%13.65
نوعا ما	12	%54.54
المجموع	22	%100

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 27 اعلاه و الذي يبين ان كان توقيت العمل يحفز العمال نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين 54.54% ترى ان توقيت العمل يحفز نوعا ما ،بينما تليها من حيث النسبة فئة ثانية ب 31.81% ترى ان توقيت العمل يحفز و، بينما اصغر فئة هي التي ترى ان توقيت العمل لا يحفز حيث تمثلت هذه الفئة ب13.65% من العمال .

من خلال النتائج السابقة نرى ان اغلب العمال لا تنتظر الى توقيت العمل كعنصر اساسي في التحفيز ،حيث يمكن تفسير ذلك بان توفر توقيت عمل مناسب لا يحفز بينما غيابه يمكن ان يتسبب في عدم رضا العمال ،و هو ما سبق لنا التحدث عنه من خلال تطرقنا لنظرية الدافعية لهيرزبرغ ،حيث يمكن اعتبار توقيت العمل من العوامل الوقائية التي تحدث عنها في نظريته.

قدرة توقيت العمل على تحفيز العمال



الشكل رقم (27) يوضح مدى قدرة توقيت العمل على تحفيز العمال .

جدول رقم 28 يبين قدرة الوظيفة الحالية على توفير الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي

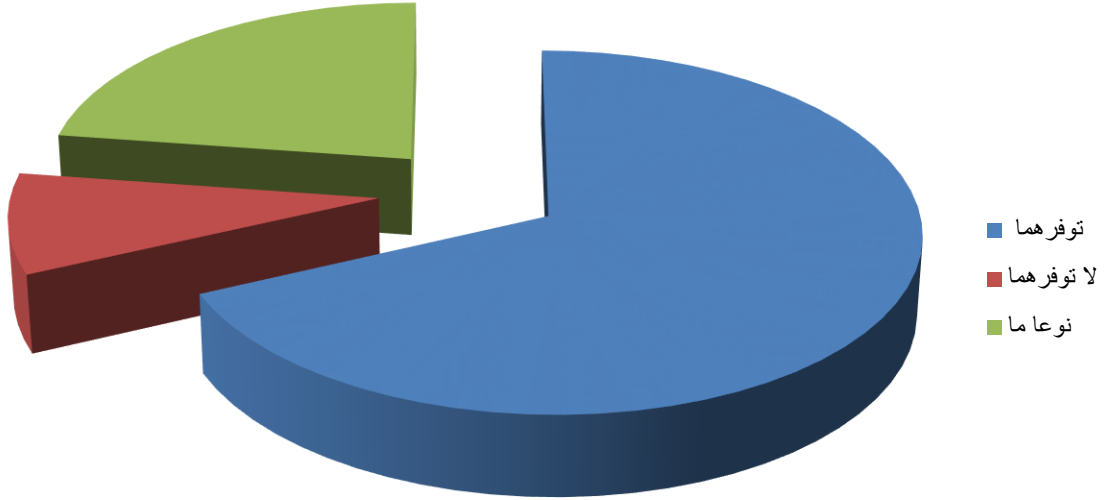
الاجابة	التكرار	النسبة
توفرهما	15	68.18%
لا توفرهما	02	9.10%
نوعا ما	05	22.72%
المجموع	22	100%

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 28 اعلاه و الذي يبين قدرة الوظيفة الحالية على توفير الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين 68.18% ترى ان هذه الوظيفة توفر الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي ،بينما تليها من حيث النسبة فئة ثانية ب 22.72% ترى ان هذه الوظيفة توفر الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي نوعا ما ، بينما اصغر فئة هي التي ترى ان الوظيفة لا توفر الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي حيث تمثلت هذه الفئة ب13.65% من العمال و هي فئة صغيرة مقارنة بالمجموعة الاولى .

من خلال النتائج السابقة نرى ان اغلب العمال يتفقون على ان هذه الوظيفة توفر الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي بشكل من الاشكال ،و يمكننا الاستشهاد بدليل المقابلة رقم 07 التي اجريت بتاريخ 2024/04/17 مع سائق الة الرفع و التي حسب تصريح المبحوث ان الوظيفة توفر كل من الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي للعمال ،حيث صرح انه طوال سنوات خدمته لم يشهد على طرد أي عامل من المؤسسة و هو ما يمكن اعتباره كمؤشر على الامان الوظيفي .

قدرة الوظيفة على توفير الاستقرار و الامان الوظيفي



الشكل رقم(28) يوضح مدى قدرة الوظيفة على توفير الاستقرار و الامان الوظيفي .

جدول رقم 29 يبين القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة والحياة الشخصية

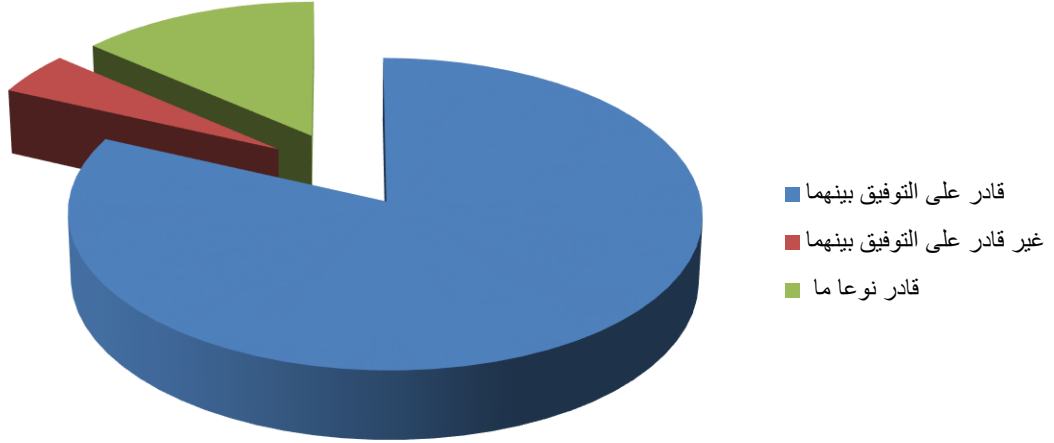
النسبة	التكرار	الاجابة
%81.81	18	قادر
%4.55	01	غير قادر
%13.64	03	نوعا ما
%100	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 29 اعلاه و الذي يبين القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة والحياة الشخصية نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين 81.81% و هي نسبة كبيرة جدا مقارنة بالنسب الاخرى ترى ان لها القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة و الحياة الشخصية ،بينما تليها من حيث النسبة فئة ثانية ب 13.64% ترى ان لها نوعا من القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة و الحياة الشخصية ، بينما اصغر فئة هي التي ترى انها ليس لها قدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة و الحياة الشخصية حيث تمثلت هذه الفئة ب4.55% من العمال و هي فئة صغيرة مقارنة بالفئة الاولى.

من خلال النتائج السابقة نرى ان اغلب العمال يتفقون على انهم لهم القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة و الحياة الشخصية ، و هو ما يعتبر عاملا مهما لضمان رضا العمال وهو ما يدل على ان المؤسسة تقدم ساعات عمل مرنة كما جاء في نتيجة الجدول السابق رقم 27 و تخلق بيئة داعمة للعمال .

القدرة على التوفيق بين متطلبات العمل والحياة الشخصية



الشكل رقم (29) يوضح مدى القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة والحياة الشخصية .

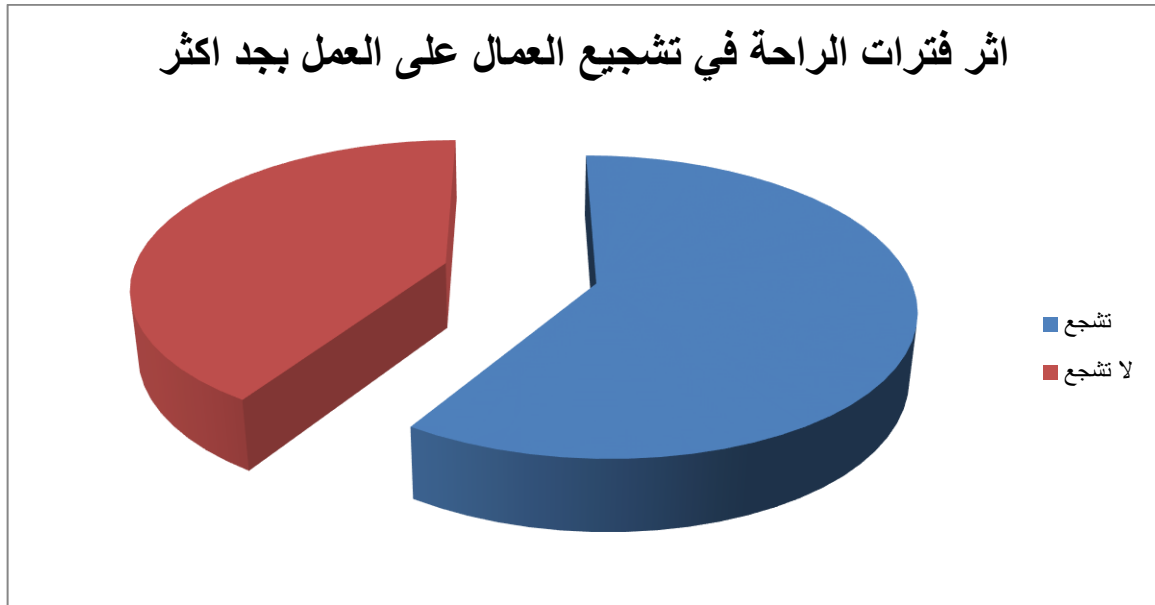
جدول رقم 30 يبين اثر فترات الراحة التي تمنح للعمال في تشجيعهم على العمل بجد اكثر

الاجابة	التكرار	النسبة
تشجع	13	%59.10
لا تشجع	09	%40.90
المجموع	22	%100

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 30 اعلاه و الذي يبين اثر فترات الراحة التي تمنح للعمال في تشجيعهم على العمل بجد اكثر نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين %59.10 ترى ان فترات الراحة تشجعها على العمل بجد اكبر ،بينما الفئة الثانية التي قدرت ب %40.90 ترى فترات الراحة لا تشجع على العمل بجد اكبر .

من خلال النتائج السابقة نرى ان اغلب العمال يرون ان فترات الراحة من شأنها ان تشجعهم على بذل جهد اكبر .



الشكل رقم(30) يوضح اثر فترات الراحة التي تمنح للعمال في تشجيعهم على العمل بجد اكثر.

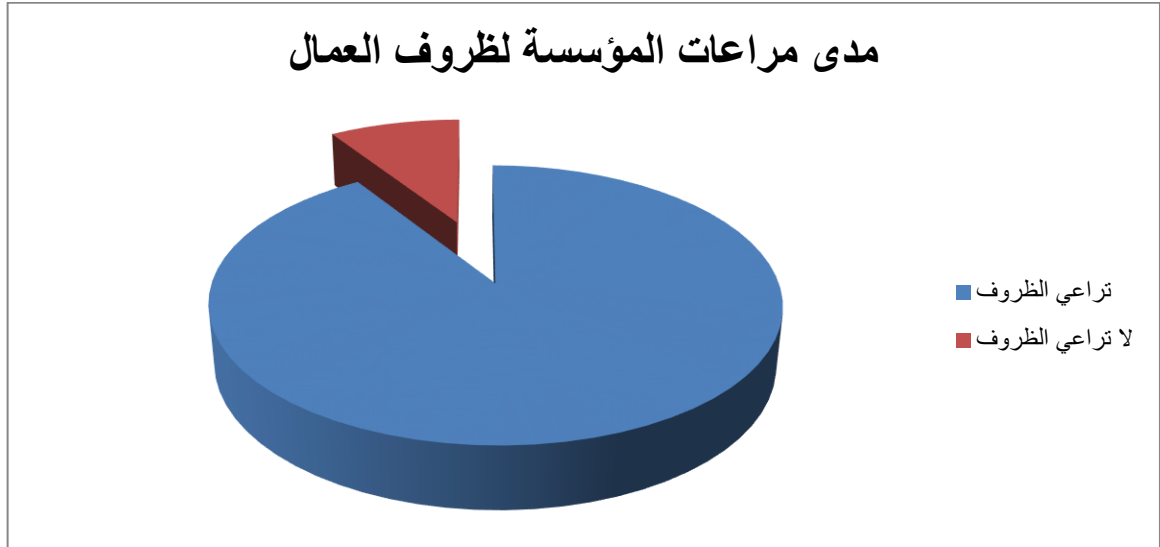
جدول رقم 31 يبين مدى مراعات المؤسسة لظروف العامل الشخصية والعائلية

التحليل	التعليل	النسبة	التكرار	الاجابة
لاحظنا ان المؤسسة تمنح 3 ايام عطلة مدفوعة في حالة الضرورة	منح العطل للأحداث العائلية	90.90%	20	تراعي الظروف
لاحظنا ان المؤسسة تمنح مساعدات مالية للعمال في عيد الاضحى و رمضان	المساعدات المالية			
تصادف التربص مع ولادة زوجة احد العمال حيث قام صاحب المؤسسة بنقل العامل و زوجته الى عيادة خاصة و قام بالمساعدة في التكاليف	تقديم الدعم و المساعدة			
لوحظ شكوى احد العمال من رفض مدير المؤسسة منحه عطلة الاحداث العائلية لدى وفاة احد الاقارب و كان المبرر ان المتوفى ليس قريب مباشر للعامل	المؤسسة ترفض منح او تمديد العطل الخاصة بالأحداث العائلية لبعض العمال	9.10%	02	لا تراعي الظروف
		100%	22	لمجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 31 اعلاه و الذي يبين مدى مراعات المؤسسة لظروف العامل عندما يكون لدى العامل حدث عائلي طارئ نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين 90.90% وهي نسبة كبيرة جدا مقارنة بالنسبة المضادة وترى ان المؤسسة تراعي ظروف العامل عندما يكون لدى العامل حدث عائلي طارئ، بينما الفئة الثانية التي قدرت ب 9.10% ترى ان المؤسسة لا تراعي ظروف العامل عندما يكون لدى العامل حدث عائلي طارئ وهي فئة صغيرة مقارنة بالفئة الاولى من حيث النسبة .

من خلال النتائج السابقة نرى ان البيانات مؤشر قوي على وجود توفيق بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية و يتجلى ذلك في ان اغلب العمال يتفقون على ان المؤسسة تراعي ظروف العامل عندما يكون لدى العامل حدث عائلي طارئ ، و هو ما يتوافق مع دليل الملاحظة رقم 06 الذي يؤكد على مراعات المؤسسة لظروف العمال الطارئة مما يعزز الرضا الوظيفي لدى العامل .



الشكل رقم(31) يوضح مدى مراعات المؤسسة لظروف العامل عندما يكون لديه حدث عائلي طارئ .

جدول رقم 32 يبين ان كانت المؤسسة تقدم عطل للعمال في حالة حدث عائلي

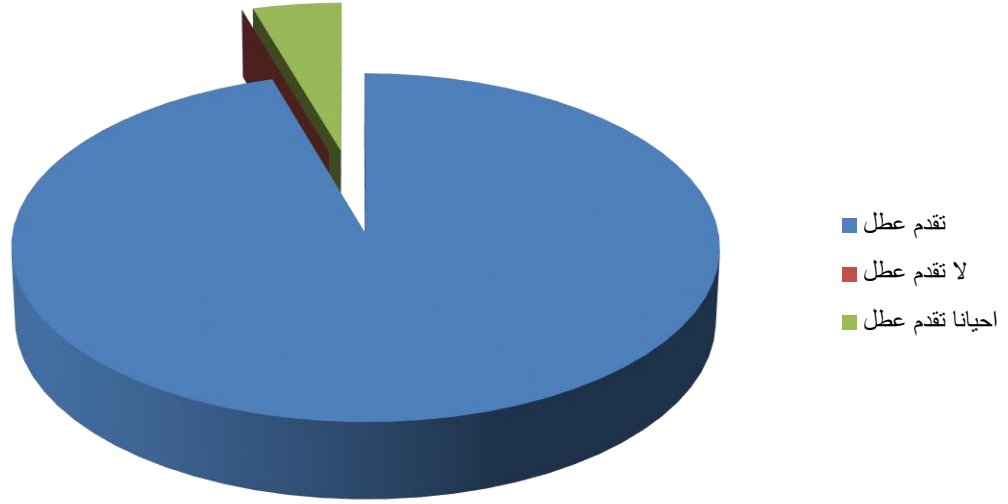
الاجابة	التكرار	النسبة
تقدم عطل	21	95.45%
لا تقدم عطل	00	00%
احيانا	01	4.55%
المجموع	22	100%

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 32 اعلاه و الذي يبين ان كانت المؤسسة تقدم عطل للعمال في حالة حدث عائلي نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين 95.45% وهي نسبة كبيرة جدا مقارنة بالنسبة المضادة لها حيث ترى هذه النسبة ان المؤسسة تقدم عطل للعمال في حالة حدث عائلي، بينما الفئة الثانية التي قدرت ب 4.55% ترى ان المؤسسة تقدم عطل للعمال احيانا في حالة حدث عائلي وهي فئة صغيرة مقارنة بالفئة الاولى من حيث النسبة ، بينما لم ينكر أي عامل تقديم المؤسسة لهذه العطل .

من خلال النتائج السابقة نرى ان اغلب العمال يتفقون على ان المؤسسة تقدم عطل للعمال في حالة حدث عائلي ، و يمكننا الاستشهاد بدليل الملاحظة رقم 07 الذي يبين ان المؤسسة تمنح عطل مقدرة ب03 ايام مدفوعة الاجر قابلة للتمديد عند الظروف العائلية الخاصة للعمال .

تقديم المؤسسة عطل للعمال في حالة حدث عائلي طارئ



الشكل رقم(32) يوضح احتمالية تقديم المؤسسة عطل للعمال في حالة حدث عائلي طارئ .

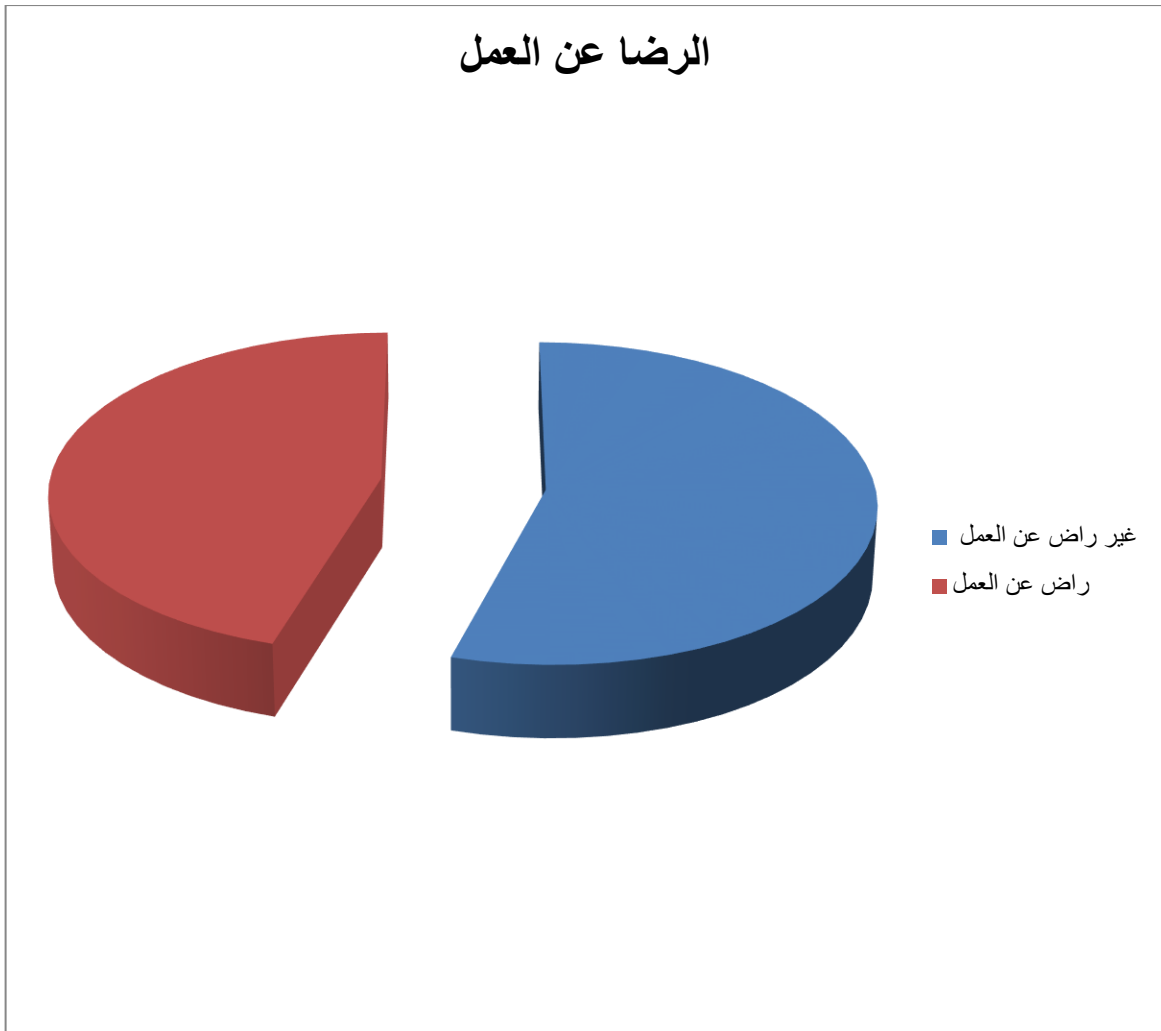
جدول رقم 33 يبين مستوى الرضا عن العمل

التحليل	التعليل	النسبة	التكرار	الاجابة
نسبة معتبرة من العمال تقدر هذا الجانب و يجعلها تدين بالولاء للمؤسسة	مراعات الظروف الشخصية و العائلية	45.45%	10	راض عن العمل
اغلبية العمال الراضين يقدرون الامان الوظيفي اكثر من غيره من المتغيرات	الامان الوظيفي			
الاجر غير كافي لتلبية حاجات العمال مما يتسبب بالاستياء	ضعف الاجور	54.55%	12	غير راض عن العمل
عدم تلقي تعويضات عن ساعات العمل الاضافية	الاستغلال			
هناك تعب جسدي كبير في المهنة	صعوبة العمل			
بيئة العمل غير امنة مما يؤدي الى عدم رضا العمال	مخاطر العمل			
		100%	22	المجموع

تحليل و تفسير الجدول :

من خلال الجدول رقم 33 اعلاه و الذي يبين مستوى رضا العمال عن العمل نلاحظ ان النسبة الاكبر من المبحوثين 54.55% غير راضية عن العمل ،بينما الفئة الثانية التي قدرت ب 45.45% صرحت انها راضية عن العمل .

من خلال النتائج السابقة نرى ان هناك تقارب في النسب بين الاجابات و تفاوت في اجابة المبحوثين حول رضاهم عن العمل لكن الاغلبية صرحت انها غير راضية عن العمل .



الشكل رقم(33) يوضح مستوى الرضا عن العمل .

جدول رقم 34 حول الامتيازات التي تجعل العامل يرغب في مزاولته وظيفته

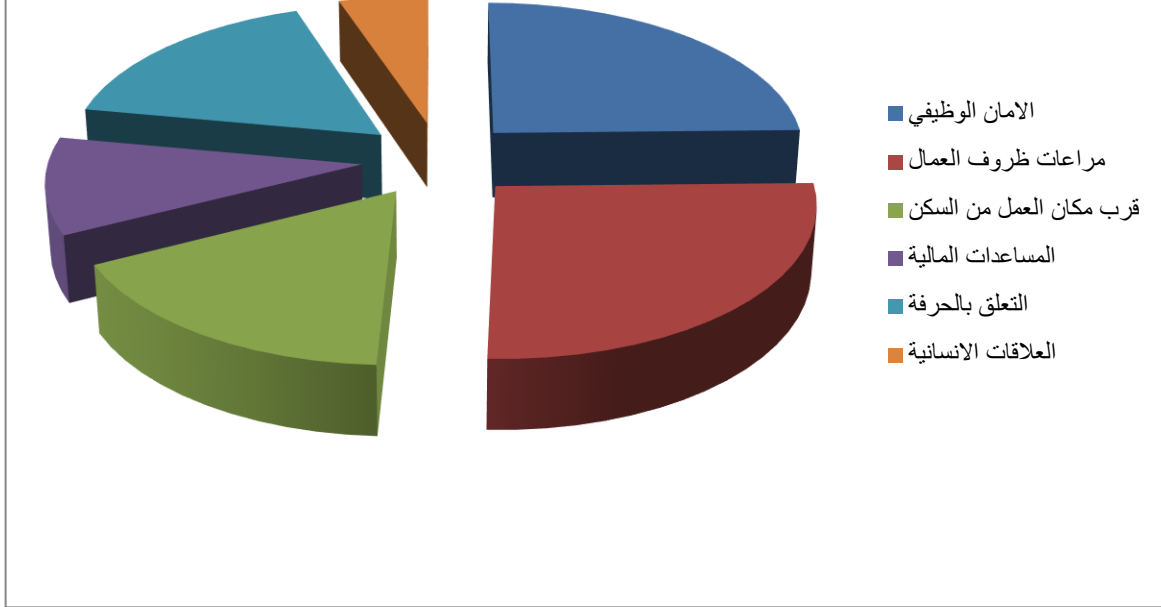
النسبة	التكرار	العنصر المؤثر
86.36%	19	الامان الوظيفي
90.90%	20	مراعات ظروف العامل
59.10%	13	قرب مكان العمل من السكن
36.36%	08	المساعدات المالية
59.10%	13	التعلق بالحرفة
18.18%	04	العلاقات الانسانية

تحليل و تفسير اجابات السؤال رقم 34 من الاستمارة حول الامتيازات التي تجعلك العامل يرغب في مزاولته وظيفته

من خلال الجدول رقم 34 اعلاه و الذي يبين الامتيازات التي تجعلك العامل يرغب في مزاولته وظيفته و الذي قابله في الاستمارة سؤال مفتوحة و كانت الاجابة الاكثر تكرار من المبحوثين بنسبة وصلت 90.90% هي مراعات المؤسسة لظروف العمل ،و تلها الامان الوظيفي من حيث الاجابة الاكثر تكرار ب 86.36% ،و من ثم كانت الاجابة التعلق بالحرفة و ان اغلب العمال لا يتقنون غير هذه الحرفة بنسبة تكرار 59.10% متساوية مع اجابة المبحوثين حول قرب المؤسسة من اماكن اقامتهم ب 59.10% و تلنها المساعدات المالية التي تقدم للعمال في رمضان و عيد الاضحى و عند الحاجة بنسبة 36.36% و هو مايمكن ان نقول انه يتوافق مع عنصر مراعات ظروف العامل ،و مع دليل المقابلة رقم 04 الذي تم مع صاحب المؤسسة بتاريخ 2024/03/19 ، اما اخر سبب فكان العلاقات الانسانية او كما وصف من قبل العمال برابط الاخوة و الذي تكرر بنسبة 18.18% .

هذا و قد كتب بعض المبحوثين عن جودة ظروف العمل في هذه الوظيفة من عدة نواح لكنهم اشتكوا من ضعف نظام الاجور و هو الامر الذي يجعلهم غير راضين عن هذه الوظيفة و هو ما يفسر نتائج الجدول السابق رقم 33 .

الامتيازات التي تجعل العامل يرغب في مزاولة وظيفته



الشكل رقم(34) يوضح الامتيازات التي تجعلك العامل يرغب في مزاولة وظيفته .

خلاصة الفصل

القدرة على التوفيق بين العمل و الحياة الخاصة تعتبر من العوامل الاساسية لتحقيق الرفاهية الشخصية و المهنية للعامل و من خلال اجابات المبحوثين على محور الاستمارة الخاص بالتوفيق بين العمل و الحياة الشخصية و الذي سيساعدنا في الاجابة على السؤال الفرعي الثالث للدراسة ، و وصلنا الى ان المؤسسة توفر للعمال التوازن الجيد بين حياتهم الخاصة والعمل لكن بالرغم من ايجابية اجابات العمال الا انهم غير راضين عن العمل بسبب كون رضاهم عن العمل عنصر مركب يتشكل من عدة عوامل مختلفة و ليس من عنصر التوفيق بين الحياة الشخصية و العمل لوحدها .

ثانيا :النتائج العامة و مدى اجابتها عن تساؤلات الدراسة

توصلت الدراسة الحالية الى جملة من النتائج المتعلقة بالأسئلة الفرعة التي تم طرحها لمعالجة موضوع الدراسة و استنادا الى مخرجات الدراسة الإمبريقية توصلنا الى ما يلي

بالنسبة للسؤال الفرعي الاول الذي طرحته الدراسة و هو :

هل نظام الحوافز - كمؤشر عن جودة الحياة الوظيفية - يسهم في تحسين رضا العاملين اتجاه العمل في المؤسسة ؟

. بالنسبة لعدالة الاجور و توافقها مع الجهد المبذول في العمل توصلت النتائج الى ان 86.36% من المبحوثين اكدوا على ان الاجر لا يتوافق مع الجهد المبذول .

. فيما يتعلق بالاجر و نسبة اسهامه في تحقيق مستوى معيشي لائق للعمال و اسرهم بينت النتائج ان 59.09% من عمال المؤسسة كانت اجابتهم ان الاجر الذي يتقاضوه بالمؤسسة غير كافي لتامين مستوى معيشي لائق لهم و لأسرهم .

. اظهرت النتائج ان 54.54% من العمال صرحوا بان الاجر الذي يتقاضوه بالمؤسسة غير كافي لتغطية الحاجات الاساسية لهم و لأسرهم .

. كشفت الدراسة ان 72.72% من المبحوثين يرون ان الوظيفية الحالية لا تسهم في تحقيق طموحاتهم من خلال الراتب المجزي .

. توصلت النتائج ان نسبة مرتفعة من افراد المجتمع الدراسة تقدر ب 81.81% من القوى العاملة بالمؤسسة قد صرحت بان المؤسسة لا توفر تعويضات مالية مقابل ساعات العمل الاضافية في العمل .

. كشفت الدراسة ان 63.63% من منتسبي المؤسسة يرون ان المؤسسة لا توفر لمنتسبيها اجور مساوية لأجور العاملين من نفس المستوى الوظيفي في المؤسسات الاخرى .

. بينت المعطيات الاحصائية ان المؤسسة لا تمنح منحة المردودية للعمال حيث ان كل عمال المؤسسة بنسبة 100% قد صرحوا ان المؤسسة لا توزع منحة المردودية على العمال عندما تحقق الارباح .

. اظهرت النتائج ان اغلبية افراد مجتمع الدراسة و قد قدرت نسبتهم ب 77.27% من المبحوثين يرون ان المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسة تشكل حافزا ضعيفا للعمل .

. و بخصوص مدى رضا عمال المؤسسة عن الحوافز المالية بينت النتائج ان 68.18% من العمال غير راضين عن الحوافز المالية المقدمة لهم في العمل .

. اوضحت النتائج ان 40.90% من العمال يرون ان المسؤولين عن المؤسسة يقدرون الجهود المبذولة من العمال.

. ابرزت النتائج ان 72.72% من عمال المؤسسة لن يقوموا بتغيير المؤسسة من اجل منصب عمل في مؤسسة اخرى بنفس الاجر .

من خلال ما سبق تشير النتائج العامة للسؤال الفرعي الاول الى ان نظام الحوافز كمؤشر لجودة الحياة الوظيفية في هذه المؤسسة لا يساهم في زيادة رضا العاملين اتجاه العمل ،من خلال عدم توفر اجورا عادلة او حتى كافية لتغطية الاحتياجات، بالإضافة الى عدم حصول العمال على مقابل على الساعات الاضافية في العمل ولا حتى على منحة المردودية عندما تحقق المؤسسة ارباحا،

بالنسبة للسؤال الفرعي الثاني الذي طرحته الدراسة و هو :

كيف تؤثر جودة ظروف العمل على رضا العمال بالمؤسسة ؟

. اظهرت النتائج ان 59.10% من العمال يرون ان ظروف العمل بالمؤسسة تشكل حافزا متوسطا للعمل .

. فيما يتعلق بتوفر وسائل العمل وجدنا ان نسبة معتبرة من العمال بنسبة 86.36% من المبحوثين ترى ان الوسائل و الاجهزة و الادوات اللازمة للعمل متوفرة في المؤسسة بشكل دائم .

. اما بالنسبة لاسهام توفر وسائل و ادوات العمل في تحفيز العمال كشفت النتائج ان 95.45% من الموارد البشرية ترى ان توفر وسائل العمل لا يشجع على بذل جهد اضافي و لا على الابداع في العمل .

. بينت المعطيات المتعلقة بالظروف الفيزيائية ان 68.18% من اليد العاملة ترى ان مكان العمل لا يتوفر على الظروف الفيزيائية المناسبة لأداء العمل بأريحية .

. ابرزت النتائج ان 86.36% من القوى العاملة ترى ان مكان العمل يتوفر على شروط النظافة المساعدة على أداء العمل بأريحية .

. اظهرت النتائج المتعلقة بامان بيئة العمل ان جميع المبحوثين بنسبة 100% يرون ان مكان العمل مليء بالمخاطر و انهم معرضون لحوادث العمل .

. فيما يتعلق بتوفر الوسائل اللازمة لتطبيق اجراءات الوقاية و الصحة المهنية بينت النتائج ان 63.63% من العمال ترى ان هناك توفر للوسائل الملائمة لتطبيق اجراءات السلامة و الصحة المهنية بالمؤسسة .

. اما بالنسبة لعدة ووسائل الاسعافات الاولية كشفت النتائج ان 68.18% من العمال ترى ان عدة ووسائل الاسعافات الاولية متوفرة في المكان العمل .

. اوضحت النتائج ان 86.36% من المبحوثين اجابوا ان المؤسسة لديها اهتمام بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين .

. ابرزت النتائج ان جميع المبحوثين بنسبة 100% يشعرون بتواجد التعب الجسدي بعد نهاية الدوام .

. اظهرت النتائج ان 50% من المبحوثين ترى انه ليس هناك شعور بالسعادة في مكان العمل .

من خلال ما سبق تشير النتائج الى ان جودة ظروف العمل تؤثر بشكل ايجابي على الرضا الوظيفي من خلال توفر ظروف فيزيقية مناسبة وشروط النظافة والسلامة وادوات العمل و وسائل الوقاية من المخاطر و هو ما من شأنه ان يحقق الرضا عن الوظيفة .

بالنسبة للسؤال الفرعي الثالث الذي طرحته الدراسة و هو :

الى مدى يسهم التوفيق بين متطلبات العمل و الحياة الشخصية للعامل في تحقيق الرضا الوظيفي ؟

. اظهرت النتائج ان توقيت العمل يناسب العمال حيث اقر 90.90% من المبحوثين ان توقيت العمل يتناسب مع ظروفهم الشخصية .

. بينت النتائج ان 54.54% من المبحوثين ترى ان توقيت العمل يحفز نوعا ما.

. اما عن توفير الوظيفة الحالية للاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي فكشفت النتائج ان نسبة 68.18% من المبحوثين ترى ان هذه الوظيفة توفر الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي .

. فيما يتعلق بقدرة العمال على التوفيق بين متطلبات الوظيفة و الحياة الشخصية اوضحت النتائج ان 81.81% من المبحوثين ترى ان لها القدرة على التوفيق بين متطلبات الوظيفة و الحياة الشخصية .

. ابرزت النتائج ان النسبة الاكبر من المبحوثين 59.10% ترى ان فترات الراحة تشجعها على العمل بجد اكبر .

. اقرت النتائج ان ادارة المؤسسة تراعي ظروف العامل عندما يكون لديه ظروف شخصية حيث اظهرت النتائج ان النسبة الاكبر من المبحوثين 90.90 ترى ان المؤسسة تراعي ظروف العامل عندما يكون لدى العامل حدث عائلي طارئ .

. فيما يتعلق بتوفير عطل مدفوعة عند الحالات الخاصة فقد بينت النتائج ان النسبة الاكبر من المبحوثين 95.45% ترى هذه النسبة ان المؤسسة تقدم عطل للعمال في حالة حدث عائلي .

. اما عن رضا العمال عن العمل في هذه المؤسسة فكشفت نتائج الدراسة ان 54.55% من
المبحوثين غير راضية عن العمل .

. اوضحت النتائج ان الامتيازات الاكثر تأثيرا و التي تجعل العامل يرغب في مزاولة وظيفته
هي بالترتيب:

مراعاة المؤسسة لظروف العمال

الامان الوظيفي

قرب المؤسسة من سكن العامل و التعلق بالحرفة

المساعدات المالية

العلاقات الانسانية .

من خلال ما سبق تشير النتائج الى ان التوفيق بين متطلبات العمل و الحياة الشخصية
للعامل تسهم بشكل ايجابي في تحقيق الرضا الوظيفي .

بعد عرضنا للنتائج العامة التي توصلت اليها الدراسة و التي قد اجابتنا عن الاسئلة الفرعية الثلاثة التي طرحتها الدراسة نجيب بناء على ذلك على السؤال الرئيسي الذي تمحورت حوله دراستنا و هو :

ما هي انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للعمال بالمؤسسة الجزائرية الخاصة ؟

من خلال ما توصلنا اليه بدراسة مؤشرات جودة الحياة الوظيفية فان جودة ظروف العمل و قدرة العامل على التوفيق بين متطلبات العمل و الحياة الشخصية هي الاكثر تأثيرا وبشكل مباشر على الرضا الوظيفي للعامل، حيث ان توفرها من شأنه ان يعزز الرضا عن الوظيفة، كما ان ضعف نظام الاجور والمكافئات يؤثر سلبا عن لرضا الوظيفي لدى العمال .

خاتمة

خاتمة

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة في التنظيمات المعاصرة و تعد عنصرا حيويا لضمان الرضا الوظيفي للموارد البشرية ، كون ابعادها تشكل اداة لدى الادارة على المؤسسات استغلالها للحفاظ على عمالها وتحفيزهم للعمل ، و يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة لأنه اتضح ان الدافع و الحافز للعمل لدى العمال لا يمكن تحقيقه الا بتحقيق رضا العمال اولاً .

ومن اجل تحقيق ذلك اصبحت المؤسسات تسعى جاهدة لتوفير كل الوسائل و الظروف التي من شأنها توفير مناخ و بيئة عملية محفزة تشمل الدعم الاداري و العلاقات الايجابية ،تجعل العامل يشعر بالرضا و السعادة في مكان العمل ،كما ان الاهتمام بالتوازن بين العمل و الحياة الشخصية يعكس احترام الحاجيات الفردية للموظفين ،مما يؤدي الى تحسين الصحة الجسدية و العقلية لهم و تحد من الضغوط الوظيفية للعامل ،مما يزيد من ولاءه للمؤسسة ويقلل معدل دوران العمل و ترفع فرص الابداع و الابتكار لديه و تجعله يسهم في تعزيز الانتاجية ،مما يعود بالنفع على المؤسسة بشكل عام ،و بالتالي فان الاستثمار في جودة الحياة الوظيفية يعد استثمارا في راس المال البشري الذي يعتبر اثن من موارد المؤسسة .

في نهاية هذا البحث نأمل أن نكون قد ألقينا الضوء على أهمية جودة الحياة الوظيفية كعامل أساسي في تعزيز الرضا الوظيفي، من خلال الفصول المتنوعة حيث استعرضنا كيف أن نظام الاجور و الحوافز ، ظروف العمل، القدرة على التوفيق بين الحياة الشخصية و العمل تؤثر بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي للأفراد.

لقد تبين من خلال الدراسات والأبحاث المستفيضة أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي و من ثم الإنتاجية والولاء للمؤسسة، وقد أظهرت النتائج أن الاستثمار في جودة الحياة الوظيفية ليس فقط مسؤولية أخلاقية تجاه العاملين، بل هو أيضاً استثمار في مستقبل المؤسسة نفسها.

قائمة

المراجع

المعاجم و القواميس

01/ ابن منظور :لسان العرب ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر ، 1955 .

الكتب

- 01/ احمد بن عبد الله جواد : دليل المعاينة إحصائية ، مركز الإحصاء ، أبو ظبي ، المملكة العربية السعودية ، 2012 .
- 02/ جاد الرب سيد محمد : جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية ، مطبعة العشري ، مصر ن 2008 .
- 03/ جيرالد جرينج :و روبرت باون: ادارة السلوك في المنظمات ، ترجمة رافعي مجد رافعي و اسماعيل بسوني، دار المديح ، الرياض ، السعودية ، 2004 .
- 04/ ربحي مصطفى عليان : طرق جمع البيانات و المعلومات لأغراض البحث العلمي ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،بدون رقم طبعة ، الأردن ، 2009 .
- 05/ سيد محمد جاد الرب : جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية ، مطبعة العشري ، مصر ، 2008 .
- 06/ عائشة مصطفى المناوي: سلوك المستهلك ، دار مكتبة عين شمس ، القاهرة ، مصر ، 1998 .
- 07/ عبد الباري ابراهيم درة و نعيم الصباغ : ادارة الموارد البشرية في القرن الواحد و العشرين ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ،الاردن ، ط1، 2008 .
- 08/ محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة ، الأزاريطة ، الإسكندرية ، 2003 .
- 09/ محمد عبيدات و آخرون : منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، دار الطباعة وائل ،عمان ، 1999.
- 10/ منال أحمد البارودي : الرضا الوظيفي و فن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين ، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1 ، القاهرة ، مصر، 2015 .

المجلات و الملتقيات

- 01/ افراح محمد علي سعد الحربي : اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة جدة ، مقال مأخوذ من المجلة العربية للنشر العلمي AJSP ، العدد 43 ، مجلة الكترونية تصدر عن وزارة التعليم العالي السعودية ، السعودية ، 2022/05/02 .
- 02/ بوزيد سليمة : جودة الحياة الوظيفية كأساس للتغيير التنظيمي ، مجلة أفاق علمية ، مجلد 12 ، عدد 5 ، مجلة علمية وطنية محكمة تصدر عن جامعة محمد خيضر ببسكرة ، الجزائر .
- 03/ زهرة بختاوي و جهيدة ضيات : جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات ، دراسة ميدانية بينك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية ادرار ، أعمال الملتقى الوطني الأول حول جودة الحياة و التنمية المستدامة في الجزائر الأبعاد و التحديات ، جامعة باجي مختار، عنابة ، الجزائر ، 5/4 فيفري 2020 .
- 04/ شرف عقون: جودة الحياة الوظيفية و دورها في استدامة راس المال البشري، مقال مأخوذ من مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، 2024/10/01 .
- 05/ عادل بومجان: جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الاداء الوظيفي ،دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد 18، العدد 2 ، مجلة علمية وطنية ، 2018/12/31 .
- 06/ عبد الكريم بن خالد : فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني ، مقال مأخوذ من مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، المجلد 07 العدد 20 ، مجلة علمية وطنية محكمة ، تصدر عن جامعة احمد دراية، ادرار ، الجزائر ، 01/09/2015 .
- 07/ محمد در :اهم مناهج و عينات و ادوات البحث العلمي ، مقال مؤخوذ من مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية ، ع 09، مجلة علمية و طنية محكمة ، تصدر عن مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ،الجزائر ، 2017 .

الاطروحات و المذكرات

01/ بدة فاتح : جودة الحياة الوظيفية بين التمثل و الممارسة ، دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي لولاية قالمة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، السنة الجامعية 2022/2021 ، الجزائر .

02/ برباح محمد الامين و موساوي يحيا : تأثير الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص ادارة الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة ابي بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر ، 2016/2015 .

03/ بن يوب دلال و لبيض خيرة : الرضا الوظيفي و اثره في تحسين اداء العاملين دراسة ميدانية لمؤسسة عمر بن عمر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل ،كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، الجزائر ، 2019/2018 .

04/ بوزن نبيلة : محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في اطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك ، وحدة فرجيوة ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية ،قسم علم النفس و علوم التربية و الارطوفونيا ، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة محمود منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2007/2006 .

05/ بوزراع رتبية و داموس عزيزة : دور العملية العادلة في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ،كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، ملية ، الجزائر ، 2019/ 2020 .

06/ بوعطيطة جلال الدين : الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية عن العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ، قسم علم النفس و العلوم التربوية و الارطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، عنابة ، الجزائر ، 2009 .

07/ بوعويينة هند : واقع الرضا الوظيفي في المؤسسات الجزائرية و انعكاساتها على الأداء ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص تنظيم و العمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة الشاذلي بن جديد ، الطارف ، الجزائر ، 2017 .

08/ بومعزة مسعودة و بولطيف هدى : الرضا الوظيفي و الابداع في العمل ، دراسة ميدانية بالشركة الافريقية للزجاج بالطاهير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة محمد صديق بن يحيى ، جيجل ، الجزائر ، 2017 .

09/ جعفر نورة : اثر جودة الحياة الوظيفية على اداء الموظف العمومي ، دراسة حالة جامعة المسيلة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي ، تخصص تسيير عمومي ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2021 .

10/ حرمة الضاوية و منال خليل : جودة حياة العمل و اثرها على تحسين أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في إدارة الأعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة احمد دراية بادرا ر ، 2021 .

11/ حنان زمور : دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية ، دراسة حالة المؤسسات الاستشفائيتين جيجل الطاهير ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد الصديق بن يحيى ، جيجل ، الجزائر ، السنة الجامعية 2014/2015 .

12/ خالد بن خليفة و لطفي عاشور :جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح و العطور بالوادي ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي ، تخصص ادارة الاعمال و قسم علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2022 .

13/ ديمة بنت احمد سلطان السديري :دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية ،دراسة ميدانية على الموظفين الاداريين في جامعة جدة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة عامة تنفيذية و كلية الاقتصاد و الادارة و جامعة الملك عبد العزيز ، السعودية ، 2022 .

14/ زهرة بختاوي و جهيدة ضياء :جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة باجي مختار عنابة ، الجزائر ، 2020 .

15/ زوخ فاطمة :الرضا الوظيفي و علاقته بالولاء التنظيمي ، دراسة ميدانية لأساتذة التعليم المتوسط ببلدية ورقلة ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم النفس تنظيم و عمل و تسيير الموارد البشرية ، قسم علم النفس و علوم التربية و كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2020 .

16/ سامية عياد و نور الهدى مصطفاوي :اثر الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبليس ورقلة و مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي ، تخصص ادارة الاعمال ، قسم علوم التسيير ميدان العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2023 .

17/ طكوبا مختار و حساني حورية : الرضا الوظيفي و تأثيره على اداء العاملين ،دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابن سينا ادرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية و ادارية ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة احمد دراية ادرار ، الجزائر ، السنة الجامعية 2022/2021 .

18/ عبد الرحمان عزيز : الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام و الخاص ، دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر بسكرة و مركب حليب حضنة بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس تنظيم و العمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2015 .

19/ عدودة زين الدين : علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ،دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة و مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر ، فرع تسيير المنظمات ،تخصص تسيير الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2015/2014 .

20/ لوري امال : اثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، جزائر ، 2019 .

21/ محمد الخليل ولهي و عبد الفتاح رقدي :التحفيز وأثاره على الرضا الوظيفي ، تقرير تربص مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، الموسم الجامعي 2022/2023 .

22/ محمد سعيد عبد المطلب : دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية ، دراسة ميدانية مقارنة جامعة كورنيل الأمريكية و تورنتو الكندية ، مذكرة ماستر ، قسم التربية و الإدارة التعليمية ، كلية التربية، جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر ، 2016 .

23/ محمدي سهام : اثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي ، دراسة ميدانية لبنك الجزائر الخارجي ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الاكاديمي ، تخصص ادارة الاعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، الجزائر ، 2022 .

24/ معروف هواري : الرضا الوظيفي و علاقته بهجرة الاطباء من المستشفيات الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي وهران ، اطروحة دكتوراه في علم النفس ، جامعة وهران 02 ، الجزائر ، 2016/2017 .

25/ هبال عبد المالك : دور القيادة الإدارية في إنجاح التغيير التنظيمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، الجزائر ، 2016 .

26/ هدى صالح الشميمري : جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي و السلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية ، مذكرة ماجستير علم النفس ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، 2022 .

27/ وسيلة جغبلو و أحلام خان : جودة الحياة كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2020 ، الجزائر .

المواقع الالكترونية

Starhams.com 11:38 ، 2024/01/07

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

التعليم العالي و البحث العلمي وزارة

الشاذلي بن جديد - الطارف جامعة

العلوم الاجتماعية و الإنسانية كلية

علم الاجتماع قسم

تخصص: تنظيم و عمل

استمارة بحث مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته يطيب لي أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تم تصميمه لغرض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نعدّها في إطار العمل الأكاديمي لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل بعنوان "جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الخاصة الجزائرية"، ولذا نرجو منكم المساهمة والتعاون معنا لملء هذه الاستمارة وذلك بالإجابة بكل دقة وصراحة على كافة الأسئلة، علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

في الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير وشكرا لكم على حسن تعاونكم.

تحت اشراف الاستاذ:

اعداد الطالبان :

تريكي حسان

بعيري إبراهيم

برينيس هيثم

السنة الجامعية: 2023 / 2024

المحور الأول : البيانات الشخصية

01 / السن :

- من 25 إلى 34 سنة
- من 35 إلى 44 سنة
- من 45 إلى 54 سنة
- اكبر من 55 سنة

02 / المستوى التعليمي :

- متوسط
- ثانوي
- جامعي

03 / الأقدمية في العمل :

- اقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 9 سنوات
- من 10 إلى 14 سنة
- من 15 إلى 19 سنة
- اكثر من 20 سنة

المحور الثاني : نظام الأجور و الحوافز

04 / هل تعتقد أن أجرك يتوافق و الجهد المبذول في العمل؟

نعم

لا

نوعا ما

05 / هل أن الأجر الذي تتقاضاه يكفي لتأمين مستوى معيشي لائق لك و لأسرتك ؟

نعم

لا

نوعا ما

06 / هل أن الأجر الذي تتقاضاه يكفي لتغطية الحاجات الأساسية لك ؟

نعم

لا

نوعا ما

07 / هل تعتقد أن مهنتك تساعدك على تحقيق طموحاتك من خلال الراتب المجزي ؟

نعم

لا

نوعا ما

08 / هل تقدم لك مؤسستك تعويضات مالية مقابل ساعات العمل الإضافية ؟

نعم

لا

نوعا ما

09 / هل الأجر الذي تتقاضاه يتساوى مع أجور العاملين في نفس مستوى وظيفتك في مؤسسات أخرى ؟

نعم

لا

نوعا ما

10 / عندما تحقق المؤسسة أرباحا هل توزع على العمال منحة المردودية ؟

نعم

لا

11 / هل المكافئات المالية التي تقدمها لك مؤسستك تشكل حافزا قويا للعمل ؟

- تشكل حافزا قويا للعمل

- تشكل حافزا متوسط للعمل

- تشكل حافزا ضعيفا للعمل

12 / هل لديك شعور بالرضا عن الحوافز المالية التي تتحصل عليها؟

نعم

لا

13 / هل المسؤولين يعترفون و يقدرون جهودك المبذولة بشكل دائم؟

نعم

لا

أحيانا

14 / في حالة ما إذا وجدت منصب عمل في مؤسسة أخرى بنفس الأجر هل تغيير المؤسسة التي تعمل فيها؟

نعم

لا

- في كلتا الحالتين لماذا :

.....
.....
.....
.....

المحور الثالث : ظروف العمل

15 / هل ظروف العمل في مؤسستك تشكل ؟

- تشكل حافزا قويا للعمل
- تشكل حافزا متوسط للعمل
- تشكل حافزا ضعيفا للعمل

16 / هل توفر المؤسسة الوسائل و الأجهزة و الأدوات اللازمة للعمل؟

- نعم
- لا
- أحيانا

17 / هل توفر وسائل العمل يشجعك على بذل مجهود اكبر و الإبداع في العمل ؟

- نعم
- لا

18 / هل يتوفر مكان عملك على الظروف الفيزيائية المناسبة لأداء عملك بسهولة (مثل الإضاءة و التهوية) ؟

- نعم
- لا

19/ هل يتوفر مكان العمل على جميع شروط النظافة (نظافة المحيط - توفر المياه - دورات مياه مهيئة) ؟

نعم

لا

20 / هل بيئة العمل التي تؤدي فيها مهامك أمنة من المخاطر و حوادث العمل ؟

نعم

لا

21 / هل توفر لك المؤسسة الوسائل الضرورية لتطبيق إجراءات السلامة و الصحة المهنية ؟

نعم

لا

أحيانا

22 / هل تتوفر عدة ووسائل الإسعافات الأولية في بيئة عملك تحسبا لوقوع أي حادث ؟

نعم

لا

أحيانا

23 / هل هناك اهتمام من طرف إدارة مؤسستك بإجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين؟

نعم

لا

أحيانا

24 / هل مهنتك تسبب لك الشعور بالتعب الجسمي عند نهاية الدوام؟

نعم

لا

أحيانا

25 / هل تشعر بالسعادة خلال وقت عملك؟

نعم

لا

أحيانا

المحور الرابع : التوفيق بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية

26 / حسب رأيك هل توقيت عملك يتناسب و ظروفك الشخصية؟

نعم

لا

نوعا ما

27 / هل توقيت عملك يحفزك على العمل ؟

<input type="checkbox"/>	نعم
<input type="checkbox"/>	لا
<input type="checkbox"/>	نوعا ما

28 / هل تضمن لك وظيفتك الاستقرار الاجتماعي و الأمان الوظيفي ؟

<input type="checkbox"/>	نعم
<input type="checkbox"/>	لا
<input type="checkbox"/>	نوعا ما

29 / هل تشعر انك قادر على التوفيق بين متطلبات العمل و حياتك الشخصية ؟

<input type="checkbox"/>	نعم
<input type="checkbox"/>	لا
<input type="checkbox"/>	نوعا ما

30 / هل فترات الراحة التي تمنح لك تشجعك على العمل بجدية اكثر ؟

<input type="checkbox"/>	نعم
<input type="checkbox"/>	لا

31 / هل تراعي ادارة المؤسسة ظروف العامل عندما يكون لديه حدث عائلي طارئ؟

<input type="checkbox"/>	نعم
<input type="checkbox"/>	لا

- كيف ذلك :

.....

.....

.....

32 / هل تقدم لك المؤسسة عطل عندما يكون لديك حدث عائلي؟

<input type="checkbox"/>	نعم
<input type="checkbox"/>	لا
<input type="checkbox"/>	أحيانا

33 / هل انت راض عن عملك؟

<input type="checkbox"/>	نعم
<input type="checkbox"/>	لا

- في كلتا الحالتين لماذا :

.....

.....

.....

34 / ما هي الامتيازات التي تجعلك ترغب في مزاولة مهنتك ؟

.....

.....

.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص: تنظيم و عمل

دليل المقابلة لمذكرة الماستر بعنوان جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الرضا
الوظيفي بالمؤسسة الخاصة الجزائرية

تحت اشراف الاستاذ الدكتور:

تريكي حسان

اعداد الطالبان :

بعيري إبراهيم

برينيس هيثم

السنة الجامعية: 2023 / 2024

رقم المقابلة	تاريخ اجرائها	الجهة المعنية	طبيعة السؤال	طبيعة اجابة المبحوث
01	2024/03/13	مساعد تجميع القطع	هل يكفي اجررك لتغطية حاجاتك و حاجات اسرتك ؟	حسب تصريح العامل الذي اجررت معه المقابلة الاجر غير كافي لا سيما مع غلاء الاسعار .
02	2024/03/13	عامل طلاء	هل تقدم المؤسسة لك تعويضات مقابل ساعات العمل الاضافي ؟	كان الاتفاق بين العامل و صاحب المؤسسة في البداية على ان أي عمل اضافي خارج اوقات الدوام يكون له اجر منفصل , لكن صاحب العمل لم يفي بوعدده حسب تصريح العامل و انه لم يتلقى أي مقابل عن ساعات العمل الاضافية دوال فترة عمله .
03	2024/03/13	عامل تجميع القطع	هل يكفي اجررك لتغطية حاجاتك و حاجات اسرتك ؟ و اذا لم يكن كاف كيف تتدبر امورك و امورك اسرتك المالية ؟	حسب تصريحات المبحوث الاجر غير كاف . لكنه يغطي النقائص التي لا يكفي لها الاجر عن طريق الاعمال الاضافية التي تتم خارج المؤسسة مثل توصيل الاثاث الى الزبائن وخدمة تركيب القطع في منازل الزبائن
04	2024/03/19	صاحب المؤسسة	ماهي المزايا التي يقدمها هذا العمل الى العمال من الناحية المالية ؟	حسب تصريحات صاحب المؤسسة انه يقدم لهم بجانب الاجر مساعدات مالية في رمضان و عيد الاضحى كما يقدم لهم مساعدات مالية عند الحاجة سواء لظرف طارئ او لمرض بالإضافة لسماحه لهم ببيع نشارة الخشب التي تنتج اثناء العمل للمزارع و جعل المقابل المادي لخدمات التوصيل و خدمات ما بعد البيع للعمال و حدهم من دون تدخل المؤسسة .

<p>حسب اجابة المبحوث انه يفضل البقاء في المؤسسة الا اذا كان هناك منصب عمل بجهد اقل او اجر اكبر و ذلك لقرب المؤسسة من مكان اقامته و للعلاقات التي شكلها داخل مكان العمل .</p>	<p>في حالة ما اذا وجدت منصب عمل في مؤسسة اخرى بنفس الاجر هل تغيير المؤسسة ؟ في كلتا الحالتين لماذا؟</p>	<p>نجار 01</p>	<p>2024/03/23</p>	<p>05</p>
<p>حسب اجابة المبحوث فان توفر وسائل العمل يخدم صاحب المؤسسة و فقط و لا يخدم مصالح العامل لان عدم توفرها يعني عمل اقل وجهد اقل للعامل اما توفرها فيفرض مهام اضافية دون مقابل اضافي و ان ذلك ليس بحافز .</p>	<p>هل توفر وسائل العمل يشجعك على بذل مجهود اكبر و الإبداع في العمل ؟</p>	<p>نجار 02</p>	<p>2024/03/23</p>	<p>06</p>
<p>حسب اجابة المبحوث ان المؤسسة تضمن له الاستقرار الاجتماعي و الامان الوظيفي و انه طوال سنوات خدمته في المؤسسة لم يرى احد يطرد من المؤسسة ان كل من غادر المؤسسة غادر بمحض ارادته سواء بسبب ايجاد منصب عمل افضل و غيرها, وان هذا من بين اهم الاسباب التي تجعله يفضل العمل في هذه المؤسسة دون غيرها .</p>	<p>هل تضمن لك وظيفتك الاستقرار الاجتماعي و الأمان الوظيفي ؟ كيف ذلك؟</p>	<p>سائق الة رفع</p>	<p>2024/04/17</p>	<p>07</p>

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص: تنظيم و عمل

دليل الملاحظة لمذكرة الماستر بعنوان جودة الحياة الوظيفية و اثرها على
الرضا الوظيفي بالمؤسسة الخاصة الجزائرية

تحت اشراف الاستاذ الدكتور:

تريكي حسان

اعداد الطالبان :

بعيري ابراهيم

برينيس هيثم

السنة الجامعية: 2023 / 2024

الرقم	موضوع الملاحظة	موجودة	غير موجودة	نتائج الملاحظة
01	توافق الاجر و الجهد المبذول في العمل		x	العمال دائما ما يشتكون من قلة الاجور و من صعوبة العمل و التعب
02	اعتراف و تقدير المسؤولين للجهود المبذولة في العمل من العمال	x		المسؤول يطوف على العمال احيانا لتفقد العمل و يشجعهم بعبارات مثل (ما شاء الله اعجبني عملك)...
03	امان بيئة العمل من الحوادث و مخاطر العمل		x	صاحب المؤسسة بالإضافة الى 03 عمال لديهم اصابع مفقودة بسبب الآلات الحادة بالإضافة الى وجود اصابة لعامل على مستوى الذراع و عامل اخر على مستوى الوجه
04	اهتمام المؤسسة بإجراء الفحص الطبي الدوري للعمال	x		اكتشاف صاحب المؤسسة لإصابة احد العمال بداء السكري اثناء اخر فحص طبي دوري للعمال
05	توفر فترات الراحة	x		لاحظنا توفر فترات راحة يومية تنطلق من الساعة 12 الى غاية 13 بالإضافة الى اخذ الجمعة كيوم راحة مع تعديل مواعيت العمل في رمضان
06	مراعات المؤسسة لظروف العمال عند الاحداث العائلية الطارئة	x		توافقت فترة التربص مع ولادة زوجة احد العمال حيث قام صاحب المؤسسة بإيصاله و زوجته الى عيادة خاصة و تحمل التكاليف المالية

07	توفير المؤسسة العطل للعمال عند وقوع حدث طارئ	x	لاحظنا ان المؤسسة تمنح عطل مقدرة ب03 ايام مدفوعة الاجر قابلة للتمديد عند الظروف العائلية الخاصة للعمال
----	--	---	--