



جامعة زيان عاشور - الجلفة
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم علم النفس و الفلسفة



الرقم التسلسلي:

جودة الحياة الوظيفية على ضوء نموذج بارما PERMA

(دراسة ميدانية في مستشفى الأم والطفل - افلو -)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

- عمر بن شريك

إعداد الطالبتين:

- زوبنة سلماني

- صخرية لهزيل

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء:

الى التي كان صدرها وسادة , وحبها وعطفها منبع صبر وإرادة , الى من بنصحتها
اهتديت وبدعائها وفقت وبرضوانها سأبلغ ما أردت وما طمحت الى أمي الغالية حفظها

الله

الى الذي أفنى حياته جدا وكدا في تربيته وتعليمي , الى أبي العزيز والغالي حفظه الله

الى صانعات مرحي وسعادتي إخوتي (رزيقة وسهام)

الى أخي العزيز وسندي محمد

الى ورود الرياح الى اقرب الناس الى قلبي صديقاتي ورفيقات دربي اللواتي عشت

معهن أجمل أيامي " فتيحة , بحرية , الريح , شهرة , أم الخير "

الى شريكتي في إعداد هذا البحث العلمي " صخرية "

الى جميع الزملاء الذين عرفتهم

زونية



الإهداء:

اهدي ثمرة جهدي الى : الى جدتي الغالية التي طالما كانت تتمنى لي النجاح رحمك الله

يا كبيرتي وأسكنك فسيح جناته

من كانت مصدر الدعم النفسي والروحي لي الى السيدة التي لم تحرمني من دعائها

ومساندتها ووقوفها الى جانبي في بعدها قبل قربها الى عيون الأمل والمحبة والدتي

الحبيبة حفظها الله

الى من كلة الله بالهبة والوقار الى من علمني العطاء بدون انتظار وستبقى علمتك

نجوم اهتدي اليوم وفي الغد والى الأبد الى والدي العزيز حفظه الله

الى غاليتي وروحي وصغيرتي أختي شيماء حفظها الله ووفقها في حياتها

الى سندي ودعمي إخوتي انس ادم حذيفة

الى أقاربي والى رفيقاتي إيمان أحلام زهرة ونور الهدى

والى شريكتي في هذا العمل زوينة التي أتمنى لها الخير والنجاح

صخرية



الشكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف المرسلين

سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم

الحمد لله الذي بشكره تدوم النعم والبركات

شكرا لله الذي وفقنا لانجاز هذا العمل المتواضع

نتقدم بخالص عبارات الشكر للأستاذ د. عمر بن شريك جزاه الله كل الخير على وقوفه

معنا في انجاز هذا البحث الذي أرشدنا بتوجيهاته فيقف اللسان عاجزا على شكره

وعلى ما قدمه من نصائح وملاحظات , فشكرا وألف شكر مرة أخرى

كما نتقدم بالشكر الى جميع الأساتذة الذين تلقينا التعليم على يدهم

ونتوجه أيضا بالشكر لمدير المؤسسة ومن ساهموا في إعداد هذا البحث على تعاونهم

معنا

ملخص الدراسة باللغة العربية:

عنوان الدراسة: مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى افلو .

تهدف دراستنا الى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب نموذج بارما لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى افلو , ولتحقيق ذلك اعتمدت الطالبتان على استبيان جودة الحياة الوظيفية لقياس المستوى لدى عينة الدراسة بلغ حجمها (51) كما تم استعمال المنهج الوصفي في الدراسة , وللتأكد من الخصائص السيكمترية للأداة والوصول الى نتائج قامت الطالبتان بالاعتماد على نظام " spss " للمعالجة الإحصائية .

وقد تم الوصول الى النتائج التالية :

مستوى جودة الحياة الوظيفية وفق لنموذج بارما غير واضح ويتراوح ما بين (المتوسط والمرتفع) لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى افلو .

1- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التصميم وظروف العمل وفق نموذج بارما مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

2- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها سلامة البيئة وفق نموذج بارما منخفض لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

3- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الأجور والمكافآت وفق نموذج بارما منخفض لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

4- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الترقية والتقدم وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

5- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها خصائص الوظيفة وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

6- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تسهيلات الراحة والامتيازات وفق نموذج بارما مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

7- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها جماعة العمل وفق نموذج بارما مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

8- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها المشاركة في القرارات وفق نموذج بارما مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

9- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تقويم المظالم وفق نموذج بارما منخفض لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

10- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التوازن بين الحياة والعمل وفق نموذج بارما غير واضح ويتراوح ما بين (منخفض ومتوسط ومرتفع) لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى في افلو .

الكلمات المفتاحية : جودة الحياة الوظيفية , نموذج بارما .

Abstract :

Study title : the level of quality of functional life according to the PERMA model among paramedical staff at aflo hospital .

Our study aims to identify the level of quality of functional life according to the perma model among the paramedical staff at aflo hospital for the tool and access to results the two students relied on the spss system for statistical processing .

The following results were obtained

The level of quality of functional life according to the perma model is not clear and ranges between (medium and high)among the paramedical staff at aflo hospital.

1-the level of the quality of the functional life that comes from the desing and working conditions according to the perma model is high among the paramedical staff in a hospital in aflo

2-the level of the quality of the functional life that comes from the safety of the environment according to the perma model is high among the paramedical staff in a hospital in aflo

3- the level of the quality of work life that comes from wages and bonuses according to the perma model is high among the paramedical staff in a hospital in aflo

4- the level of the quality of functional life which is the source of promotion and progress according to the perma model average among the paramedical staff in a hospital in aflo

5- the level of the quality of functional life that is derived from the gob characteristics according to the perma average model among the paramedical staff in a hospital in aflo

6- the level of the quality of functional life that comes from the comfort facilities and privileges according to the perma model is high among the paramedical staff in a hospital in aflo .

7- the level of the quality of functional life that comes from the work group according to the perma model is high among the paramedical staff in a hospital in aflo .

8- the level of the quality of functional life that stems from participation in decisions according to the perma model is high among the paramedical staff in a hospital in aflo .

9- the level of the quality of functional life which comes from the evaluation of grievances according to the perma model is low among paramedical staff in a hospital in aflo.

10- the level of the quality of work life which comes from the balance between life and work according to the perma model is not clear and ranges between (low medium and high) among paramedical staff in a hospital in aflo.

Key words : quality of work life , perma model

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
-	البسمة
-	الشكر والإهداء
.I	ملخص الدراسة باللغة العربية
.II	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
.III	فهرس المحتويات
.IV	قائمة الجداول والإشكال والملاحق
.V	قائمة الإشكال
.VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام ومدخل نظري للدراسة	
2	1- إشكالية الدراسة
7	2- تساؤلات الدراسة
9	3- فرضيات الدراسة
11	4- أهمية الدراسة
11	5- أهداف الدراسة
11	6- أسباب اختيار الموضوع
12	7- المفاهيم الأساسية للدراسة

12	8- الدراسات السابقة واستثمارها
75	9- تناول متغيرات الدراسة
107	خلاصة
الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية	
126	تمهيد
126	1- منهج الدراسة
126	2- المجال المكاني والزمني للدراسة
130	3- إجراءات الدراسة الاستطلاعية
130	3-1- أهمية الدراسة الاستطلاعية
130	3-2- فوائد الدراسة الاستطلاعية
130	3-3- أدوات الدراسة الاستطلاعية
134	3-4- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية
135	4- التعريف بنموذج PERMA
136	5- إجراءات الدراسة الأساسية
136	5-1- عينة الدراسة الأساسية
137	5-2- أدوات الدراسة الأساسية
141	6- أساليب المعالجة الإحصائية
142	خلاصة
الفصل الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
144	تمهيد
144	1- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتحقق من الفرضيات الفرعية للدراسة
144	1-1- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى

146	1-2- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية
149	1-3- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة
151	1-4- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة
154	1-5- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة
156	1-6- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السادسة
157	1-7- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السابعة
160	1-8- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثامنة
162	1-9- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية التاسعة
164	1-10- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية العاشرة
167	2- عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية العامة للدراسة
172	خاتمة ومقترحات
175	المراجع
182	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
57	استثمار الدراسات السابقة	1
78	تعريف متغير جودة الحياة الوظيفية	2
132	درجات سلم ليكرت	3
134	معاملات ارتباط الأبعاد بالاستبيان ككل للتأكد من صدق	4

	الاستبيان	
135	معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان	5
137	يمثل خصائص العينة	6
138	استبيان جودة الحياة الوظيفية وأبعاده	7
144	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها التصميم وظروف	8
147	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها سلامة البيئة	9
149	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها الأجور والمكافآت	10
152	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها الترقية والتقدم	11
154	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها خصائص الوظيفة	12
156	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها تسهيلات الراحة والامتيازات	13
158	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها جماعة العمل	14
160	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها المشاركة في اتخاذ القرارات	15
163	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها تقويم المظالم	16

165	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها التوازن بين الحياة والعمل	17
168	يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات جودة الحياة الوظيفية	18

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
74	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	1
96	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	2
103	مراحل جودة الحياة الوظيفية	3
128	يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة	4
133	خطوات تعديل استبيان	5

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
183	استبيان جودة الحياة الوظيفية	1
187	مخرجات SPSS	2

مقدمة

مقدمة :

أصبحت المنظمات في عصرنا الحالي تواجه الكثير من الضغوط والتغيرات المستمرة في جميع المجالات المتمثلة في الزيادة المستمرة للقوى الداخلية والخارجية المؤثرة على استقرارها , فقد أدت التحولات الكبرى التي عرفها عالمنا اليوم الى العديد من التغيرات شملت جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والسياسية , مما أدى الى الاهتمام بالموارد البشرية التي تعد قلب المنظمة النابض , فقد بدا العالم يتطلع بعين الاهتمام الى هذا المورد الأساسي والذي بنجاحه ضمان بنسبة كبيرة نجاح المنظمة , ومع أهمية الاهتمام بالتطور التكنولوجي , لكن هذا لا يعني ان يكون على حساب الاهتمام بالعاملين والنظام الاجتماعي وعلاقات العمل داخل المنظمة .

بدا الاهتمام بالمورد البشري بشكل واسع في القرن السابق , حيث خصصت له الكثير من البحوث والدراسات في شتى المجالات وذلك لتحسين اقتصاد المؤسسات وتفعيل كفاءتها البشرية والإدارية , للرفع من المستوى المعرفي والتكنولوجي للرأس المال البشري الذي يعد القوة الأساسية للتطور ومسايرة المستجدات البيئية , وبما ان المؤسسات تسعى لتحقيق المنافسة والبقاء في السوق جعلها تسعى الى تحقيق أفضل السبل لتحسين أداء العاملين من خلال إنشاء إدارات متخصصة بإدارة الموارد البشرية التي لعبت دور كبير في نجاح المنظمة , باستقطاب واختيار أفضل الموارد البشرية التي تتمتع بمهارات وكفاءات عالية , كما اهتمت بتطويره والحفاظ عليه داخل المؤسسة , ومن هذا بدا الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في عام 1970 , بالرغم من انه كان لدى القيادات الإدارية المختلفة في الإدارات والعمل والحكومة والجامعات العديد من الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل الأجور المحترمة , ساعات العمل , ظروف العمل , مشاكل التعب والرقابة . قام أصحاب العديد من المشاريع بدراسة مسالة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها , وعموما فان دراسات تحسين الإنتاجية تتفق مع جودة حياة

العمل في المنظمات وبدء يظهر الاهتمام الواضح من قبل الشركات والمنظمات المعنية بدراسة الإنتاجية وجودة حياة العمل في المنظمات العامة .

بما ان المورد البشري عنصر فعال في المنظمة , فقد ركزنا في هذه الدراسة على مهنة التمريض وهذه الأخير تعتبر من المهن الضاغطة وذات طابع إنساني , لما لها من أهمية في خدمة الأفراد , لذلك على المؤسسة ان توفر الإمكانيات اللازمة لتسهم في نجاح عملها وتحقيق أهدافها من خلال تحقيق جودة الحياة الوظيفية , صحيح ان المؤسسات الاستشفائية قد تتعرض الى صعوبات في توفير الإمكانيات المطلوبة لما سيكلفها إلا ان توفيرها يعود بالنجاح وتحقيق المنفعة بشكل أفضل .

لهذا فان جودة الحياة الوظيفية الجيدة بالرغم من أنها صفة المورد البشري من الناحية المهارية والمعرفية إلا ان للإدارة دور في تحقيق ذلك من خلال الإجراءات والطرق التي تتخذها , وعلى اثر ما سبق فإننا نسعى في دراستنا الحالية الى معرفة جودة الحياة الوظيفية من خلال تناول مجموعة من النقاط في الجانب النظري وقياس مستواها لدى طاقم الشبه الطبي بالمستشفى في افلو في الجانب التطبيقي للدراسة .

فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على جانبين النظري والتطبيقي وفي كل جانب توجد فصول , ففي الجانب النظري تناولنا الفصل الأول المتمثل في الإطار العام والمدخل النظري للدراسة و قد تناولنا فيه (إشكالية الدراسة , التساؤلات , الفرضيات , الأهمية , الأهداف , الأسباب , المفاهيم الأساسية للدراسة , الدراسات السابقة واستثمارها) , كما تناولنا متغيرات الدراسة المتمثلة في المدخل النظري للدراسة أي مجموعة من العناصر المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وهي (نشأة جودة الحياة الوظيفية , التعريفات , الأبعاد المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية , أهميتها , أهدافها , برامج ومراحل تطبيقها , قياس جودة الحياة الوظيفية , خلاصة) .

أما الجانب التطبيقي فينقسم بدوره الى فصلين هما : الفصل الثالث المتعلق بإجراءات الدراسة الميدانية وتناولنا فيه (منهج الدراسة , والمجال المكاني والزمني للدراسة, إجراءات الدراسة الاستطلاعية , إجراءات الدراسة الأساسية , خلاصة الفصل) , أما الفصل الرابع عرض ومناقشة نتائج الدراسة ويشمل (عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات) , خاتمة ومقترحات .

الفصل الأول :

الإطار العام ومدخل

نظري للدراسة

1- إشكالية الدراسة :

يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات , وذلك بسبب الأهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع واتصالها المباشر بصحة أفراد المجتمع , فالاهتمام بصحة الأفراد أمر لا بد منه منذ وجود البشرية للحفاظ على حياتهم و استمراريتها , مما جعل هذا القطاع يواجه الكثير من الصعوبات والمشاكل نظرا لصعوبة وحساسية هذه الوظيفة , فالحفاظ على صحة الأفراد أمر ليس سهلا , والعاملين فيه يتعاملون مع مختلف الأمراض وقد يكون منها ما يهدد صحتهم وحياتهم , إضافة الى الضغوطات التي أصبح يواجهها هذا القطاع في الآونة الأخيرة بسبب كثرة المقبلين عليه , وكذلك التطور التكنولوجي الذي شهدته تقنيات الفحص والتشخيص والعلاج يتطلب من العامل في هذا القطاع التكيف والتدريب الجيد على تقنيات والتحكم فيها مع ضرورة توفير كل الأجهزة والتدابير المناسبة في هذا القطاع وحسن التنظيم .

نظرا للمسؤوليات الملقاة على العاملين في القطاع الصحي يتطلب ذلك منهم الكثير من الجهد والتركيز والوقت , خاصة الحالات المستعصية تتطلب منهم التعامل من خلال حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة , أي لا بد ان يتمتع العاملون في هذا القطاع بمهارات تمكنهم من أداء واجباتهم بشكل أفضل , وبالتالي فان تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم وتتميتها من مسؤولية المنظمة , باعتبار ان الأخير يقع على عاتقها الكثير من المسؤوليات تجاه العاملين والمجتمع .

تشمل الخدمات الصحية الخدمات العلاجية أو التشخيصية التي يقدمها احد أعضاء الفريق الطبي الى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع مثل معالجة الطبيب لشخص مريض في عيادته الخاصة أو في العيادات الخارجية للمستشفى الحكومي أو العناية التمريضية التي تقدمها الممرضة للمريض ... أو لعدة أشخاص غير ان الرعاية الطبية قد تقدم رعاية صحية وقائية ... لتجنب الوقوع فيه في المستقبل وبذلك يقوم الطبيب بدور

الرعاية الصحية الى جانب الرعاية الطبية , يشير هذا الأخير الى مجموع الخدمات والإجراءات الوقائية التي تقدمها نظم الرعاية الصحية والمؤسسات التابعة لها لجميع أفراد المجتمع عامة بهدف رفع مستوى الصحي للمجتمع والعمل دائما على ترقية الصحة العامة والحفاظ عليها . (سعيدة , 2015 , ص 217)

ان اهتمام منظمة الصحة العالمية بهذا القطاع ساعد كثيرا في نهوضه وتطويره خلال سنوات الأخيرة , وهذا حفاظا على صحة أفراد المجتمع من جهة وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة من جهة أخرى , فالتنمية الصحية جزء من التنمية المستدامة , وعلى رغم من ذلك هناك أوجه قصور في هذا المجال , وهو ما نجده في القطاع حاليا بظهور الكثير من المشاكل فيه سواء تعلق بالمنظمة في حد ذاتها أو بالعوامل المحيطة به , فهذه الأخير لها تأثير كبير على القطاع أو المؤسسات الصحية مما يزيد من صعوبة العمل فيه ويزيد من ضغوطه وبالرغم من اتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة التحديات التي يتعرض لها هذا القطاع إلا انه لا يمكن ان يتجنب الخسائر المترتبة عن ذلك , وهذا ما نشهده اليوم في مواجهه العالم حاليا ل " كوفيد 19 " على الرغم مما اتخذته من التدابير اللازمة إلا ان المؤسسات الصحية لم تتمكن من مواجهة هذا المرض وحصره بل و تعرضت الى الكثير من الخسائر المادية والبشرية والوقوع في أزمة عالمية , فكان للعاملين في القطاع الدور المهم في الصمود ومواجهة المرض والعمل على مساعدة المرضى بما توفر من إمكانيات .

اقتصرت مشكلات القطاع الصحي قديما في عدم توفر الإمكانيات اللازمة كالأجهزة الطبية ونقص اليد العاملة و ظروف العمل الغير مناسبة , إلا ان العمل في القطاع اليوم أصبح أكثر تعقيدا رغما توفر الإمكانيات وتحسن ظروف العمل وبسبب ما جاءت به التكنولوجيا من مشاكل على هذا القطاع , كتعدد المهام والوظائف وتطور الأعمال وتعقدها , ودخول أجهزة جديدة في القطاع مما أصبح العامل يعاني من الضغوط

والإجهاد نتيجة لذلك ، وهذا ما جعلهم يتعرضون الى حوادث العمل وإصابات خطيرة التي تؤدي بحياة العامل .

وبما ان كل منظمة مكونة من عناصر بشرية ، فان الحصول عليهم وتمييزهم وصيانتهم يعتبر ضروري لانجاز أهدافها ، وتتنطبق هذه الحقيقة على كل المنظمات بأنواعها المختلفة سواء كانت منظمات حكومية ، منظمات أعمال ، صحية أو تعليمية ، ترفيهية أو اجتماعية ، فالحصول على أحسن العناصر البشرية والإبقاء عليها يعتبر أمرا حيويا لنجاح أي منظمة ، سواء كانت تهدف الى زيادة الربح أو البقاء أو التوسع ، أو كانت عامة أو خاصة ، وان المنظمات التي تستطيع الحصول على أفضل العناصر من القوى العاملة وتنجح في تمييزهم وتحفيزهم ، وأيضا المحافظة عليهم ستستمر حتما بالفاعلية (القدرة على تحقيق أهدافها) ، وأيضا بالكفاءة (استخدام اقل حجم ممكن من المواد اللازمة) ، أما تلك التي لا تتسم بالفاعلية والكفاءة فإنها تتعرض لخطر الركود والموت ، وعليه فتنمية العاملين في مجتمع يتسم بالتغيير السريع لا يعتبر نشاطا مرغوبا فقط بل نشاطا رئيسيا يجب ان تمارسه المنظمة وتخصص له موارد اللازمة إذا أرادت أعلى قوة منتجة وفعالة . (هشام بوكفوس ، 2006 ، ص 7)

ولهذا فان التطورات الحديثة والاستراتيجيات التي ظهرت لم تغفل عن المورد البشري الذي يعد العمود الفقري لكل المؤسسات ، فنجاحها يتحدد من خلال مجموع سلوكيات العاملين في ممارستهم للأنشطة اليومية لأداء أعمالهم المكلفين بها ، وبالمقابل تؤثر عليهم المنظمة بما تتخذه من إجراءات داخل التنظيم من قوانين والمهام ، وكافة العوامل التي تتعكس على أداء العاملين .

والاهتمام بالمورد البشري كعنصر فعال يشير الى مراعاة جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات الاستشفائية ، ذلك ان العاملين كالممرضين يتعرضون الى الضغوط النفسية والمهنية بسبب تواجدهم في بيئة صعبة ، فهم يسهمون بإنقاذ أرواح بشرية والحفاظ

على حياتهم , والتعامل مع مختلف الحالات والاهتمام بها , لذلك وجب التركيز على المورد البشري بتوفير بيئة صحية وسليمة لهم تساعد على رفع أدائهم من خلال تحقيق جودة الحياة الوظيفية , التي من شأنها تخفف من عبئ العمل وتحقق الرضا ورفاهية العاملين .

ذلك ان جودة الحياة الوظيفية تلعب دورا مهما في التأثير على سلوك العاملين في المنظمات , فجودة الحياة في العمل تعبر عن درجة التميز وشروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئته , مضافا إليها البعد الإنساني والتي تسهم بمجملها في الرضا الوظيفي وتحسين القدرات لأداء العمل الفردي وأداء المنظمة الكل . فقد اعتبرت منظمة اليونسكو مفهوم جودة الحياة مفهوما شاملا يضم كل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد , وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية , والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه لذاته, وبناء على ذلك فان لجودة الحياة ظروفها موضوعية ومكونات ذاتية . (احمد علي , 2018, ص 8)

تعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي , لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري وبالتالي على أداء المؤسسة فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة الوظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي , ولديهم القدرة على مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية , وفي المقابل المؤسسات التي تسعى الى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل احد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق ميزة التنافس ومستوى عالي من الإنتاج . (أمباركة عروي , صديينة مراد , 2020 , ص 9)

اهتمت العديد من الدراسات الحالية بجودة الحياة الوظيفية بقياس أبعادها المختلفة في مختلف الميادين والقطاعات , ومن خلال الدراسات السابقة لوحظ ان جودة الحياة

الوظيفية ترتبط بعدة عوامل متعلقة بأداء العاملين في المؤسسات , كدراسة (البليسي , 2012) حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية التي أثبتت نتائجها وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها , وفي دراسة (بن خالد عبد الكريم , 2017) اتضحت من خلال نتائج دراسته ان هناك تأثير لجودة الحياة العمل على الثقافة التنظيمية لدى القطاع الصحي داخل المؤسسة , أما دراسة (حنان زمر , 2015) حول دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية دراسة حالة المؤسستين العموميتين الاستشفائيتين في جيجل والطاهري حيث أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية في المؤسستين محل الدراسة من خلال أبعاد المقياس التالية (أبعاد مرتبطة بالعوامل الوظيفية والتنظيمية كتصميم العمل وبرامج التدريب والمشاركة والترقية , أبعاد مرتبطة بالعوامل المادية كالأجر والخدمات الاجتماعية , وأبعاد المرتبطة بالعوامل الاجتماعية كجماعات العمل وأسلوب الإشراف والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية), وفي دراسة (محمد الأمين احمد فواتيح , 2016) حول جودة الحياة الوظيفية في ظل إدارة الجودة الشاملة هذه الأخير أظهرت النتائج أنها تؤدي الى رفع مستوى جودة الحياة العمل , أما في دراسة علاقة جودة الحياة الوظيفية بالولاء التنظيمي أظهرت نتائج دراسة (معراجي سالم , 2017) ان ارتفاع جودة الحياة الوظيفية يؤدي الى زيادة الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة , ونجد في دراسة اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي كدراسة (البياري , 2018) التي أظهرت نتائجها وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية في زيادة الالتزام الوظيفي لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية , أما دراسة (حرز الله عبد الحفيظ , 2019) حول اثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية حيث أثبتت نتائج دراسته ان هناك تأثير ايجابي لجودة الحياة الوظيفية في الحد من العطل المرضية لدى أعوان الحماية المدنية

في الوحدة الرئيسية ، وهنا يتضح ان لجودة الحياة الوظيفية تأثير كبير على العديد من العوامل التي تحدث في بيئة العمل وبالتالي فان تحسين الجودة يؤدي الى تحسن أوضاع العاملين في العمل ومنه تحقيق الإنتاجية .

تسعى دراستنا الى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال القطاع الصحي في إحدى مستشفيات الجزائر ، حيث هذه الأخيرة أسست القطاع الصحي بعد الاستقلال نتيجة لما يعانيه الأفراد من أمراض ... فكان لابد من إنشاء مستشفيات للحفاظ على صحة هؤلاء الأفراد ، والتي تطورت في السنوات الأخيرة وتعددت مؤسساتها كمستشفى عام ، ومستشفى الأم والطفل ، وظهرت مؤسسات خاصة ، فحسب بعض الدراسات التي درست واقع الصحة الوطنية في الجزائر فإنها مازالت تعاني من افتقارها لعدة عوامل رغم تطورها الكبير الذي شهدته في الآونة الأخيرة فلا تزال هناك فجوة واسعة تفصل بين الطاقات الكامنة للنظام الصحي وبين أدائه الفعلي بعكس الدول الأخرى ذات الظروف والمستوى المشابه التي حققت نتائج أفضل (ريمه اوشن ، بدون سنة ، ص 12) . ومن هذا الواقع ومن خلال ما سبق ذكره وما تطرقت إليه البحوث والدراسات السابقة فإننا نسعى في دراستنا الحالية الى قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى افلو في الجزائر بالاعتماد على نموذج بيرما الذي يعد من أهم النماذج المستعملة في الدراسات السلوكية ، وتتطلق الدراسة من التساؤلات التالية.

2- تساؤلات الدراسة :

1-2- التساؤل الرئيسي :

ما مستوى جودة الحياة الوظيفية وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟

2-2- التساؤلات الفرعية :

- 1- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التصميم و ظروف العمل وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟
- 2- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها سلامة البيئة وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟
- 3- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الأجور و المكافآت وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟
- 4- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الترقية و التقدم وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟
- 5- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها خصائص الوظيفة وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟
- 6- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تسهيلات الراحة و الامتيازات وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟
- 7- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها جماعة العمل وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟
- 8- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها المشاركة في القرارات وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟
- 9- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تقويم المظالم وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟

10- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التوازن بين الحياة و العمل وفق نموذج PERMA لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو ؟

3- فرضيات الدراسة :

للإجابة على التساؤلات السابقة، قامت الطالبتين بصياغة مجموعة من الفرضيات التي يمكن أن تجيب على تساؤلات الدراسة وهي كما يلي:

3-1- الفرضية الرئيسة :

مستوى جودة الحياة الوظيفية وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو.

3-2- الفرضيات الفرعية :

3-2-1- الفرضية الفرعية الأولى : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التصميم و ظروف العمل وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-2- الفرضية الفرعية الثانية : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها سلامة البيئة وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-3- الفرضية الفرعية الثالثة : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الأجور و المكافآت وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-4- الفرضية الفرعية الرابعة : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الترقية و التقدم وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-5- الفرضية الفرعية الخامسة : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها خصائص الوظيفة وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-6- الفرضية الفرعية السادسة : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تسهيلات الراحة والامتيازات وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-7- الفرضية الفرعية السابعة : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها جماعة العمل وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-8- الفرضية الفرعية الثامنة : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها المشاركة في القرارات وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-9- الفرضية الفرعية التاسعة : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تقويم المظالم وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

3-2-10- الفرضية الفرعية العاشرة : مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التوازن بين الحياة والعمل وفق لنموذج PERMA متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو .

4- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية :

✓ إثراء الجانب العلمي من خلال الوصول إلى نتائج التي تسهم بدورها في توفير المعلومة .

✓ مساعدة الباحثين ليستدل بها في بحوثهم كدراسة سابقة لاعتبار ان العلم تراكمي .

✓ تقديم التوصيات التي قد تساعد على معرفة جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحقيق أداء العمال .

5- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

✓ قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية على ضوء نموذج بيرما لدى طاقم الشبه الطبي.

✓ التعرف على عناصر نموذج بيرما .

✓ التعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتعمق في الدراسة .

✓ دراسة جودة الحياة الوظيفية على نموذج بيرما .

✓ مطابقة و تعديل استبيان عروي لقياس جودة الحياة الوظيفية وفق نموذج بارما .

6- أسباب اختيار الموضوع :

يعود اختيارنا للموضوع الى الأسباب التالية :

✓ محاولة فهم موضوع جودة الحياة الوظيفية وأهميتها في تحقيق أداء أفضل .

- ✓ الرغبة في الاطلاع على واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الاستشفائية .
- ✓ الميل نحو هذا النوع من الدراسات و المواضيع التي تتدرج تحت علم النفس العمل و التنظيم .
- ✓ لفت انتباه المختصين في مجال علم النفس و الادارة حول ضرورة تحقيق جودة الحياة الوظيفية .
- ✓ محاولة إثراء المكتبة العربية .
- 7- المفاهيم الأساسية للدراسة :

يعتبر التعريف بالمفاهيم من أهم النقاط التي يجب ان يركز عليها الباحث وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي :

✓ تعريف جودة الحياة الوظيفية نظريا :

عرف جاد الرب ، 2008 : جودة الحياة الوظيفية بأنها : العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة ، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية ، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها . (احمد بوجمعة ، 2019 ، ص 12)

✓ تعريف جودة الحياة الوظيفية إجرائيا :

تعريف الأستاذ بن شريك :

هو مستوى إدراك الفرد لجودة حياته في بيئة العمل والتوازن بين شقيها المادي والمعنوي .
(أمباركة و صبرينة ، 2020 ، ص 13)

8- الدراسات السابقة واستثمارها :

الدراسات المحلية :

1/ دراسة حنان زمور (2015) :

عنوان الدراسة : دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية ,
2015 , حنان زمر , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد الصديق بن يحي -
جيجل / الطاهري .

إشكالية الدراسة :

يزداد اهتمام المنظمات اليوم وخاصة الخدمية منها بجودة الحياة الوظيفية لان نموها لايتحقق إلا من خلال عملاء لديهم الولاء للمنظمة , راضين عن قيمة المدركة للخدمة التي يحصلون عليها , وحيث ان قيمة الخدمة تتم من خلال العاملين فيجب ان يتمتع هؤلاء العاملين بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم ,لما لها من دور كبير في إثارة الدوافع الكاملة لديهم وتوجيه سلوكهم نحو تبني ثقافة الإبداع والتطوير والأداء الجماعي وهذا ما يؤدي الى تقديم خدمة مميزة تحسن من أداء المنظمة , وتحقق الإشباع لحاجات العاملين المختلفة . وعلى ضوء ما سبق يمكن بلورة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية ؟

أهم مفاهيم الموظفة في الدراسة :

عرف " yolandi Vander berg " جودة الحياة الوظيفية بأنها " عبارة عن نشاط يعتمد أساسا على عملية ديمقراطية تدعو الى مشاركة الأفراد في جميع المستويات , وإبداء رأيهم فيما يخص عملهم , وهذا ما يساعد في معرفة الفرد لنتائج ما قام به , ويحسسه بمساهمته في تحقيق النتائج " .

منهج الدراسة : تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة لأنه يتماشى مع موضوع هذه الدراسة وأهدافها .

عينة الدراسة : تم اختيار العينة بطريقة عشوائية , وبلغ مجموع العينة 102 موزعة على مؤسستين استشفائيتين جيجل والطاهري , ومن خصائص العينة : الجنس (ذكر 35 ,

أنثى 67) ، السن (اقل من 25 ، من 26 الى 35 ، من 36 الى 45 ، من 46 الى 55 ، أكثر من 55 سنة) ، الحالة المدنية (أعزب ، متزوج ، أرمل) ، المستوى التعليمي (متوسط ، ثانوي ، جامعي) ، الاقدمية المهنية (اقل من 5 سنوات ، من 6 الى 10 سنوات ، من 11 الى 15 سنة ، من 16 الى 20 سنة ، أكثر من 20 سنة) ، الدخل الشهري .

أداة الدراسة : قام الباحث بتصميم استبانته بحث موجهة الى الممرضين والممرضات وقد تكونت الاستبانة من :

الجزء الأول : يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة والتي تتضمن المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة ممثلة في : الجنس ، السن ، الحالة المدنية ، المستوى التعليمي ، الاقدمية المهنية ، الدخل الشهري .

الجزء الثاني : فكان مكون من (53) عبارة مقسمة في محورين هما :

المحور الأول : المتعلق بجودة الحياة الوظيفية ، ويضم 40 عبارة موزعة على الأبعاد التالية : أبعاد مرتبطة بالعوامل الوظيفية والتنظيمية وهي : تصميم العمل ، برامج التدريب ، فرص الترقية ، المشاركة في القرارات ، وأبعاد مرتبطة بالعوامل المادية وهي : الأجر ، الخدمات الاجتماعية ، ظروف العمل الفيزيائية ، الأبعاد المرتبطة بالعوامل الاجتماعية وهي : جماعات العمل ، أسلوب الإشراف ، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

المحور الثاني : المتعلق بتحفيز العاملين ويتضمن هذا المحور 13 عبارة .

الخصائص السيكومترية :

-صدق أداة الدراسة : في طريقة الاتساق الداخلي يبين الجدول رقم (16) ان كل قيم مؤشر صدق المحك مقبولة حيث تتراوح لابين (0.726 و 0.952) ، مما يدل على ان

كل عبارات الاستبانة تقيس فعلا ما وضعت له , وبالتالي فان كل محور من محاور الاستبانة له علاقة قوية بهدف الدراسة .

-ثبات الاستبانة : من خلال جدول رقم (17) ان ألفا كرونباخ الكلي (جودة الحياة الوظيفية و تحفيز العاملين) قد فاق معدل 80 بالمئة , حيث بلغ 87.4 مما يدل على ان معدل الثبات الكلي يتمتع بدرجة ثبات ممتازة .

أهم نتائج الدراسة :

- وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية في المؤسستين محل الدراسة .
- وجود درجة متوسطة من التحفيز في كلتا المؤسستين .
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وتحفيز العاملين .

2/ دراسة بوحفص مباركي (2016) :

عنوان الدراسة : جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة , 2016 , محمد الأمين احمد فواتيح , بوحفص مباركي , جامعة وهران , مجلة تنمية الموارد البشرية - العدد الثاني عشر, عدد الصفحات 41/ 377 .

إشكالية الدراسة :

تضاعف الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل أثناء السنوات الأخيرة , ومن بين الذين زاد اهتمامهم بجودة حياة العمل وطبيعتها الاختصاصيون النفسيون في مجال العمل , والمشتغلون في عالم الإدارة , والأشخاص الذين يتمتعون بصلاحيات أو سلطات اتخاذ القرارات في المؤسسات , والعاملون في قطاعات الدولة المتخصصة بموضوع العمل والعمال .جاء ظهور مفهوم جودة حياة العمل مرافقا حتى زمنيا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة , فقد ظهر مفهوم جودة حياة العمل اثر تطبيقه في إحدى المصانع الأمريكية في بداية السبعينات , ولذا فان مفهوم جودة حياة العمل يساهم ويدعم الإدارة العليا في أي منظمة نحو تطبيق وتوفير المناخ الملائم للجودة الشاملة , كما ان تطبيق الجودة الشاملة

يعظم ويوفر الإطار المنطقي والمناسب لتطبيق جودة حياة العمل في إطار مفهوم التحسين المستمر ، وفي هذا الصدد حاولت هذه الدراسة التعرف على جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة في مؤسستين تابعتين للقطاع العام الجزائري حاصلتين على شهادة الايزو 9001 : 2008 ، ذلك لان الدراسات تشير حسب " مارتينز وآخرون " الى ان هناك استثمارات ضئيلة من مؤسسات العامة في جودة حياة العمل . من اجل تحديد العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل ، تم طرح السؤال الرئيسي التالي : هل توجد علاقة ارتباطيه بين إدارة الجودة الشاملة والمؤشر العام لجودة حياة العمل في مؤسستين محل الدراسة؟

منهج الدراسة : استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة البحث.

عينة الدراسة : بلغ عدد أفراد الدراسة الميدانية (100) فرد من إطارات عليا وإطارات متحكمين ، تم اختيارهم بطريقة عينة عشوائية بسيطة من مختلف مصالح مؤسستين محل الدراسة . ومن خصائص العينة مايلي : الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الحالة العائلية ، سنوات الخبرة في العمل ، وسنوات الخبرة في المؤسسة محل الدراسة ، الفئة الاجتماعية المهنية واسم الدائرة / مصلحة التي ينتمي إليها الموظف .

أداة الدراسة :

1/استبيان إدارة الجودة الشاملة : تم بناء استبيان يحتوي على (83) فقرة ذات اتجاه موجب لقياس متغير إدارة الجودة الشاملة، وقد تكون الاستبيان من قسمين :

القسم الأول : المعلومات الشخصية لعينة الدراسة ويحتوي علة المتغيرات التالية الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الحالة العائلية ، سنوات الخبرة في العمل وسنوات الخبرة في المؤسسة محل الدراسة ، الفئة الاجتماعية والمهنية ، اسم الدائرة / مصلحة العمل التي ينتمي إليها الموظف .

القسم الثاني : وفيه البعد الرئيسي الأول : ممارسات إدارة الجودة الشاملة المعنوية ويحتوي على (63) فقرة ويتفرع منه (12) بعدا فرعيا , وهي : الالتزام الإدارة العليا , القيادة , تخطيط الاستراتيجي للجودة , وإدارة الموارد البشرية , المجموعات الصغيرة لحل المشاكل , إدارة الجودة للموردين , تركيز على عملاء / زبائن وتمكين العاملين وتدريب العاملين , وفرق العمل , نظم تقييم الاداء , تعريض العاملين .

البعد الرئيسي الثاني : ممارسات إدارة الجودة الشاملة المادية ويحتوي على (20) فقرة ويتفرع منه (5) أبعاد فرعية وهي : المعلومات والتحليل , وإدارة العمليات , تصميم منتج / الخدمة , استخدام التكنولوجيا , تحسين المستمر .

وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة لقياس فقرات الاستبيان وهو : موافق بشدة (5) , موافق (4) , محايد (3) , غير موافق (2) , غير موافق بشدة (1) .

الخصائص السيكومترية :

- صدق استبيان إدارة الجودة الشاملة : تم استخدام صدق الاتساق الداخلي : يبين الجدول رقم (2) ان معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى الدلالة 0.01 , مما يؤكد ان البعدين الرئيسيين يتسقان في قياس ما يقيسه استبيان إدارة الجودة الشاملة , وبناءا على ما تقدم يعتبر استبان صادقا لما وضع لقياسه

- ثبات استبيان إدارة الجودة الشاملة : تم استخدام طريقة التجزئة النصفية : وكانت نتيجة الثبات (0.974) , وهذا يدل على ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية جدا من الثبات . واستخدم معامل ألفا كرونباخ : وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.956) , مما يشير الى تمتع استبيان بدلالة ثبات جيدة.

2/استبيان جودة حياة العمل : تم بناء استبيان يحتوي على (75) فقرة ذات اتجاه موجب لقياس متغير جودة حياة العمل , وقد تكون الاستبيان من قسمين :

القسم الأول : المعلومات الشخصية لعينة الدراسة , ويحتوي على (8) فقرات تناولت متغيرات : الجنس , السن , المستوى التعليمي , الحالة العائلية , سنوات الخبرة في العمل , وسنوات الخبرة في المؤسسة محل الدراسة , الفئة الاجتماعية المهنية واسم الدائرة / مصلحة التي ينتمي إليها الموظف .

القسم الثاني : عن جودة الحياة الوظيفية يتمثل في الأبعاد التالية : حاجات الصحة والأمان 14 فقرة , الحاجات الاقتصادية والعائلية 11 فقرة , الحاجات الاجتماعية 10 فقرة , حاجات تقدير الذات 10 فقرات , حاجات تحقيق الذات 10 فقرات , الحاجات المعرفية 10 فقرات , الحاجات الجمالية والإبداع 10 فقرات .

وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة لقياس فقرات الاستبيان وهو : موافق بشدة (5) , موافق (4) , محايد (3) , غير موافق (2) , غير موافق بشدة (1) .

الخصائص السيكومترية :

- **صدق استبيان جودة حياة العمل :** صدق الاتساق الداخلي يبين الجدول رقم (2) ان معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى دلالة 0.01 , مما يؤكد ان الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه استبيان جودة حياة العمل , وبناء على ما تقدم يعتبر الاستبيان صادقاً لما وضع لقياسه .

- **ثبات استبيان جودة حياة العمل :** تم استخدام : طريقة التجزئة النصفية وكانت نتيجة الثبات (0.961) وهذا يدل على ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات . ومعامل ألفا كرونباخ بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.946) , مما يشير الى تمتع الاستبيان بدلالة ثبات جيدة .

أهم نتائج الدراسة : بينت النتائج ان إدارة الجودة الشاملة لها علاقة ارتباطيه موجبة دالة احصائياً مع الأبعاد السبعة لجودة حياة العمل (حاجات الصحة و الأمان , والحاجات

الاقتصادية والعائلية , الحاجات الاجتماعية , حاجات تقدير الذات , حاجات تحقيق الذات , الحاجات المعرفية , الحاجات الجمالية والإبداع) . وخلصت الدراسة الى ان تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي الى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل .

3/ دراسة معراجي سالم (2017) :

عنوان الدراسة : جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء التنظيمي , 2017 , معراجي سالم , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم .

إشكالية الدراسة :

لقد حظي مفهوم جودة الحياة باهتمام كبير في شتى العلوم والتخصصات ويعد من المفاهيم الحديثة نسبيا في التراث النفسي , جاء ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي كون المنظمات تعمل في بيئة تتسم بالتعقيد والمنافسة , ولهذا يهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة غي المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم من اجل ولاء وظيفي يخدم مصالح المنظمة .

لقد تزايد الاهتمام في المنظمات الرائدة بالعنصر البشري والنظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية والتميز وليس كعنصر إنتاج , لذلك فان الإدارة في المنظمات تبحث دائما في تنمية القدرات الإبداعية والزيادة من مستواها لدى أفرادها بحيث يظهر ذلك من خلال الحاجة الى التغيير والتحسين في العمليات الإدارية وأهدافها من خلال تطوير أداء العاملين . فكل منظمة تحرص جاهدة على الاحتفاظ بعمالها قدر الإمكان , من خلال ذلك لمست الحاجة الى دراسة طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز .

أهم المفاهيم الموظفة في الدراسة : ذكر الباحث مجموعة من المفاهيم لجودة الحياة الوظيفية نذكر منها:

- يعرف " Suttl " مفهوم جودة الحياة الوظيفية بأنها : " أقصى درجة يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليها في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجاربهم وخبرتهم في العمل " .

- في حين اعتبرت المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2007) جودة حياة العمل هو نسق تحاول المنشأة بموجبه إطلاق القوة الخلاقة الكامنة للأشخاص العاملين فيها , وذلك بمشاركتهم في القرارات التي تؤثر على حياتهم العملية , وهي أيضا احد أساليب التطوير التنظيمي .

- وقد عرف راضي جودة حياة العمل بأنها توافر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الايجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية وتقاس من خلال الرضا الوظيفي , والالتزام التنظيمي , والضمان الوظيفي , والاستقلالية , والمشاركة في اتخاذ القرارات والقدرة على الأداء .

منهج الدراسة : اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد المنهج المناسب لهذه الدراسة بغرض الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول المشكلة البحث ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة .

عينة الدراسة : تم استخدام أسلوب العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة , حيث تم اختيار ما بين 20 إلى 30 عينة من كل مؤسسة (بلديات ودوائر الجزائر الشرق) وقد تم اختيار عينة حجمها 160 . , ومن خصائص العينة : الجنس (ذكور , إناث) , الخبرة المهنية . تم توزيع 160 استبيان , (24 أنثى , 136 ذكر) وبعد تفحص الاستبيانات لم يستبعد أي منهما نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة .

أداة الدراسة : تم الاعتماد على مقياسين الأول لجودة حياة العمل لعبد الفتاح المغربي 2004 والمتكون من 36 فقرة تحت ستة أبعاد , والثاني للولاء التنظيمي الذي أعده جون ماير وترجمه الى العربية بتصريح الهنداوي 2002 , ويتكون المقياس من 21 فقرة

ويحتوي على ثلاث أبعاد , وكانت البدائل للمقياسين على النحو التالي : (موافق بشدة , موافق , محايد , غير موافق , غير موافق تماما) وتم تصحيحها على النحو التالي (5-4-3-2-1) وسيتم توضيح الفقرات التي تنتمي لكل بعد من أبعاد المقياسين :

المحور الأول : متعلق بجودة حياة العمل وهذا المحور بدوره ينقسم إلى قسمين :القسم الأول يتكون من معلومات تتعلق بالبيانات الشخصية الخبرة المهنية , والقسم الثاني يتناول جودة الحياة الوظيفية بأبعادها " 6 " التي تحتوي على (36) فقرة وهي من الفقرة (1 إلى 6) ظروف العمل المعنوية , ومن (7 إلى 12) خصائص الوظيفة , من (13 إلى 18) الأجور والمكافآت , من (19 إلى 24) جماعة العمل , من الفقرة (25 إلى 30) أسلوب الرئيس في الإشراف , من (31 إلى 36) المشاركة في القرارات .

المحور الثاني : متعلق بالولاء التنظيمي بمستوياته "3" ويتكون من (21) فقرة كل مستوى له 7 فقرات موزعة كآلاتي : من الفقرة (1 إلى 7) الولاء العاطفي , من (8 إلى 14) الولاء المستمر , من (15 إلى 21) الولاء المعياري .

الخصائص السيكومترية للمقياسين :

- **صدق مقياس جودة حياة الوظيفية :** حيث تم استخدام الصدق التمييزي كانت النتائج وفقا للجدول رقم (01) أن قيمة (ت) المحسوبة دالة احصائيا عند المستوى الدلالة (0.01) , مما يعني أن المقياس يتمتع بالقدرة التمييزية بين المجموعتين الطرفيتين في جودة حياة العمل , وبالتالي يتمتع بمؤشر صدق تمييزي بين المجموعتين العليا والدنيا . أما الصدق الاتساق الداخلي فقد اتضح من الجدول رقم (02) أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس الأربعة والدرجة الكلية للمقياس كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 , وهذا ما يعطي مؤشرا للتجانس الداخلي للمقياس , ونلاحظ أن معاملات ارتباط درجات الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس كان مقبولا إذ تراوحت ما بين 0.47 كأدنى قيمة للبعد السادس و 0.91 كأقصى قيمة للبعد الخامس .

- **ثبات المقياس** : تم استخدام معامل الفال كرونباخ واتضح من الجدول أم معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ قد بلغ للمقياس الكل (0.89) وهي قيمة مرتفعة , مما يعني أن إجابات العينة على المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات . أما ثبات التجزئة النصفية يتضح من الجدول أن معامل الثبات مرتفع وهو دال احصائيا ويمكن الوثوق به.

- **صدق مقياس الولاء التنظيمي** : في صدق الاتساق الداخلي اتضح من الجدول أن معاملات ارتباطات العبارات بالدرجة الكلية للمقياس دالة احصائيا عند مستوى (0.01) و (0.05) , ماعدا فقرة واحدة رقم (09) لم تكن دالة , وهذا يعطي مؤشرا للاتساق الداخلي للمقياس . أما في الصدق التمييزي اتضح من الجدول (06) أن قيمة (ت) المحسوبة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) , مما يعني أن المقياس يتمتع بالقدرة التمييزية بين المجموعتين الطرفيتين في الولاء التنظيمي , وبالتالي يتمتع بمؤشر صدق تمييزي بين المجموعتين العليا والدنيا .

-**ثبات المقياس** : في معامل ألفا كرونباخ اتضح من الجدول إن معامل الثبات بطريقة الفال كرونباخ قد بلغ للمقياس الكلي (0.92) وهي قيمة مرتفعة , مما يعني إن إجابات العينة على المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات .

أهم النتائج الدراسة :

- مستوى جودة الحياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة جاءت مرتفعة .

- مستوى الولاء التنظيمي أفراد عينة الدراسة جاء مرتفع .

- توجد علاقة ارتباطيه موجبة وضعيفة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي .

- لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

- لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

4/ دراسة بن خالد عبد الكريم (2017) :

عنوان الدراسة : جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي, 2017 , بن خالد عبد الكريم , أطروحة دكتوراه , جامعة وهران 2 - الجزائر .

إشكالية الدراسة :

إن موضوع الثقافة التنظيمية اخذ حيزا كبيرا من الاهتمام والتحليل , فهي تعتبر عاملا مهما في تعزيز الانتماء التنظيمي حيث تظهر الثقافة التنظيمية من خلال اشتراك أعضاء التنظيم وعلاقتهم بالتنظيمات الأخرى, فقد اعتبرها بعض الباحثين كأداة للرقابة والتحفيز والتطوير الأداء في مؤسسات الجامعية وهي أداة للتشجيع على الكفاءة و وسيلة للتطوير الأداء . إن اكتساب ثقافة المؤسسة بالنسبة للعمال في المؤسسة اكتسابهم للمعايير والقواعد التي تنتهجها المنظمة دورا مهما في اندماجهم داخل المؤسسة والتي تسمح لهم بالتكيف الأنسب مع المحيط العمل عن طريق التفاعل الذي يحدث ضمن جماعة العمل . أما جودة الحياة الوظيفية فقد تناولتها العديد من الدراسات ومن خلالها نجد أنها تهتم ببيئة العمل الآمنة والصحية والتي تتوفر فيها أشكال المشاركة العاملين في عمليات الإدارة واتخاذ القرار جميعها من جهة , ومن جهة أخرى تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الإدارة من اجل إرضاء العاملين لديها وإسعادهم وشعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية , ويعتبر القطاع الصحي من القطاعات الواسعة الذي يضم شريحة عملية بشرية كبيرة وواسعة , لها مميزات التنظيمية والثقافية الخاصة والتي تميزها عن القطاعات المختلفة , وبعد الاطلاع أو لي على القطاع الصحي قصد معرفة ميدان البحث جاء التصور إشكالية الدراسة حول :

ما هي معايير وأبعاد جودة الحياة في العمل ضمن القطاع الصحي ومدى تأثيرها على الثقافة التنظيمية لدى العاملين ؟

أهم مفاهيم الدراسة : من مفاهيم جودة الحياة الوظيفية الموجودة في الدراسة نذكر منها :

- تتسم جودة الحياة في العمل بدرجة الوقاية من الأخطار ونوعية العلاقات في العمل .

- يرى (Nguyen. 2012) ان جودة الحياة في العمل تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن التامين مجموعة الاحتياجات الإنسانية (الأمانة الوظيفية , الصحة , احتياجات الاقتصادية , العائلية والاجتماعية , حاجات تقدير الذات , احتياجات المعرفية و الاحتياجات الجمالية) .

- كما أكد كل من (عباس , الزاملي , ص 05) أن جودة الحياة في العمل تشير في بعض الأحيان الى بعض العوامل المترابطة التي تحتاج الى فحص دقيق من اجل بناء نسق مفاهيم وقابل لقياس الرضا المهني والمشاركة في العمل , تحفيز والإنتاجية , السلامة , الأمن في العمل , الراحة , السعادة والخصائص والشخصية للعمال ضمن محيط المنظمة , تطوير القدرات , والتوافق بين الحياة في العمل وخارجها .

منهج الدراسة : اعتمد الطالب على المنهج الوصفي ويستند هذا المنهج إلى وصف الظواهر الطبيعية والاجتماعية كما هي .

عينة الدراسة : تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية , حيث تكونت عينة الدراسة من 85 موظفا من العاملين الدائمين من فئات المجتمع الأصلي (الإداريين , الأطباء , والشبه طبيين) ومن خصائص العينة مايلي : حسب الجنس (ذكر , أنثى) , حسب الفئة العمرية (من 20 إلى 30 سنة , 31 إلى 40 سنة, من 41 الى 50 سنة ,من 51 الى 60 سنة) , حسب الوظيفة (طبيب مختص , طبيب عام , شبه طبي , إطار إداري , عون إداري) , حسب المستوى التعليمي (ثانوية , بكالوريا , تقني في الصحة , ليسانس , ماجستير , دكتوراه في الطب العام , دكتوراه في الطب المتخصص) حسب مكان العمل (مؤسسة الاستشفائية رقان , مؤسسة الاستشفائية ادوار , مؤسسة الاستشفائية تيميمون) , حسب الاقدمية في العمل (من 01 إلى 10 سنوات , 11 إلى 20 سنة , من 21 إلى 30 سنة , من 31 فما فوق) .

أداة الدراسة : قام الطالب بإعداد أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان ونجد :

- مقياس جودة حياة في العمل : على الأبعاد التالية : البعد الأول يتعلق بظروف بيئة العمل وفيه قسمان : قسم 1 ظروف بيئة العمل المادية مكون من 7 فقرات , قسم 2 ظروف العمل المعنوية يشمل 6 فقرات . أما البعد الثاني يتعلق بخصائص الوظيفة ويشمل 6 فقرات . والبعد الثالث الأجور والمكافآت ويتكون من 6 فقرات . البعد الرابع جماعة العمل ويحوي 6 فقرات . البعد الخامس عن أسلوب الرئيس في الإشراف ويشمل 6 فقرات . البعد السادس وهو عن المشاركة في القرارات ويشمل 6 فقرات .

- استبيان الثقافة التنظيمية : فقام الطالب بإعداد فقرات وفق لمحاور التالية : المحور الأول عن قيم الجماعة وعدد فقراتها 07 , والمحور الثاني عن قيم الفعالية وعدد فقراتها 07 , أما المحور الثالث فعن قيم الكفاءة 04 فقرات , والمحور الرابع ويتعلق بقيم احترام النظام وفيه 9 فقرات .صممت إجابات المقياسين وفق سلم ليكرت الخماسي مكون من الإجابة على خمس بدائل : استبيان جودة الحياة في العمل (موافق تماما 05 , موافق 04 , محايد 03 , غير موافق 02 , غير موافق تماما 01) , أما استبيان الثقافة التنظيمي (دائما 05 , غالبا 04 , أحيانا 03 , نادرا 02 , أبدا 01) .

الخصائص السيكومترية :

- صدق استبيان جودة الحياة الوظيفية : بطريقة الاتساق الداخلي ويظهر من خلال جدول رقم (14 , 15 , 16 , 17 , 18 , 19 , 20 , 21 , 22) , أن معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان جودة الحياة في العمل دالة عند 0.01 .

- صدق استبيان الثقافة التنظيمية : بطريقة الاتساق الداخلي يتضح من الجدول رقم (23 , 24 , 25 , 26 , 27 , 28) , أن معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الثقافة التنظيمية دالة إحصائيا عند 0.01 .

- ثبات أبعاد الدراسة لعوامل جودة الحياة الوظيفية : تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ و التجزئة النصفية في مقياس جودة الحياة الوظيفية , يتضح من خلال جدول رقم (29)

أن لعوامل الجودة المهنية 0.96 بطريقة ألفا كرونباخ و بعد التصحيح بطريقة التجزئة النصفية بلغ 0.83 .

- ثبات استبيان الثقافة التنظيمية يتضح أيضا من جدول رقم (30) أن ثبات المقياس ككل للثقافة التنظيمية فقد بلغ 0.94 بمعامل ألفا كرونباخ و 0.91 بطريقة التجزئة النصفية بعد التصحيح.

أهم نتائج الدراسة :

- توفر عوامل جودة الحياة في العمل وعوامل الثقافة التنظيمية في مؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة.

- وجود تأثير دال إحصائيا لبعض أبعاد جودة الحياة في العمل (خصائص منصب العمل , الأجور و المكافآت , جماعة العمل , مشاركة في قرار) على الثقافة التنظيمية.

- وجود فروق جزئية في مستوى جودة حياة في العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة حسب (الجنس , السن , الاقدمية في العمل , مكان العمل , الوظيفة) في المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

- وجود فروق جزئية في مستوى الثقافة التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة حسب (الجنس , السن , الاقدمية في العمل , مكان العمل , الوظيفة) في المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

5/ دراسة علي حمايدية (2018) :

عنوان الدراسة : جودة الحياة وعلاقتها بالنفاؤل لدى عينة من طلبة الدكتوراه (ل.م.د) , 2018 , علي حمايدية , أسماء خلاف , دنيا بوزيدي , مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 9 العدد 2 خاص (الجزء الأول) .

إشكالية الدراسة :

من خلال ما تم التطرق إليه سابقا في المدخل يتضح لنا أهمية تمتع طلبة الجامعة بصفة عامة وطلبة الدكتوراه بقدر كاف من جودة الحياة وكذا التفاؤل من اجل القدرة على إكمال مساره الدراسي على أحسن صورة , وتقديم بحوث ودراسات قيمة ومفيدة للمجتمع. لان عدم تمتعهم بالتفاؤل الايجابي نحو المستقبل قد يعرضهم لمشاكل نفسية واجتماعية متعددة الأبعاد , بالإضافة الى عدم قدرتهم على تحمل أعباء المرحلة التي يمرون بها , فما بالك بتقديم منتج علمي قيم ومفيد وذو جودة علمية عالية . فما هي العلاقة بين جودة الحياة والتفاؤل لدى طلبة الدكتوراه ل.م.د ؟

أهم مفاهيم الدراسة : عرفت جودة الحياة في هذه الدراسة بما يلي :

منظمة الصحة العالمية OMS (1994) فهي ترى ان جودة الحياة مفهوم واسع يتأثر بشكل معقد كل من الصحة الجسمية للفرد , حالته النفسية , وعلاقته الاجتماعية , مستوى تحكمه في ذاته , بالإضافة الى علاقته مع العوامل الفعالة في بيته .

منهج الدراسة : تم اختيار المنهج الوصفي الإرتباطي - المقارن , باعتباره يقوم على جمع البيانات وتحليلها احصائيا بطرق ارتباطيه وأخرى فارقيه , وبالتالي فان هذا المنهج هو الملائم لطبيعة الدراسة .

عينة الدراسة : اشتملت هذه الدراسة على عينة من طلبة الدكتوراه والتي بلغ عددها 57 طالب وطالبة , ومن خصائص العينة : الجنس (ذكور 25 , إناث 32) , والتخصص الدراسي (علمي , أدبي) .

أداة الدراسة : تم الاعتماد على مقياسين :

1- مقياس جودة الحياة : تم بناؤه من طرف الباحثين " منسي وكاظم " وشمل المحاور الستة التالية : جودة الصحة العامة , جودة الحياة الأسرية والاجتماعية , جودة التعليم والدراسة , جودة العواطف , جودة الصحة النفسية , جودة شغل الوقت وإدارته ,شمل كل محور على 10 فقرات ليصبح عدد الفقرات 60 فقرة .

الخصائص السيكومترية :

-**صدق المقياس :** تم الاعتماد على طريقة " الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) , فوجدنا قيمة " ت " 12.34, وهي قيمة دالة عند مستوى 0.01 مما يدل على ان هذا المقياس صادق .

-**ثبات المقياس :** تم الاعتماد على طريقة " الاتساق الداخلي (التجزئة النصفية) فكان معامل الارتباط بيرسون هو 0.65 , ثم تم تصحيح الطول عن طريق " معادلة سبيرمان براون فكانت النتيجة النهائية هي 0.83 وهي قيمة دالة عند مستوى 0.01 , وهذا يدل على ثبات هذا المقياس .

2- **مقياس التفاؤل :** تم إعداده من طرف الباحثة " إيمان صادق عبد الكريم " 28 فقرة , ويتكون من خمسة بدائل هي : تنطبق عليا تماما / تنطبق عليا كثيرا / تنطبق عليا أحيانا / تنطبق عليا قليلا / لا تنطبق عليا أبدا.

الخصائص السيكومترية :

-**صدق المقياس :** تم الاعتماد على طريقة " الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) , فوجدنا قيمة " ت " هي 13.75 وهي قيمة دالة عند مستوى 0.01 مما يدل على ان هذا المقياس صادق .

-**ثبات المقياس :** تم الاعتماد على طريقة " الاتساق الداخلي " , فكان معامل الارتباط بيرسون هو 0,60 , ثم تم تصحيح الطول عن طريق " معادلة سبيرمان براون " فكانت النتيجة النهائية هي 0.75 وهي قيمة دالة عند مستوى 0.01 , وهذا يدل على ثبات هذا المقياس .

أهم نتائج الدراسة :

- وجود علاقة ارتباطيه دالة احصائيا بين جودة الحياة والتفاؤل لدى طلبة الدكتوراه .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة لدى طلبة الدكتوراه ل.م.د حسب متغيري الجنس والتخصص.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التفاؤل لدى طلبة الدكتوراه ل.م.د حسب متغيري الجنس والتخصص.

6/ دراسة حرز الله عبد الحفيظ (2019) :

عنوان الدراسة : اثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية , 2019 ,
 , حرز الله عبد الحفيظ , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد خيضر - بسكرة -
 الجزائر .

إشكالية الدراسة :

إن تركيز المؤسسات باهتمامها بجودة الحياة الوظيفية يقود الى طرق من شأنها ان تعمل على أحداث تحولات جوهرية من شأنها تساهم في تحقيق الأهداف وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين , وبالتالي زيادة مستوى الاداء , فالعاملين في قطاع الحماية المدنية لولاية بسكرة يقضون اوقاتا طويلة ويبدلون جهودا خارقة لأداء مهام وظائفهم وخدمة الآخرين بطريقة احترافية الأمر الذي يجعلهم عرضة للإجهاد والتوتر , مما قد يؤدي ذلك الى بعض السلوكيات الغير مرغوبة التي تجعل من الموظف كثير الغياب , فمشكلة غياب العاملين عن العمل تعتبر إحدى المشاكل الأكثر شيوعا في بيئة العمل والتي تواجه المؤسسات بشكل يومي , حيث يقدم أصحاب العمل لموظفيهم الإجازات والإجازات المرضية والإجازات المرضية المدفوعة الأجر أو أي نوع آخر من الإجازات المدفوعة الأجر والغير مدفوعة الأجر إلا انه ما تزال الأسباب المرضية تمثل الغالبية العظمى من حالات غياب الموظفين . وبناءا على ما سبق تبرز إشكالية الدراسة على النحو التالي:
 ما اثر جودة الحياة الوظيفية على ظاهرة العطل المرضية لدى الأفراد العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية " بن دادة عمر " بسكرة ؟

أهم المفاهيم الموظفة في الدراسة : المفاهيم التي ذكرها الباحث في دراسته عن جودة الحياة الوظيفية متعددة نذكر منها:

- يعرفها (1980 Frederick) : هي أقصى مستوى يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليه في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة وذلك من خلال خبرتهم في المؤسسة.

- يعرفها (Beukema عام 1987) بأنها : المستوى الذي يكون عنده الموظفون قادرون على أداء وتصميم عملهم طبقا لخياراتهم واهتماماتهم واحتياجاتهم .

منهج الدراسة : استخدم الطالب منهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها .

عينة الدراسة : تم اختيار العينة بطريقة قصدية , حيث يبلغ مجتمع الدراسة 209 عون حماية مدنية تحتوي الوحدة على نظامين للعمل , النظام الإداري العامل 8 ساعات عمل في اليوم والنظام العملي (التدخلات) فالعاملين به مقسمين على ثلاث أفواج (أ , ب , ج) يعملون بالتناوب 24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة . من خصائصها حسب الجنس (ذكور) , العمر (اقل من 25 سنة , من 26 الى 35 سنة , من 36 الى 45 سنة , أكثر من 46 سنة) , حسب المستوى التعليمي (متوسط , ثانوي , جامعي) , مدة العمل بالمؤسسة (اقل من 5 سنوات , من 6 الى 10 , من 11 الى 20 , من 21 الى 30 سنة , أكثر من 31 سنة) , حسب الحالة العائلية (أعزب , متزوج , مطلق) .

أداة الدراسة : لجأ الطالب إلى الاستمارة فقد قام بإعدادها , موجهة لأفراد العينة العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية بسكرة , وقد شملت الاستمارة على محورين:

- **محور الأول :** ويتعلق بالبيانات الديمغرافية لعينة الدراسة وهي : الجنس , السن , المستوى التعليمي , مدة العمل بالمؤسسة , الحالة العائلية .

- **المحور الثاني** : فينقسم إلى قسمين :

أولاً : المتغير المستقل : جودة الحياة الوظيفية وتتضمن (20) عبارة من (01 إلى 20) ويشمل 4 أبعاد التالية : التكوين والتعلم , الصحة والسلامة المهنية , الاستقرار و الأمن الوظيفي , فرق العمل , حيث تضمن كل بعد 5 فقرات.

ثانياً : المتغير التابع : العطل المرضية وتتضمن (11) عبارة من (21 إلى 31) .
الخصائص السيكمترية :

- **صدق المقياس** : وتم تطبيق طريقتين الاتساق الداخلي من خلال الجداول رقم 3 , 4 , 5 , 6 , 7 , يتضح بان الاستبيان صادق لما وضع لأجله , وهذا ما يؤكد الاتساق الداخلي لفقرات مجال التكوين والتعلم . أما في الصدق الظاهري فيتضح من خلال الجدول رقم (08) أن جميع معاملات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05 أكبر أو تساوي a) وبذلك تعد جميع المجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه .

- **ثبات الاستبيان** : وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ يتضح من جدول رقم (02) ان قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.746 - 0.912) بالنسبة لفقرات كل المجالات , بينما بلغت جميع فقرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية 0.918 إلا أن قيم الصدق الذاتي فيه مرتفعة حيث تراوحت بين (0.863 - 0.960) وهذا يعني ان معامل الثبات مرتفع ودال إحصائياً .

أهم النتائج :

- يوجد تأثير إيجابي لجودة الحياة الوظيفية من شأنه ان يحد من ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية بسكرة .

- مستوى التكوين والتعلم لدى أفراد الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية مرتفع .

- مستوى الاستقرار والأمن الوظيفي مرتفع لدى أفراد الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لظاهرة العطل المرضية تعزى لمتغيرات الديمغرافية (العمر , المستوى التعليمي , مدة العمل بالمؤسسة , الحالة العائلية) .
- المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية له تأثير ايجابي اتجاه المتغير التابع ظاهرة العطل المرضية .

7/ دراسة أمباركة عروي و صبرينة موراد (2020) :

عنوان الدراسة : جودة الحياة الوظيفية على ضوء بعض المتغيرات الشخصية والبيئية , 2020 , أمباركة عروي و صبرينة موراد , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة زيان عاشور - الجلفة .

إشكالية الدراسة :

تعتبر الحماية الأرواح والممتلكات إحدى أسمى وأنبى المهام في الحياة وهي الخاصة التي تجعل منها هدفا ساميا يسعى لتحقيقه على أحسن الأوجه وهذا المسعى كرسته الدولة بإنشاء سلك متخصص يسهر على حماية الأرواح والممتلكات بطرق علمية مدروسة ووفقا لنظام مهيكى يتمثل في الحماية المدنية , وذلك بسبب المخاطر التي كانت تهدد الإنسانية ككل حيث شملت إنقاذ الإنسان والحيوان على حد سواء من أخطار الحريق والفيضانات والزلازل ومختلف الكوارث الطبيعية ومن صنع الإنسان , كان هذا القطاع تدخله محدود في البداية لضعف الإمكانيات وقلة العتاد , ومع التطورات والإصلاحات تطورت مهام عون الحماية المدنية , ورافقه هذا التطور الاهتمام بالموارد البشري الذي يعد العمود الفقري للمؤسسة , والاهتمام بالموارد البشري يوحى الى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية التي تعد من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري , ومن خلال الخلفية النظرية والدراسات السابقة فان الدراسة تنطلق من التساؤل الرئيسي التالي :

ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عناصر الحماية المدنية بوحدات مدينة الجلفة ؟

أهم المفاهيم الموظفة في الدراسة :

- تعرف (البليسي ، 2012 ، ص 7) لجودة الحياة الوظيفية بأنها : السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها ، الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد ايجابيا وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها ، وفي نفس الوقت تلبي وتشبع رغبات عاملها ، مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة ، وحصانتها ضد الكثير من الأزمات .

منهج الدراسة : تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب للدراسة .
عينة الدراسة : بلغ عدد عينة الدراسة (31) عنصرا من عناصر الحماية المدنية بوحدات مدينة الجلفة ، ومن خصائص العينة : الحالة الزوجية (متزوج ، أعزب) ، الجنس (ذكر ، أنثى) ، الاقدمية (اقل من 5 سنوات ، من 6 الى 10 سنوات ، من 11 الى 15 سنة ، أكثر من 15 سنة) ، المستوى التعليمي (ليسانس ، ماستر ، ماجستير ، دكتوراه) .

أداة الدراسة : قامت الطالبتين بإعداد أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان ، وتم تقسيم الاستبيان الى محورين كما يلي :

المحور الأول : مخصص للبيانات الشخصية العامة (الجنس ، السن ، المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية)

المحور الثاني : وهو عبارة عن مجالات الدراسة : وتتكون من 37 فقرة موزعة على مجالين :

المجال الأول : جودة الحياة المادية مقسم الى 5 أبعاد ،التصميم وظروف العمل ويتكون من 3 فقرات ، سلامة البيئة ويتكون من 3 فقرات ، الأجر والمكافآت ويتكون من 3 فقرات ، الترقية والتقدم ويتكون من 4 فقرات ،خصائص الوظيفة ويتكون من 6 فقرات .

المجال الثاني : جودة الحياة المعنوية مقسم الى 5 أبعاد , تسهيلات الراحة والامتيازات ويتكون من 3 فقرات , جماعة العمل ويتكون من 4 فقرات , المشاركة في القرارات ويتكون من 3 فقرات , تقويم المظالم ويتكون من 4 فقرات , التوازن بين الحياة والعمل ويتكون من 4 فقرات .

ولقد تم الاعتماد على سلم ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان :
غير موافق بشدة (2) , غير موافق (3) , موافق (4) , موافق بشدة (5) .

الخصائص السيكومترية :

- **صدق المقياس :** قامت الطالبتان بالاعتماد على طريقة حساب صدق الاتساق الداخلي , ومن خلال الجدول رقم (4) نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط لكل الأبعاد تتراوح بين 0.530 و 0.878 وهي قيم جيدة تجعلنا نقول بان الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الصدق .

- **ثبات المقياس :** قامت الطالبتان بحساب اختبار ألفا كرونباخ , يتضح من الجدول رقم (5) نلاحظ ان قيمة اختبار ألفا كرونباخ تساوي 0.885 وهي قيمة جيدة تجعلنا نقول ان الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات .

أهم نتائج الدراسة : توصلت الدراسة الى نتائج التالية :

- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التصميم وظروف العمل , سلامة البيئة , تسهيلات الراحة والامتيازات , جماعة العمل , المشاركة في القرارات مرتفع لدى عناصر الحماية المدنية بوحديات مدينة الجلفة .

- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الأجور والمكافآت , خصائص الوظيفة متوسط لدى عناصر الحماية المدنية بوحديات مدينة الجلفة .

- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الترقية والتقدم , تقويم المظالم , التوازن بين الحياة و العمل غير واضح لدى عناصر الحماية المدنية بوحداث مدينة الجلفة . **ثانيا:**
الدراسات العربية :

1/ دراسة أسامة زياد يوسف البليسي (2012) :

عنوان الدراسة : جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة , 2012 , أسامة زياد يوسف البليسي , مذكرة ماجستير , الجامعة الإسلامية - غزة - .

إشكالية الدراسة :

تزايد اهتمام المنظمات والشركات العالمية بأهمية وتأثير الموارد البشرية لديهم فهي التي تفكر وتبتدع وتنتج , فبدأت بالاستثمار في الوارد البشرية وتوفير البيئة الوظيفية المناسبة لهم لتحسين أدائهم وإنتاجيتهم , الأمر الذي استدعى البحث عن مدى توفر جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة من عدمه ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي لعاملها , ويمكن تلخيص المشكلة في السؤال التالي :

ما هو مستوى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ؟

أهم المفاهيم الموظفة في الدراسة : من المفاهيم جودة الحياة الوظيفية الموجودة في الدراسة مايلي :

-عرف جاد الرب مفهوم جودة الحياة الوظيفية بأنها : " العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية , والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها " .

- كما رأى " ttitman " بأنها : محاولة لتحسين الجودة الشاملة لحياة العاملين .

- واعتبر " hiskett " وآخرون جودة الحياة الوظيفية بأنها : " شعور العاملين تجاه وظائفهم , وزملائهم , ومنظماتهم التي تؤدي إلى نمو المنظمات وزيادة ربحيتها " .

- ورأى " Gibson " وآخرون بان : جودة الحياة الوظيفية هي فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين , وتطور التغييرات في ثقافة المنظمة , وتحسين الجوانب المعنوية والجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطوير .

منهج الدراسة : المنهج المستعمل هو المنهج الوصفي لاعتباره أكثر توافقاً مع الدراسة والذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها .

عينة الدراسة : تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية في اختيار عينة الدراسة , حيث تم اختيار عينة حجمها 265 موظف وموظفة من 53 منظمة غير حكومية , ومن خصائص العينة مايلي : الجنس (ذكر , أنثى) , و العمر (اقل من 30 , من 30-40 , من 41-50 , اكبر من 50 سنة) , الحالة العائلية (متزوج , أعزب , مطلق , أرمل) , المؤهل العلمي (ثانوية عامة , دبلوم , بكالوريوس , ماجستير , دكتوراه) , الخبرة (اقل من 5 سنوات , من 5 إلى 10 سنوات , اثر من 10 سنوات) .

أداة الدراسة : قام الباحث بإعداد استبانة , فقام بإعداد استبانة أولية التي تم عرضها على مجموعة من المحكمين والذين قام و بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم , وقام بعدها بتوزيع الاستبانة على جميع الأفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة , ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزأين هما :

- **جزء الأول :** ويتكون من معلومات تتعلق بالشخص الذي قام بتعبئة الاستبيان ويتكون من 5 فقرات ,

- **الجزء الثاني :** يتناول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الوظيفي للعاملين في المنظمات لغير الحكوميين في قطاع غزة وتم تقسيمه إلى محورين : **محور الأول جودة**

الحياة الوظيفية ويتكون من 76 فقرة وينقسم إلى محاور فرعية كما يلي : ظروف العمل المادية ويتكون من 8 فقرات , سلامة بيئة العمل 6 فقرات , عوامل وظيفية 23 فقرة , عوامل مالية 11 فقرة , مشاركة العاملين في إدارة 5 فقرات , رفاهية العاملين 9 فقرات , تقويم المظالم 7 فقرات , توازن بين الحياة والعمل 7 فقرات . أما محور الثاني عن الأداء الوظيفي ويتكون من 16 فقرة .

أما خصائصها السيكومترية :

- صدق فقرات الاستبيان : تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين هما : الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين) قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) من أعضاء الهيئة التدريسية العاملة في كل من الجامعة الإسلامية , والأزهر , والقدس المفتوح , والقدس -ابوديس متخصصين في الإدارة والاقتصاد والإحصاء ليبدو بآرائهم حول ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله , ومدى وضوح صياغة العبارات وكفايتها لتغطية كل محور ... , استنادا إلى هذه الملاحظات والتوجيهات التي أبداهها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين , حيث تم صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها . أما الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة اتضح من الجدول 3 و 4 و 5 أن الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه .

- ثبات فقرات الاستبانة : تم إتباع طريقتين هما : طريقة التجزئة النصفية وقد بين جدول رقم (6) بان هناك عامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان , حيث بلغ معامل الارتباط المصحح 0.878 . أما طريقة ألفا كرونباخ فقد بين جدول (7) بان معامل الثبات الكلي بلغ 0.982 , مما يدل على تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات , الأمر الذي يطمئن الباحث من تطبيقها على جميع أفراد العينة .

أهم نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعامليها .
- أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى .
- المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في منظمات الغير حكومية في قطاع غزة تعزى للجنس .

هوامش من الدراسة : عرف الباحث جودة الحياة الوظيفية بأنها : السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية , والشخصية للعاملين فيها , والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة , والأفراد ايجابيا , وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها , وفي نفس الوقت تلبى وتسبع رغبات عامليها , مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة , وحصانيتها ضد الكثير من الأزمات . (أسامة زيد يوسف , 2012 , ص 9)

2/ دراسة عماد منصور احمد حلاوة (2015) :

عنوان الدراسة : غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي , 2015 , عماد منصور احمد حلاوة , بحث لاستكمال درجة الماجستير , الجامعة الإسلامية - غزة
إشكالية الدراسة :

تتعدد المشاكل التي تواجه الموظف العام بمؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة , والتي تؤثر على مستوى أدائه , وغالبا ما تنعكس على متلقي الخدمة , ونوعية الخدمات التي تقدمها الحكومة , ويتفاقم الحال إذا ما تم الإهمال أو التناسي لهذه الإشكالات , ان الانقسام الفلسطيني خلف أمراضا خطيرة بين قطاعات المجتمع الفلسطيني وأثرت تداعياته على عدة نواحي إستراتيجية في القطاع من تردي للحالة

الاقتصادية في قطاع غزة , وانخفاض للموارد المالية للحكومة , الأمر الذي انعكس على عدم المقدرة على دفع رواتب الموظفين الحكوميين , وكذلك تردي مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وخصوصا الصحية منها والتي تؤكد بعض التقارير وجود شكاوي عديدة من المواطنين بشأن أداء القطاع الصحي , ووقوع بعض الأخطاء الطبية في المستشفيات الحكومية . (الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان , 2009) وكذلك ترهل في المؤسسات الرقابية على مؤسسات السلطة الفلسطينية والتي أصبحت تمارس أدوارا شكلية فقط , دون ان تكون لهذه التقارير أية قيمة أو اثر فعلي لتقويم الاداء أو محاسبة المخالفين , الأمر الذي كان له الأثر الكبير في دفع الباحث لتناول هذا الموضوع بالدراسة والتحليل بالتركيز على أهم المشاكل كعدم الاستقرار الوظيفي , التخلف عن دفع الرواتب , ترقيات ... , بناء على ما تقدم تلخص المشكلة بالسؤال التالي :

ما هو اثر غموض الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي بمؤسسات القطاع الحكومي في قطاع غزة ؟

أهم مفاهيم الدراسة : من المفاهيم التي وظفها الباحث في دراسته عن الحياة الوظيفية نجد منها :

- تعني جودة الحياة الوظيفية ظروف عمل جيد , وإشراف جيد , ومرتببات المزايا والمكافآت الجيدة , وقدر من اهتمام والتحدي بالوظيفة , وتتحقق جودة الحياة العمل من خلال فلسفة العلاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرصة اكبر للتأثير على وظائفهم , والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل .

منهج الدراسة : من اجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي , والذي يعتم على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً و كميًا .

عينة الدراسة : قام الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة نظرا للتجانس المجتمع الدراسة البالغ 500 موظف مدني يعملون في حكومة غزة , إي يتكون المجتمع الدراسة من موظفي القطاع العام المدنيين العاملين بالوزارات المدنية في قطاع غزة ويعتبر مجتمع الدراسة مجتمعا متجانسا لذلك تم اقتصار تطبيق دراسة على 3 وزارات هي : وزارة الاقتصاد الوطني , ووزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات , والديوان الرقابة المالية والإدارية .

أداة الدراسة : تم إعداد استبانة من طرف الباحث , وتنقسم الاستبانة الى قسمين : **القسم الأول :** وهو مخصص للبيانات الشخصية (الجنس , الحالة الاجتماعية , العمر , المؤهل العملي , الفئة الوظيفية , سنوات الخبرة)

القسم الثاني : وهو عبارة عن مجالات الدراسة , ويتكون من (58) فقرة موزعة على 5 مجالات هي : مقياس عدم الاستقرار الوظيفي ويتكون من 10 فقرات , مقياس الترقيات المبنية على عدم الكفاءة والمعايير العادلة ويتكون من 10 فقرات , مقياس عدم المساواة والعدالة 10 فقرات , مقياس سوء الأحوال الاقتصادية 8 فقرات , مقياس الاداء الوظيفي ويتكون من 20 فقرة .

الخصائص السيكمترية :

- **صدق المقياس :** تم استخدام صدق الاتساق البنائي واتضح من جدول (3-9) أم معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة احصائيا عن مستوى معنوية a وتساوي 0.05 و بذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه .

- **ثبات المقياس :** تم تطبيق طريقة التجزئة النصفية و طريقة ألفا كرونباخ واتضح من خلالهما كما هو موضح في الجدولين (3-10) , (3-11) ان قيمة معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة في الطريقة الأول (0.99) والطريقة الثانية (0.98) وهذا يعني ان معامل الثبات لجميع الفقرات الاستبانة مرتفع جدا .

أهم نتائج الدراسة :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الحياة الوظيفية و الاداء الوظيفي .
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي .
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية , بينما لم تظهر أي فروق بين آرائهم تعزى لمتغير الجنس .

3/ دراسة رعد الصرن (2018) :

عنوان الدراسة : دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وانهماك العمال في المستشفيات , 2018 , رعد الصرن , مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد 34 – العدد الأول عدد الصفحات 30/108 .

إشكالية الدراسة :

تعد جودة حياة العمل السائدة في المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في مدينة دمشق احد أهم مصادر رضا الموارد البشرية العاملة فيها , ومؤشرا للجو الخاص الذي تتميز به المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي عن غيرها من مستشفيات العامة الأخرى , لذا فان تحسين جودة حياة العمل بأبعادها نفسية والاجتماعية والطبيعية يشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها إدارات المستشفى بالكامل وأقسامها كلها . وان كفاءة إدارات المستشفى وأقسامها في التحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بالنتائج الملموسة على جهودها من انه وتكيف للمتطلبات الالبيئية في سوق خدمات الرعاية الصحية . وإنجاحها بتبئة النوعية المناسبة من حياة العمل يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات مواردها البشرية تحقيقا لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعا . وعلى الرغم من التطور التقني يبقى دور المورد البشري دورا فعالا في تخطيط النشاطات المتكاملة وتنفيذها لخدمات الرعاية الصحية , أن جودة حياة العمل

الجيدة عن أنها صفة الموارد البشرية فائقة النوعية من الناحية المهارية والمعرفية , كذلك إدراك المستشفيات العامة وإدارتها وأقسامها كمكان مناسب للعمل , يمكن أن يزيد من انهماك أفرادها في أعمالهم وتحقيق التكامل بين أهدافهم وأهداف منظماتهم الصحية . مما سبق تتضح الجوانب الأساسية لمشكلة الدراسة في النقاط الآتية : ما عناصر برامج جودة حياة العمل المطبقة وما دورها في المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في مدينة دمشق ؟

أهم مفاهيم الموظفة للدراسة : مفهوم جودة حياة العمل :

- إن جودة حياة العمل فلسفة إدارية تهدف إلى تعزيز كرامة العمال , ودفعهم إلى تقديم التغييرات في ثقافة المنظمة, و تحسين الحالة المادية والعاطفية لهم من خلال تزويدهم بفرص النمو والتطور .

- وبرأي (newstrom & Davis , 2002 , 244) إن جودة حياة العمل مصطلح يدل على تفضيل البيئة الكلية لعمل الأفراد أو عدم تفضيلها , وهي احد الأساليب التي تجعل المنظمات تدرك مسؤولياتها في تطوير الوظائف وظروفها , بحيث تكون متميزة للأفراد إلى جانب تحقيق الصحة التنظيمية .

عينة الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في مدينة دمشق , أخذت العينة القصدية من هذه المستشفيات وهي (الأسد الجامعي , والمواساة , والتوليد الجامعي , والأطفال) نظرا إلى إقبال الشديد على خدماتها, وعشوائية بسيطة من العاملين في كل المستشفى من المستشفيات محل الدراسة بتوزيع / 100 / استبانة في كل منها . مع استبعاد منها ومنه يكون حجم العينة البحث هو 332 عاملا . ومن خصائص العينة مايلي : الجنس (إناث , ذكور) , المستوى التعليمي (شهادة المعهد التقني , الإجازة الجامعية , الثانوية , الماجستير , الدكتوراه) , عدد السنوات الخبرة (اقل من 5 سنوات , خبرتهم 5 سنوات و اقل من 10 سنوات , اقل

من 15 سنة ، وخبرة من 15 سنة و اقل من 20 سنة) ، والتصنيف الوظيفي (فنيون ، إداريون ، أطباء) .

أداة الدراسة : صممت أداة الدراسة استبانته من قسمين : يشمل القسم الأول على متغيرات التعريفية (المشفى ، الجنس ، والمستوى التعليمي ، عدد السنوات الخبرة ، والتصنيف الوظيفي) في حين يشمل القسم الثاني 38 عبارة موزعة على محورين أساسيين :

المحور الأول : جودة حياة العمل ، ويضم 28 عبارة موزعة على ست محاور فرعية هي : بيئة العمل ، والأجور والتعويضات ، والصحة والاستعداد ، وتعاون والعمل الجماعي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، وتوازن بين حياة العمل والحياة الاجتماعية .

المحور الثاني : الانهماك العمال ، ويضم 10 عبارات . وصممت الأداة وفق المقياس ليكرت الخماسي ، إذا أعطيت الإجابات الترميز الأتي : موافق بشدة / 5 / ، موافق / 4 / ، حيادي / 3 / ، غير موافق / 2 / ، غير موافق بشدة / 1 / ، ومن ثم يكون متوسط المقياس هو / 3 / .

الخصائص السيكومترية :

-**ثبات أداة المقياس وصدقها :** بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 6.88 بالمئة لكامل الاستبانة ، و 5.81 بالمئة لمحور جودة حياة العمل ، و 7.83 بالمئة لمحور الانهماك العمال ، ونظرا إلى أن جميعها أعلى من 60 بالمئة فان أداة القياس تتمتع بالثبات ، ويمكن الاعتماد على البيانات لتحقيق هدف البحث . كما أن قيم معامل الصدق هي 1.94 بالمئة على التوالي ، تتجاوز قيمة المقبولة / 60 بالمئة / في العلوم الاجتماعية والاقتصادية ، ومن ثم أعطى محورا الاستبانة الممثلان لمتغيري البحث مؤشرات جيدة يمكن الوثوق بها وصدقها ، وعدها قابلة للتحليل ، ومنه فان أداة الاستقصاء تتميز بالصدق والثبات .

أهم نتائج الدراسة : توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- وجود فروق جوهرية بين المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في محافظة دمشق فيما يخص الأجور والتعويضات , والصحة والاستعداد , والمشاركة في اتخاذ القرارات . وانهماك العمال فيها .

- يؤثر مستوى الأجور وتعويضات المدفوعة في المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في محافظة دمشق على برامج جودة حياة العمل فيها , ومن ثم في مستوى انهماك العمال فيها .

- لا يوجد ارتباط معنوي بين بيئة العمل , والأجور و التعويضات , والصحة والاستعداد , والتوازن بين حياة العمل والحياة الاجتماعية , وانهماك العمال في المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في محافظة دمشق .

4/ دراسة محمود سيد علي أبو سيف (2018) :

عنوان الدراسة : دور جودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في الجامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية, 2018 , محمود سيد علي أبو سيف , جامعة الملك سعود -سعودية .
المجلد (1) العدد (3) عدد صفحات 73/108 .

إشكالية الدراسة :

أظهرت العديد من الدراسات وجود بعض التحديات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية مثل دراسة اليوسف (1433) التي تناولت أهم المشكلات التي تؤثر على جودة حياة العمل لديهم مثل المشكلات الاجتماعية والمتمثلة في ندرة وجود جمعية تعنى بحقوق أعضاء هيئة التدريس , وضعف حوافز للمبدعين من أعضاء هيئة التدريس , والمشكلات الأكاديمية مثل تعدد مهام عضو هيئة التدريس بين إدارية وأكاديمية , والضعف في الإرشاد الأكاديمي للطلاب يضاعف من جهود عضو هيئة

التدريس ، والمشكلات الإدارية مثل بطء سير المعاملات الرسمية الإدارية ، وندرة تعديل سلم رواتب أعضاء هيئة التدريس . وهناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرات الدراسة مثل دراسة الشرييني ودراسة أبو ليفه ، إلا أن موضوع الدراسة الحالية حسب الحصر الذي قام به الباحث لم يتم التطرق إليه من حيث المتغيرات أو ميدان التطبيق للدراسة ، أيضا لخبرة الباحث بالجامعات السعودية وجد أن جودة حياة العمل لها تأثير على العلاقة بين مستوى رأس المال النفسي والالتزام التنظيمي : وبناءا على ما تم عرضه تحاول الدراسة الإجابة على السؤال الرئيس التالي : ما اثر جودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي السائد لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الطائف ومستوى التزامهم التنظيمي من وجهة نظرهم ؟

أهم مفاهيم الموظفة في الدراسة : مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

- عرفها قاموس " Business Dictionary " على أنها " المدى الذي من خلاله يستطيع الموظف تحسين حياته الشخصية من خلال خبرات بيئة العمل " .
- كما أنها " خلق ظروف عمل مرغوبة من خلال تقديم مكافآت وأمان وظيفي وفرص نمو مهنية تقود الى دعم الموظفين وزيادة رضاهم " .

منهج الدراسة : اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، حيث انه يمثل انسب المناهج للتعبير عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها ، والذي من خلاله استطاع الباحث التعبير عن مشكلة الدراسة كميًا وكيفيًا والوصول لاستنتاجات .

عينة الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في كل أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الطائف البالغ عددهم (120) ، وتم تحديد حجم العينة المطلوب طبقا لما أورده Roscoe (1975) أن 30-500 مفردة ملائم لمعظم الأبحاث والدراسات ، بناءا عليه تم توزيع عدد (100) استبانته على أعضاء هيئة التدريس بالكلية ، وتميزت العينة

بالخصائص التالية : النوع (ذكر , أنثى) , الرتبة العلمية (محاضر , أستاذ مساعد , أستاذ مشارك , أستاذ) , الفئة العمرية , الوظيفة , عدد سنوات الخبرة .

أداة الدراسة : تم الاعتماد على أداة الدراسة استبيان , ويحتوي الاستبيان على 3 محاور :
- **محور الأول :** مقياس رأس المال النفسي ل لوثا نز والمكون من أربعة أبعاد وهي الأمل , التفاؤل , الكفاءة الذاتية , النهوض .

- **المحور الثاني :** قام الباحث بتكوين مقياس جودة حياة العمل بالارتكاز إلى خبرته الشخصية بالتعليم الجامعي , والاستفادة من الأدبيات التي تناولت الموضوع , إضافة لمجموعة من المقاييس بمختلف أبعادها , تم الاستقرار على خمسة أبعاد لتقيس هذا المتغير وهي : أجور أو حوافز عادلة (6 عبارات) , وتوفر فرص التنمية المهنية (7 عبارات) , والأمان الوظيفي (6 عبارات) , والاتصال الرسمي وغير الرسمي (5 عبارات) , وأخيرا مجال الحياة الكلي (6 عبارات) بمجمل 30 عبارة للمقياس .

- **المحور الثالث :** تم إعداد مقياس الالتزام التنظيمي بالاستناد إلى الأدبيات , وبالاعتماد بشكل رئيسي على مقياس (1991) Meyer and Allen واشتمل المقياس على (18) عبارة تم اختيار (14) عبارة تتناسب مع بيئة العمل لميدان الدراسة .

الخصائص السيكومترية :

- **صدق أدوات الدراسة :** وتم حسابه بطريقتين هما الصدق الظاهري من خلال عرضها على المحكمين وتعديلها بناء على اقتراحاتهم , الاتساق الداخلي ويتضح من خلال جدول رقم (3) أم جميع معاملات الارتباط بين مجموع درجات المقياس الأول والمجموع الكلي للدرجات مرتفعا ودال إحصائيا , وبين مجموع درجات أبعاد المقياس الأول ومجموعه مرتفعة أيضا ودالة , كما أن مجموع درجات المقياس الثاني والثالث وهما جودة الحياة العمل والالتزام التنظيمي مرتفعة ودالة إحصائيا مما يعد مؤشرا لارتباط محاور الاستبانة بالهدف الذي تسعى لتحقيقه .

- **حساب الثبات** : قام الباحث باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ واتضح من خلال الجدول رقم (4) أن معاملات ألفا للمقاييس مرتفعة , وتقرب من الواحد الصحيح , مما يعد مؤشرا على ثبات مقاييس الدراسة وصلاحيتهم للاستخدام .

أهم نتائج الدراسة :

- توجد علاقة طردية لرأس المال النفسي بمستوى شعور عضو هيئة التدريس بجودة حياة العمل .

- توجد علاقة طردية لجودة حياة العمل بمستوى الالتزام التنظيمي .

- لا يوجد دور مباشر لرأس المال النفسي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي .

- يوجد دور غير مباشر لأبعاد رأس المال النفسي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي .

هوامش من الدراسة : عرف الباحث جودة الحياة العمل على أنها : مجموعة الظروف

التي تهيئ لرأس المال البشري الموجودة بالمنظمة العمل والإنتاجية في جو من الثبات

المتوازن في طريقة إدارة الجامعة , مع مواكبة للتغيرات السريعة من خلال تنمية مهنية

مناسبة هيئة التدريس , وتحسين الأوضاع المالية بها يتناسب مع الأعباء الأكاديمية

والإدارية التي يقوم بها , إضافة لشعور المنسوبين بأنهم بمشاركة عاطفية من الإدارة

لقضاياهم المهنية والشخصية , وشعوره بالملكية للمنظمة عند الحديث عنها . (محمود سيد

علي , 2018 , ص 122)

5/ دراسة سمر سعيد البياري (2018) :

عنوان الدراسة : جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي

العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة , 2018 , سمر سعيد البياري , بحث لاكتمال

متطلبات درجة ماجستير , جامعة إسلامية بغزة .

إشكالية الدراسة :

يواجه القطاع الحكومي في قطاع غزة في الآونة الأخيرة العديد من التحديات

والإشكاليات التي تؤثر سلبا على أداء الموظفين وجودة الخدمات الحكومية المقدمة

للموظفين , تبعا للظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية المحيطة التي تلقي بظلالها على الموظف الحكومي .وعليه أصبح الموظف العام يعاني العديد من الإشكالات التي أصبحت تمثل تحدي كبير لدى عموم الموظفين , مثل عدم الاستقرار الوظيفي والتخلف عن دفع الرواتب , والترقيات غير المتكافئة وعدم العدالة والمساواة بين الموظفين , وهذا ما يؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي نحو المؤسسة من خلال التأخر عن عدم الدوام وعدم العودة للعمل . الأمر الذي أصبحت فيه الإدارة العليا في معظم المؤسسات الحكومية تنوء إليه مرارا في اجتماعاتها " قضية ضعف الالتزام التنظيمي " . كما أوصت العديد من الدراسات المحلية بضرورة تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية .

وفي ضوء ما سبق رأت الباحثة ضرورة الكشف عن طبيعة دور جودة الحياة الوظيفية وحجم تأثيرها على الالتزام التنظيمي لدى موظفي القطاع الحكومي , ومن هنا تبرز مشكلة البحث في السعي للإجابة عن السؤال التالي :

ما واقع جودة الحياة الوظيفية وأثره على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة؟

أهم مفاهيم الدراسة : من التعاريف المتضمنة في الدراسة عن جودة الحياة الوظيفية مايلي :

- تعبر جودة الحياة الوظيفية على أنها توقعات الموظفين تجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور والتعويضات ووجود بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل .

- ويرى " Werther & Davis " أن جودة الحياة الوظيفية تعنى بتوفير ظروف عمل جيدة , وإشراف جيد , ومرتببات ومكافآت مادية ومعنوية , قدر من اهتمام والتحدي بوظيفة وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات عاملين التي تشجع استخدام جهود

جودة حياة الوظيفة لإعطاء العاملين فرص اكبر لتأثير على وظائف مساهمة الفاعلة على مستوى المنظمة ككل .

-وعرفت جودة الحياة الوظيفية بأنها " أقصى مدة يستطيع الموظفون الوصول إليه من تلبية احتياجاتهم الشخصية الهامة في العمل " .

منهج الدراسة : من اجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها , وعلاقة بين مكوناتها وأراء التي تطرح حولها وعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها .

عينة الدراسة : قامت الباحثة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب المسمى الوظيفي , حيث تم توزيع 200 استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 179 استبانة بنسبة 89.5 بالمئة . ومن خصائص العينة مايلي : حسب مكان العمل (وزارة العمل , وزارة التنمية الاجتماعية) , حسب الجنس (ذكر , أنثى) , حسب العمر (اقل من 30 سنة , من 30 إلى اقل من 40 سنة , من 40 إلى اقل من 50 سنة , 50 سنة فأكثر) , حسب المؤهل العلمي (دراسات العليا , بكالوريا , دبلوم فما دون) , حسب المسمى الوظيفي (وكيل , وكيل مساعد , مدير عام , نائب مدير عام , مدير , رئيس القسم , رئيس شعبة , أخرى) , حسب سنوات الخدمة (اقل من 5 سنوات , من 5 إلى اقل من 10 سنوات , من 10 إلى اقل من 15 سنة , 15 سنة فأكثر) .

أداة الدراسة : تم إعداد الاستبانة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي

لموظفي وزارة العمل وتنمية الاجتماعية حيث تتكون من ثلاثة الأقسام الرئيسية هي :

- **القسم الأول :** هو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيبين (مكان العمل , الجنس , العمر , المؤهل العلمي , المسمى الوظيفي , سنوات الخدمة) .

- **القسم الثاني :** وهو عبارة عن جودة الحياة الوظيفية في الوزارة , ويتكون من 44 فقرة , موزعة على 7 مجالات وهي : ظروف العمل المادية وتتكون من 6 فقرات , التوازن

بين الحياة والعمل 6 فقرات , أجور ومكافآت 6 فقرات , العدالة والمساواة من 6 فقرات , إتاحة الفرص للتقدم المهني 8 فقرات , مشاركة في اتخاذ القرار 6 فقرات , الأمان واستقرار الوظيفي 6 فقرات .

- **القسم الثالث :** هو عبارة عن الالتزام التنظيمي في الوزارات ويتكون من 11 فقرة .

الخصائص السيكومترية :

- **صدق المقياس :** تم تطبيق الاتساق الداخلي و الصدق البنائي ويتضح من خلال جدول رقم (3 . 4) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $a < 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه .

- **ثبات الاستبانة :** اتضح من جدول رقم (4 . 4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.974,0.798) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.976) , وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً .

أهم نتائج الدراسة :

- متوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظف وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بدرجة متوسطة.

- متوسط الحسابي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بدرجة كبيرة .

- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية .

- تبين أن متغيرات المؤثرة في التزام التنظيمي هي (ظروف العمل المادية , توازن بين الحياة والعمل , أجور و مكافآت , الأمان والاستقرار الوظيفي) وكان هذا تأثير ذو دلالة إحصائية .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي تعزى إلى بيانات شخصية ما عدا الجنس ,المؤهل العلمي , سنوات الخدمة .

6/ دراسة احمد محمد حمدان الحجاج (2020) :

عنوان الدراسة : اثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل , 2020 , احمد محمد حمدان الحجاج , رسالة ماجستير , جامعة الشرق الأوسط - الأردن -
إشكالية الدراسة :

يعد محور إدارة الموارد البشرية نظاما متكاملا بكافة أعماله وعلى المسؤولين في شركات التأمين الأردنية وأصحابها ان يدركوا ذلك , وان التدخلات في قرارات مجال ما سوف يؤثر سلبا على باقي المجالات التي تنعكس بنهاية المطاف على الاداء الكلي للشركات و ربحيتها , لذا يجب إبقاء القرارات مركزية لدى إدارة الموارد البشرية في كافة وظائفها ,وتعتبر استراتيجيات التوظيف الأساس في نجاح إدارة الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية , باعتبارها المسؤولة عن إدخال الأيدي العاملة وتعيين الأفراد الأكثر كفاءة سواء من داخل الشركة أو خارجها بعيدا عن اعتبارات الشخصية , وتشمل استراتيجيات التوظيف أبعادها الفرعية (الاستقطاب , الاختيار , التعيين) , بالاستناد الى الدراسات السابقة اتضح للباحث قلة اهتمام الشركات في وضع وتطبيق استراتيجيات توظيف وفقا لأسس علمية سليمة , وقام الباحث بإجراء مقابلات غير مهيكلة مع عينة من المدراء في شركات التأمين وسؤالهم عن أهم المشاكل التي تواجه قطاع شركات ولقد تبين للباحث قلة اهتمام في وضع وتطبيق استراتيجيات التوظيف وقصور وتدني في مستوى جودة حياة العمل , وجاءت الدراسة لمعرفة اثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية , ويمكن إبراز سؤال الدراسة الرئيسي التالي : ما

اثر استراتيجيات التوظيف بأبعادها (الاستقطاب , الاختيار , التعيين) على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية ؟

أهم مفاهيم الموظفة في الدراسة : من تعريفات لجودة حياة العمل التي ذكرها الباحث مايلي :

- عرف (ماضي , 2014) أنها مجموعة من الأنظمة المتعلقة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة بالعاملين , حيث تؤثر على بيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية , وتسهم في تحقيق أهداف الشركات والعاملين فيها .

- عرفها (Normala , 2010) بأنها : مدى توافر الظروف وبيئة العمل الملائمة للعاملين من عدة جوانب النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ وصنع القرارات المتعلقة بالعمل .

- عرفها (Letoane , 2013) بأنها الرضا للعاملين عن الاحتياجات المختلفة من خلال الأنشطة والموارد والنتائج الناشئة عن المشاركة في مكان العمل .

منهج الدراسة : استعملت الدراسة المنهج الوصفي , وذلك لأنها تدرس اثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية .

عينة الدراسة : قام الباحث باستخدام العينة الميسرة وذلك لتسهيل الوصول للعينة الأنسب والحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة نظرا لان مجتمع الدراسة من المجتمعات الكبيرة , بلغ حجم العينة 300 عامل من 24 شركة , ومن خصائصها مايلي : النوع الاجتماعي (ذكر , أنثى) , الفئة العمرية (20 الى اقل من 30 سنة , 30 الى اقل من 40 سنة , أكثر من 40 سنة) , المؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون , دبلوم , بكالوريوس , دراسات عليا) , سنوات الخبرة (اقل من 5 سنوات , من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات , 10 سنوات فأكثر) , المستوى الوظيفي (إدارة عليا , إدارة وسطى , إدارة دنيا) .

أداة الدراسة : تم بناء الاستبيان لقياس اثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية وتكونت أداة الدراسة من ثلاث أجزاء :

- الجزء الأول : يتعلق بالخصائص الديمغرافية للعينة , ممثلة في (النوع الاجتماعي , الفئة العمرية , المؤهل العلمي , سنوات الخبرة , المستوى التعليمي) .

- الجزء الثاني : فيتكون من المتغير المستقل (استراتيجيات التوظيف) وتقسم كما يلي : الاستقطاب وتشمل على 5 فقرات (1-5) , الاختيار ويشمل على 5 فقرات (6-10) , التعيين ويشمل على 5 فقرات (11-15) .

- الجزء الثالث: المتغير التابع (جودة حياة العمل) ويتكون من 10 فقرات (16-25) الخصائص السيكومترية :

- صدق أداة الدراسة : تم استخدام صدق المحتوى والصدق الظاهري حيث تم استخدام عدة مصادر للتأكد من صدق المحتوى مثل كتب , ودوريات , وبحوث , ... , أما صدق الظاهري فهو المظهر العام الخارجي للأداء من حيث المفردات ووضوحها , حيث تم عرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على لجنة من المحكمين الأكاديميين .

- ثبات أداة الدراسة : يوضح جدول رقم (3) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة , وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة , ويتضح من ذلك ان قيم كرونباخ ألفا تدل على وجود درجة اتساق مرتفعة بين جميع أبعاد الدراسة ككل .

أهم نتائج الدراسة :

- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية .

- وجود اثر ذي دلالة إحصائية لبعده الاستقطاب على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية .

- وجود اثر ذي دلالة إحصائية لبعء الاختيار على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية .

- وجود اثر ذي دلالة إحصائية لبعء التعيين على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية .

الدراسات الأجنبية :

1/ عنوان الدراسة :

Investigating the Relationship between Quality of Work life and organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms , 2010 , Shah Alam, international journal of Academic Research in Business and social Sciences , vol 5;N 10, 82 , p 296/ 9.

هدف الباحث من وراء دراسته التحقق من العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي باستخدام عينة من الموظفين في ماليزيا , واسترشدت هذه الدراسة بسؤالين :

- ما هي الأبعاد التي تمثل جودة الحياة الوظيفية ؟

- هل هناك أي علاقات بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي ؟

عينة الدراسة : تم جمع المعلومات عن طريق استخدام استبانة تم توزيعها عينة عشوائية

قوامها 500 موظف يعملون في المجال الإشرافي والتنفيذي في 50 منظمة , ومن بين

هؤلاء 360 تم إرجاع الردود القابلة للاستخدام وتحليلها , ومن خصائص العينة الجنس (

ذكور , إناث) , السن (اقل من 30 سنة , من 31 الى 35 سنة , 36 إلى 40 سنة ,

من 41 الى 45 سنة , وما فوق) , الحالة الاجتماعية (عازبين , متزوجين) , الشهادة

(بكالوريوس , الشهادة , المؤهلات المدرسية , والمهنية وغيرها) , الخبرة كانوا

المستجيبين اقل من 10 سنوات خبرة , غالبية المبحوثين عملوا في الوظائف الإدارية .

أداة الدراسة : قام الباحث بإعداد استبيان للدراسة , كان الاستبيان جودة الحياة الوظيفية

مكون من 28 بنداً , التي كانت أبعاده (النمو والتطور , المشاركة , البيئة المادية للعمل

, الإشراف , الأجور , العلاقات الاجتماعية في المنظمات) كانت الإجابة من لا أوافق بشدة (1) الى أوافق بشدة (7) , أما مقياس الالتزام التنظيمي الذي تم تطويره بواسطة الين و ماير , استخدمت هذه الدراسة استبياناً من 20 بندا لقياس (الأثر العاطفي , المعياري , التزام استمرار) .

أهم نتائج الدراسة :

- هناك علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأبعادها والالتزام التنظيمي لموظفيها .
- يرى الموظفون بان عوامل جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في التقدم والتطور , والمشاركة , والعلاقات الاجتماعية في المنظمات تساهم بشكل كبير في ارتفاع جودة الحياة الوظيفية لديهم .

2/ عنوان الدراسة :

Working environment factors That effect quality of Work life among ettendants in pettrol stations in Kitale town in Kenya , 2013 , Aloys kiriago , vol 3 , No 5, 296

هدفت الدراسة الى تحديد عوامل بيئة العمل التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية للعاملين في محطات البنزين في مدينة كيتالي تاون في كينيا .

منهج الدراسة : تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لأغراض الدراسة .

عينة الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من (17) محطة تتألف من (17) مديرا و (170) موظفا , وتم اختيار عينة الدراسة مكونة من (17) مديرا و بذلك تكون عينة مستهدفة (قصدية) , وتم استخدام العينات العشوائية البسيطة على الموظفين تكونت من (85) موظفا لتكون العينة بالنهاية العينة الكلية (102) مديرا وموظفا ومن خصائص العينة الجنس (إناث , ذكور) , والسن (18 الى 29 , 30 الى 39 , 40 الى 49) , الخبرة المهنية (اقل من سنة , ومن 1 الى 2 سنة , ومن 3 الى 5 سنوات) .

أداة الدراسة : وتم استخدام الاستبانة كأداة لدراسة .

أهم نتائج الدراسة :

- وجود تأثير لعوامل بيئة العمل على جودة حياة العمل .
- ظروف الصحة والسلامة السيئة تؤثر سلبا على جودة حياة العمل للعاملين .
- وجود تأثير لضغوط العمل التي تأتي من أصحاب المحطات والعملاء على جودة حياة العمل .
- نقص وشح الأدوات اللازمة للعاملين للقيام بأعمالهم تؤثر على جودة حياة العمل .

3/ عنوان الدراسة :

Quality of Work life perceived by narses and their organizational Commitment level , 2016 , Handan Eren , filiz Hisar ,International journal of Human Sciences , Volume 13 , Issue 1 , p 1132/ 10.

(جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الممرضون ومستوى الالتزام التنظيمي لديهم)

هدفت الدراسة الى تحديد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الممرضون وتحديد مستويات التزامهم التنظيمي .

منهج الدراسة : تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة , حيث اعتمد الباحثين الاستبانة كأداة لجمع البيانات .

عينة الدراسة : مجتمع الدراسة يتكون من 163 ممرض يعمل في مشفى الجامعة في اسطنبول , حيث استخدم أسلوب الحصر الشامل , ومن خصائص العينة : الجنس الإناث أكثر من الذكور , السن اغلبهم ما بين 18 و 31 سنة , الحالة الاجتماعية اغلبهم متزوجات , المستوى لديهم درجة بكالوريوس , العمل منهم يعملون في قسم الجراحة , الخبرة منهم من 1 الى 3 سنوات يعملون في المنظمة , ومنهم من 10 الى 12 سنة .

أداة الدراسة : تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات :

-استبيان جودة الحياة الوظيفية : ويتكون من 5 عوامل أو أبعاد وهي : بيئة العمل , العلاقات مع المديرين , ظروف العمل , إدراك العمل , خدمات الدعم . وتم تحديد الحجم من خلال خمس نقاط وهي : لا يوافق بشدة , إيقاف , غير مقترح , توافق , توافق بقوة .

-استبيان الالتزام التنظيمي : وهذا الاستبيان ل كرادمون وسميث في 1976 وتم تكييفه في التركية 1994 , وقد تم استخدامه في هذه الدراسة .

أهم نتائج الدراسة :

- جودة الحياة الوظيفية للممرضين و مستوى التزامهم التنظيمي في المستوى المتوسط .

- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي .

توصيات الدراسة :

- أوصت الدراسة بضرورة تنفيذ البرامج التي من شأنها تعزز جودة الحياة الوظيفية لدى الممرضين حيث بينت ان ظروف العمل لدى الممرضين مرتبطة بكثافة المرضى في القسم حيث قسم الطوارئ كان يعاني من ضغط العمل المستمر ولتحسين ظروف العمل وتحفيز الممرضين من خلال إعطاؤهم الحوافز .

- كذلك بينت ان الممرضين الذين لديهم ساعات عمل طويلة يؤثر سلبا على مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم لذلك ممكن التفكير بنظام التبديل وإعادة ترتيب جدولة ساعات العمل .

- وجد العلاقات مع المدراء من العوامل المؤثرة في تحسين جودة الحياة الوظيفية حيث الممرضون الذين يعملون في منصب المدير يقومون بدور رائد في دعم الممرضين الذين يعملون في أقسام أخرى , مع الأخذ في الاعتبار مشاكل وتوقعات الممرضين من قبل الإدارة العليا والسماح بمشاركتهم في عمليات صنع القرار .

جدول رقم (01) : ملخص الدراسات السابقة .

أهم النتائج	الأداة المستعملة		المنهج	نوع العينة	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	تتميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	صاحب الدراسة و عنوانها	رقم
	عدد البؤرة	عدد الأبعاد وتسميتها						
الدراسات المحلية								
<p>-وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة .</p> <p>وجود درجة متوسطة من التحفيز في كلتا المؤسسات .</p> <p>-وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وتحفيز العاملين .</p>	عدد بؤره 40 .	<p>استبيان جودة الحياة الوظيفية: عددأبعاده10</p> <p>-أبعاد مرتبطة بالعوامل الوظيفية والتنظيمية : تصميم العمل, برامج التدريب , فرص الترقية , المشاركة في القرارات</p> <p>- وأبعاد مرتبطة بالعوامل المادية وهي : الأجر , الخدمات الاجتماعية , ظروف العمل الفيزيائية .</p> <p>-الأبعاد المرتبطة بالعوامل الاجتماعية وهي : جماعات العمل , أسلوب الإشراف , التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية .</p>	منهج دراسة الحالة	نوع عينة الدراسة هو 102 عامل موزعين على مؤسستين	<p>اعتمدت الطالبة في مفهوم جودة الحياة الوظيفية على التعريف التالي : عبارة عن نشاط يعتمد أساسا على عملية ديمقراطية تدعو الى مشاركة الأفراد في جميع المستويات , وإبداء رأيهم فيما يخص عملهم , وهذا ما يساعد في معرفة الفرد لنتائج ما قام به , ويحسسه بمساهمته في تحقيق النتائج</p>	<p>حنان زمور , 2015 , دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل / الطاهري .</p>	حنان زمور , دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية	1

رقم الدراسة و عنوانها	صاحب الدراسة و عنوانها	تتميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	رقم العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
						عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
2	محمد الأمين احمد فواتيح , بوحفص مباركي , بوحفص مباركي , جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة , مجلة تنمية الموارد البشرية - العدد الثاني عشر , جامعة وهران عدد الصفحات . 41 / 377	محمد الأمين احمد فواتيح , بوحفص مباركي , 2016 , جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة , مجلة تنمية الموارد البشرية - العدد الثاني عشر , جامعة وهران عدد الصفحات . 41 / 377	مفهوم جودة الحياة الوظيفية:	عدد الأفراد العينة (100) فرد	المنهج الوصفي التحليلي	استبيان جودة حياة العمل : يتكون من 7 أبعاد : القسم الأول : هو عبارة عن البيانات الشخصية . القسم الثاني : عن جودة الحياة الوظيفية وأبعاده هي حاجات الصحة والأمان , الحاجات الاقتصادية والعائلية , الحاجات الاجتماعية , حاجات تقدير الذات , حاجات تحقيق الذات , الحاجات المعرفية , الحاجات الجمالية والإبداع) . الدراسة الى ان تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي الى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل .	عدد بنوده 40 . استبيان جودة حياة العمل 75 بند	بينت النتائج ان إدارة الجودة الشاملة لها علاقة ارتباطيه موجبة دالة احصائيا مع الأبعاد السبعة لجودة حياة العمل (حاجات الصحة و الأمان , والحاجات الاقتصادية والعائلية , الحاجات الاجتماعية , حاجات تقدير الذات , حاجات تحقيق الذات , الحاجات المعرفية , الحاجات الجمالية والإبداع) . وخلصت الدراسة الى ان تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي الى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل .

رقم الدراسة و عنوانها	صاحب الدراسة و عنوانها	تتميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	نوع العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
						عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
3	معراجي سالم , جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء التنظيمي	معراجي سالم , 2017 , جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء التنظيمي , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم .	اعتمد الطالب على تعريف المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2007 هو نسق تحاول المنشأة بموجبه إطلاق القوة الخلاقة الكامنة للأشخاص العاملين فيها , وذلك بمشاركتهم في القرارات التي تؤثر على حياتهم العملية , وهي أيضا احد أساليب التطوير التنظيمي	نوع العينة 160	منهج الوصف التحليلي	يتكون الاستبيان جودة حياة العمل من قسمين :القسم الأول يتكون من معلومات تتعلق بالبيانات الشخصية الخبرة المهنية , والقسم الثاني يتناول جودة الحياة الوظيفية بأبعادها 6 التي تحتوي على 36 فقرة وهي : ظروف العمل المعنوية , خصائص الوظيفة , الأجور والمكافآت , جماعة العمل , أسلوب الرئيس في الإشراف , 36 المشاركة في القرارات .	استبيان جودة حياة العمل يتكون من 36 بند .	-مستوى جودة الحياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة جاءت مرتفعة . -مستوى الولاء التنظيمي أفراد عينة الدراسة جاء مرتفع . -توجد علاقة ارتباطية موجبة وضعيفة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي . -لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية . -لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية

رقم الدراسة	صاحب الدراسة و عنوانها	تتميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	جم العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
						عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
4	بن خلد عبد الكريم , جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية	بن خالد عبد الكريم , 2017 , جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية , أطروحة دكتوراه , جامعة وهران 2 - الجزائر .	مفهوم جودة الحياة الوظيفية	تكونت عينة الدراسة من 85 موظفا من العاملين الدائمين	المنهج الوصفي	عدد الأبعاد الاستبيان جودة الحياة الوظيفية 6 أبعاد هي : -ظروف بيئة العمل -خصائص الوظيفة -الأجور والمكافآت -جماعة العمل -أسلوب الرئيس في الإشراف -المشاركة في القرارات	عدد بنود الاستبيان جودة الحياة الوظيفية هو 43 بند	توفر عوامل جودة الحياة في العمل والثقافة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة . -وجود تأثير دال احصائيا لبعض جودة الحياة في العمل . -وجود فروق جزئية في مستوى جودة حياة في العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة حسب الجنس , السن , الاقدمية في العمل , مكان العمل , الوظيفة , في المؤسسات الصحية قيد الدراسة . -وجود فروق جزئية في مستوى الثقافة التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة .

رقم	صاحب الدراسة وعنوانها	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	جمع العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
						عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
5	دراسة علي حمادية , أسماء خلاف , دنيا بوزيدي , جودة الحياة وعلاقتها بالتفاؤل لدى عينة من طلبة الدكتوراه (ل.م.د)	دراسة علي حمادية , أسماء خلاف , دنيا بوزيدي , 2018 , جودة الحياة وعلاقتها بالتفاؤل لدى عينة من طلبة الدكتوراه (ل.م.د) , مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 9 العدد 2 خاص) الجزء الأول (.	اعتمد الباحثين على تعريف منظمة الصحة العالمية OMS (1994) فهي ترى ان جودة الحياة مفهوم واسع يتأثر بشكل معقد كل من الصحة الجسمية للفرد , حالته النفسية , وعلاقته الاجتماعية , مستوى تحكمه في ذاته , بالإضافة الى علاقته مع العوامل الفعالة في بيته .	تكونت عينة الدراسة من 57 طالب وطالبة	المنهج الوصفي الإرتباطي - المقارن	تكون مقياس جودة الحياة من 6 محاور التالية : - جودة الصحة العامة . - جودة الحياة الأسرية والاجتماعية . - جودة التعليم والدراسة . - جودة العواطف . - جودة الصحة النفسية . - جودة شغل الوقت وإدارته .	عدد الفقرات المقياس 60 فقرة .	- وجود علاقة إرتباطيه دالة احصائيا بين جودة الحياة والتفاؤل لدى طلبة الدكتوراه . - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة لدى طلبة الدكتوراه ل.م.د حسب متغيري الجنس والتخصص . - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التفاؤل لدى طلبة الدكتوراه ل.م.د حسب متغيري الجنس والتخصص .

هم النتائج	الأداة المستعملة		المنهج	نوع العينة	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	صاحب الدراسة و عنوانها	رقم
	عدد البنود	عدد الأبعاد وتسميته						
يوجد تأثير ايجابي لجودة الحياة الوظيفية من شأنه أن يحد من ظاهرة العطل المرضية لدى أعوان العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية بسكرة -مستوى التكوين والتعلم لدى أفراد الحماية المستقل جودة الحياة الوظيفية له تأثير ايجابي اتجاه المتغير التابع ظاهرة العطل المرضية	عدد بنود استبيان جودة الحياة الوظيفية هو 20 فقرة	شمل استبيان جودة الحياة الوظيفية 4 أبعاد هي : -التكوين والتعلم . -الصحة والسلامة المهنية. -الاستقرار و الأمن الوظيفي . -فرق العمل .	منهج الوصفي التحليلي	نوع مجتمع الدراسة 209 عون حماية مدنية	عرف الطالب جودة الحياة الوظيفية إجرائيا : بأنها توفير مجمل العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها أو الجوانب الايجابية المرتبطة ببيئة العمل بشكل جيد التي تنعكس ايجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد ممكن في تأدية مهامه على أكمل وجه .	حرز الله عبد الحفيظ , اثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضي	حرز الله عبد الحفيظ , اثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضي	6

رقم الدراسة و عنوانها	صاحب الدراسة	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	حجم العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
						عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
7	دراسة أمباركة عروي و صبرينة موراد , جودة الحياة الوظيفية على ضوء بعض المتغيرات الشخصية والبيئية	دراسة أمباركة عروي و صبرينة موراد , 2020 , جودة الحياة الوظيفية على ضوء بعض المتغيرات الشخصية والبيئية , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة زيان عاشور - الجلفة	اعتمدت الطالبة على تعريف (البليسي , 2012 , ص 7) لجودة الحياة الوظيفية على أنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها , الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد ايجابيا وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها , وفي نفس الوقت تلبى وتشبع رغبات عاملها , مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وحصانتها ضد الكثير من الأزمات	عدد العينة 31 عامل	المنهج الوصفي	تكون استبيان من المحور الأول : مخصص للبيانات الشخصية العامة (الجنس , السن , المؤهل العلمي , الخبرة المهنية) المحور الثاني : ويتكون من 10 أبعاد موزعة على مجالين : المجال الأول : جودة الحياة المادية مقسم الى 5 أبعاد : -التصميم وظروف العمل - سلامة البيئة -الأجور والمكافآت - الترقية والنقدم -خصائص الوظيفة المجال الثاني : جودة الحياة المعنوية مقسم الى 5 أبعاد : - تسهيلات الراحة والامتيازات -جماعة العمل - المشاركة في القرارات -تقويم المظالم -التوازن بين الحياة والعمل	تكون الاستبيان من 37 فقرة	- مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التصميم وظروف العمل , سلامة البيئة , تسهيلات الراحة والامتيازات , جماعة العمل , المشاركة في القرارات مرتفع لدى عناصر الحماية المدنية بوحدات مدينة الجلفة . - مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الأجور والمكافآت , خصائص الوظيفة متوسط لدى عناصر الحماية المدنية بوحدات مدينة الجلفة . - مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الترقية والتقدم , تقويم المظالم , التوازن بين الحياة و العمل غير واضح لدى عناصر الحماية المدنية بوحدات مدينة الجلفة .

صاحب الدراسة و عنوانها	تتميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	نوع العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
					عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
الدراسات العربية							
8	أسامة زياد يوسف البليسي , جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة , مذكرة ماجستير , الجامعة الإسلامية - غزة .	اعتمد الطالب على تعريف جاد الرب لمفهوم جودة الحياة الوظيفية بأنها : "العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية , والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها	نوع العينة 265 موظف وموظفة من 53 منظمة غير حكومية	المنهج الوصفي	تم استعمال الاستبيان مكون من جزأين الأول متعلق بالشخص والثاني ينقسم إلى محورين الأول جودة الحياة الوظيفية وعدد أبعاده 8 وهي -ظروف العمل المادية . - سلامة بيئة العمل -عوامل وظيفية . -عوامل مالية . -مشاركة العاملين في الإدارة . -رفاهية العاملين . -تقويم المظالم . - توازن بين الحياة والعمل .	عدد بنود الاستبيان جودة الحياة الوظيفية 76 بند	- وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها . - أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقي . - المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة . - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في منظمات الغير حكومية في قطاع غزة تعزى للجنس .

رقم الدراسة	صاحب الدراسة و عنوانها	تهديش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	جمع العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
						عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
9	دراسة عماد منصور احمد حلاوة , غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي	دراسة عماد منصور احمد حلاوة , 2015 غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي , بحث لاستكمال درجة الماجستير الجامعة الإسلامية - غزة	اعتمد الطالب على التعريف الذي تعني فيه " ظروف عمل جيد , وإشراف جيد , ومرتبات المزايا والمكافآت الجيدة ,وقدر من اهتمام والتحدي بالوظيفة , وتتحقق جودة الحياة العمل من خلال فلسفة العلاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرصة أكبر للتأثير على وظائفهم , والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل ."	عدد أفراد العينة 500 موظف	المنهج الوصفي التحليلي	يتكون استبيان غموض الحياة الوظيفية من 5 مجالات هي : -مقياس عدم الاستقرار الوظيفي -مقياس الترقيات المبنية على عدم الكفاءة والمعايير العادلة -مقياس عدم المساواة والعدالة -مقياس سوء الأحوال الاقتصادية	عدد بنود الاستبيان هو 38 بند	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الحياة الوظيفية و الاداء الوظيفي . -هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي . -هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية , بينما لم تظهر أي فروق بين آرائهم تعزى لمتغير الجنس .

هم النتائج	الأداة المستعملة		المنهج	نوع العينة	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	صاحب الدراسة و عنوانها	الرقم
	عدد البنود	عدد الأبعاد وتسميته						
وجود فروق جوهرية بين المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في محافظة دمشق فيما يخص الأجور والتعويضات , والصحة والاستعداد , والمشاركة في اتخاذ القرارات وانهماك العمال فيها .-يؤثر مستوى الأجور وتعويضات المدفوعة في المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في محافظة دمشق على برامج جودة حياة العمل فيها , ومن ثم في مستويانهماك العمال فيها .-لا يوجد ارتباط معنوي بين بيئة العمل , والأجور و التعويضات , والصحة والاستعداد , والتوازن بين حياة العمل والحياة الاجتماعية , وانهماك العمال في المستشفيات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي العاملة في محافظة دمشق	عدد البنود هو 28 بند	يتكون الاستبيان من قسمين الأول على متغيرات التعريفية الجنس , المشفى , المستوى التعليمي , سنوات الخبرة , التصنيف الوظيفي , القسم الثاني : عن جودة حياة العمل وأبعادها 6 : - بيئة العمل -الأجور والمكافآت - الصحة والاستعداد - تعاون والعمل الجماعي -المشاركة في اتخاذ القرار -التوازن بين حياة العمل والاجتماعية	==	نوع العينة هو 332 عاملا	التعريف الذي وظفه الباحث عن جودة الحياة الوظيفية هو "ان جودة حياة العمل فلسفة إدارية تهدف إلى تعزيز كرامة العمال , ودفعهم إلى تقديم التغييرات في ثقافة المنظمة , و تحسين الحالة المادية والعاطفية لهم من خلال تزويدهم بفرص النمو والتطور"	رعد الصرن , دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وانهماك العمال في المستشفيات ت , مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد 34 -العدد الأول عدد الصفحات 30 /108	رعد الصرن ,دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وانهماك العمال في المستشفيات ت .	10

هم النتائج	الأداة المستعملة		المنهج	إجم العينة	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	صاحب الدراسة و عنوانه	رقم
	عدد البنود	عدد الأبعاد وتسميته						
<p>توجد علاقة طردية لرأس المال النفسي بمستوى شعور عضو هيئة التدريس بجودة حياة العمل .</p> <p>-توجد علاقة طردية لجودة حياة العمل بمستوى الالتزام التنظيمي .</p> <p>-لا يوجد دور مباشر لرأس المال النفسي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي.</p> <p>-يوجد دور غير مباشر لأبعاد رأس المال النفسي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي</p>	<p>عدد بنود مقياس جودة الحياة العمل 30 عبارة</p>	<p>استبيان جودة الحياة العمل 5 يتكون من أبعاد :</p> <p>-أجور أو الحوافز</p> <p>- فرص التنمية المهنية</p> <p>-الأمان الوظيفي</p> <p>-الاتصال الرسمي والغير الرسمي</p> <p>-مجال الحياة الكلي</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>عدد أفراد العينة 100 عضو هيئة تدريس</p>	<p>اعتمد الباحث في تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها " خلق ظروف عمل مرغوبة من خلال تقديم مكافآت وأمان وظيفي وفرص نمو مهنية تقود الى دعم الموظفين وزيادة رضاهم . "</p>	<p>محمود سيد علي أبو سيف, 2018, دور جودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في الجامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية , جامعة الملك سعود -سعودية. المجلد 1 العدد (3) صفحات 1 / 73</p>	<p>محمود سيد علي أبو سيف , دور جودة حياة العمل في العلاقة</p>	<p>11</p>

الرقم الدراسة و عنوانه	صاحب الدراسة	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	مجم العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
						عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
12	سمر سعيد البياري , جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة	سمر سعيد البياري , 2018 , جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة , بحث لاكتمال متطلبات درجة ماجستير , جامعة إسلامية بغزة	عرف الباحث جودة الحياة الوظيفية بأنها تعبر جودة الحياة الوظيفية على أنها توقعات الموظفين تجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور والتعويضات وجود بيئة أمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية وجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل .	عدد الأفراد العينة 179 موظف	المنهج الوصفي التحليلي	يتكون الاستبيان من: القسم الأول : هو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيبين (مكان العمل , الجنس , العمر , المؤهل العلمي , المسمى الوظيفي , سنوات الخدمة) . القسم الثاني : وهو عبارة عن جودة الحياة الوظيفية ويتكون من 7 مجالات وهي : -ظروف العمل المادية -التوازن بين الحياة والعمل - أجور ومكافآت -العدالة والمساواة -إتاحة الفرص للتقدم والتقدم المهني -مشاركة في اتخاذ القرار -الأمان واستقرار الوظيفي .	عدد البنود 44 فقرة	متوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظف وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بدرجة متوسطة . -متوسط الحسابي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بدرجة كبيرة . -توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية . -تبين أن متغيرات المؤثرة في التزام التنظيمي هي (ظروف العمل المادية , توازن بين الحياة والعمل , أجور و مكافآت , الأمان والاستقرار الوظيفي) وكان هذا تأثير ذو دلالة إحصائية . -توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي تعزى إلى بيانات شخصية ما عدا الجنس ,المؤهل العلمي .

هم النتائج	الأداة المستعملة		المنهج	نوع العينة	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	صاحب الدراسة و عنوانه	الرقم
	عدد البنود	عدد الأبعاد وتسميته						
<p>- وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل في شركات التامين الأردنية .</p> <p>- وجود اثر ذي دلالة إحصائية لبعيد الاستقطاب على جودة حياة العمل في شركات التامين الأردنية .</p> <p>- وجود اثر ذي دلالة إحصائية لبعيد الاختيار على جودة حياة العمل في شركات التامين الأردنية .</p> <p>- وجود اثر ذي دلالة إحصائية لبعيد التعيين على جودة حياة العمل في شركات التامين الأردنية</p>	<p>الجزء الثالث : (جودة حياة العمل) ويتكون من 10 فقرات</p>	<p>الجزء الأول : يتعلق بالخصائص الديمغرافية للعينة , ممثلة في (النوع الاجتماعي , الفئة العمرية , المؤهل العلمي , سنوات الخبرة , المستوى التعليمي) .</p> <p>- الجزء الثاني : فيتكون من المتغير المستقل (استراتيجيات التوظيف) -الجزء الثالث : المتغير التابع (جودة حياة العمل) ويتكون من 10 فقرات (16-25)</p>	المنهج الوصفي	نوع العينة 300 عامل من 24 شركة	اعتمد الباحث على التعريف التالي لجودة حياة العمل "بأنها مدى توافر الظروف وبيئة العمل الملانمة للعاملين من عدة جوانب النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ وصنع القرارات المتعلقة بالعمل " .	احمد محمد حمدان الحجاج , اثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل , رسالة ماجستير , جامعة الشرق الأوسط - الأردن	احمد محمد حمدان الحجاج , اثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل	13

الرقم الدراسة	صاحب الدراسة و عنوانه	تتميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	مجم العينة	المنهج	الأداة المستعملة		هم النتائج
						عدد الأبعاد وتسميته	عدد البنود	
الدراسات الأجنبية								
14	Shah Alam, Alam, Investigating the Relationship between Quality of Work life and organization al Commitment amongs t Employees in Malaysi an Firms	Shah Alam, 2010, Investigating the Relationship between Quality of Work life and organization al Commitment amongs t Employees in Malaysian Firms , international journal of Academic Research in Business and social Sciences , vol 5;N 1, 82, p 296	المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	مجم العينة 500 موظف	//	عدد الأبعاد وتسميته كان الاستبيان جودة الحياة الوظيفية يتكون من 6 أبعاد التالية: -النمو والتطور - المشاركة -البيئة المادية للعمل -الإشراف -الأجور - العلاقات الاجتماعية في المنظمات	عدد البنود الاستبيان جودة الحياة الوظيفية 28 بندا	-هناك علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأبعادها والالتزام التنظيمي لموظفيها . -يرى الموظفون بان عوامل جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في التقدم والتطور , والمشاركة , والعلاقات الاجتماعية في المنظمات تساهم بشكل كبير في ارتفاع جودة الحياة الوظيفية لديهم .

هم النتائج	الأداة المستعملة		المنهج	حجم العينة	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	صاحب الدراسة و عنوانه	الرقم
	عدد البنود	عدد الأبعاد وتسميته						
وجود تأثير لعوامل بيئة العمل على جودة حياة العمل . -ظروف الصحة والسلامة السيئة تؤثر سلبا على جودة حياة العمل للعاملين . -وجود تأثير لضغوط العمل التي تأتي من أصحاب المحطات والعملاء على جودة حياة العمل . -نقص وشح الأدوات اللازمة للعاملين للقيام بأعمالهم تؤثر على جودة حياة العمل .	///	استخدام الاستبانة كأداة لدراسة .	المنهج الوصفي المسحي	حجم العينة 170 موظفا و 17 مديرا	////////////////	Aloys Kiriago, 2013 , Working environment factors That effect quality of Work life among ettendants in pettrol stations in Kitale town in Kenya , vol 3 , No 5, 296	Aloys Kiriago, Working environment factors That effect quality of Work life among ettendants in pettrol stations in Kitale town in Kenya	15

هم النتائج	الأداة المستعملة		المنهج	جم العينة	المفهوم أو المفاهيم المعتمد لمتغيرات الدراسة	تتميش المصدر وفق الإصدار APA الأخير	صاحب الدراسة و عنوانه	الرقم
	عدد البنود	عدد الأبعاد وتسميته						
جودة الحياة الوظيفية للمرضى ومستوى التزامهم التنظيمي في المستوى المتوسط . -هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي	///	استبيان جودة الحياة الوظيفية : ويتكون من 5 عوامل أو أبعاد وهي : - بيئة العمل -العلاقات مع المديرين -ظروف العمل -إدراك العمل -خدمات الدعم	المنهج الوصفي التحليلي	جم العينة 163 ممرضا	//////////	Handan Eren , filiz Hisar , Quality of Work life perceived by narses and their organizatio nal Commitme nt level , Internatio nal journal of Human Sciences , Volume 13 , Issue 1 , p 1132/ 10	Handan Eren , filiz Hisar , Quality of Work life perceiv ed by narses and their organiz ational Commit ment level	16

استثمار الدراسات السابقة : استفدنا من الدراسات السابقة في دراستنا الحالية

مايلي :

- 1- معرفة المنهج المناسب الذي تم الاعتماد في مثل هذه الدراسة .
- 2- ساعدتنا هذه الدراسات في تحديد أهداف الدراسة الحالية .
- 3- معرفة طرق اختيار العينة .
- 4- معرفة مدى أهمية الدراسة جودة الحياة الوظيفية .
- 5- الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستعملة .
- 6- المقارنة بين نتائج الدراسات .
- 7- معرفة اختيار أداة الدراسة المناسبة .

وكذلك تعرفنا على معلومات نظرية حول الموضوع منها :

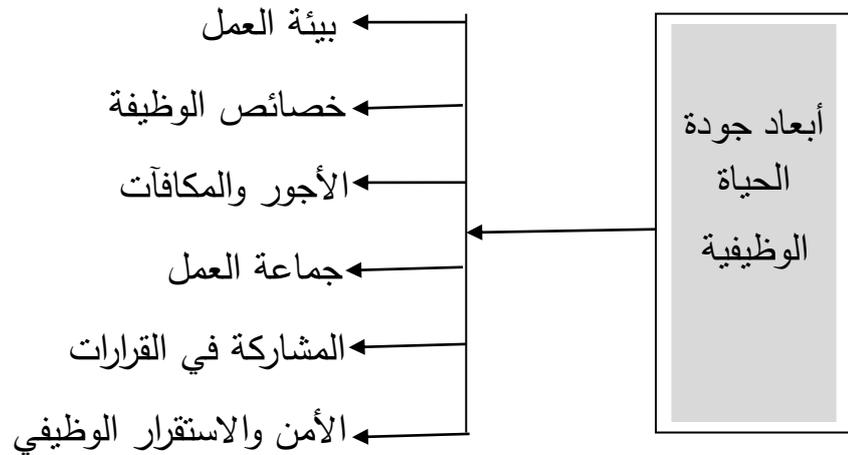
- معرفة جودة الحياة الوظيفية مفهومها وأبعادها من خلال الدراسات السابقة :

❖ مفهوم جودة الحياة الوظيفية : هي مجموعة من الأنشطة التي تمارسها المؤسسة

لتوفير الظروف الملائمة في بيئة العمل في جوانبها المادية والمعنوية بهدف تنمية

وتطوير الحياة لتتبعكس ايجابيا على أداء المنظمة .

❖ من الأبعاد المشتركة بين هذه الدراسات لجودة الحياة الوظيفية فيما يلي :



شكل رقم (01) : يمثل أبعاد جودة الحياة الوظيفية

9- تناول متغيرات الدراسة:

تمهيد:

سعي المنظمات للتكيف مع التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال , وتزايد المنافسة قادها الى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية والبحث فيها وتبنيها كفلسفة وتطبيق , و ذلك لإحداث تغييرات في مفاهيم الإدارة التقليدية وتشجيع استقلالية العاملين , والعمل الجماعي , وتوفير فرص المشاركة في اتخاذ القرارات وتغيير ادوار القادة. وضمن هذا تبلوره مفهوم جودة الحياة الوظيفية الذي يرى بان الموارد البشرية هي أهم موارد المنظمة التي تساهم في تحقيق الاداء الكلي , وهذا المورد بطبيعته يبحث عن الراحة الجسمية , والاطمئنان النفسي , و الشعور بالأمان ولهذا فان المنظمة مطالبة بتوفير الظروف المادية والاجتماعية , التنظيمية وكذا السعي لتحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والوظيفية . وهذا ما نسعى الى التعرف عليه من خلال هذا الفصل النظري وفق العناصر التالية التي سنتطرق إليها :

- نشأة جودة الحياة الوظيفية - تعريف جودة الحياة الوظيفية - أبعادها - أهميتها - أهدافها - برامج ومراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية - قياسها .

1- نشأة جودة الحياة الوظيفية :

ان من الأسباب الفعلية لظهور مفهوم جودة حياة العمل هو بقصد مواكبة سياسات التغيير والتطوير التنظيمي والتخفيف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم , أو تخفيفا للخدمات والمزايا الاجتماعية الممنوحة لهم , أو تخفيضا لمعدلات أجورهم بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين , في نفس الوقت العمل على تعظيم أهمية استخدام وترشيد

أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تعزيز الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال .

وقد زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل , فتعددت الدراسات والبحوث , وكما درست إدارة المنظمات الرائدة , ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى , ومصطلح جودة حياة العمل قدم لأول مرة خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل.

لذا نجد ان جاد الرب (2008) أشار الى ان جودة حياة العمل مرت بثلاث مراحل زمنية تمثلت في ما يلي :

المرحلة الأولى : نهاية الستينات وبداية السبعينات

حيث اعتبر بعض الباحثين في تلك الفترة مفهوم جودة حياة العمل مفهوم فلسفي أكثر من كونه أسلوب معين , أما البعض الآخر فأشاروا الى ان هذا المفهوم كان ينصب على اثر الوظيفة على صحة العامل والتعرف على الطرق التي تزيد من جودة ونوعية أداء الفرد أثناء العمل , وان المفهوم ظهر نتيجة لزيادة السلوكيات في بيئة العمل مثل زيادة معدلات الغياب وزيادة استياء العاملين تجاه رؤسائهم في العمل .

المرحلة الثانية : منتصف وبداية الثمانينات

حيث شهدت هذه المرحلة انخفاض الاهتمام ببرامج تحسين الحياة الوظيفية , وهذا نتيجة لعدة عوامل منها زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة , الأمر الذي جعل المنظمات الصناعية بشكل خاص تقوم بتوجيه معظم خططها لمواجهة ارتفاع التكاليف الصناعية والطاقة , وهذا بالإضافة الى زيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية , ولذلك زاد

حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة , وبالتالي انخفاض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية , وكل ذلك جعل برامج جودة وتحسين العمل تأتي في المرتبة الثانية في تلك الفترة .

المرحلة الثالثة : منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات

حيث شهدت هذه المرحلة الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة وتحسين العمل , ويرجع ذلك الى حاجة المنظمات وخاصة الأمريكية منها لمثل هذه البرامج نتيجة ضعف الموقف التنافسي لها أمام المنظمات اليابانية .

ومع التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي, وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد استراتيجيات التنافسية . (مفيد بهاللي , 2019 , ص 16)

من خلال ما سبق نجد ان مصطلح جودة الحياة الوظيفية جاء ليوازن بين مستجدات المنظمة وحاجات العاملين لزيادة فعالية أدائهم , وهذا من خلال إكساب مهارات للعاملين من جهة وتحسين ظروف العمل من جهة أخرى بالاعتماد على مجموعة برامج جودة الحياة العمل , لتتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها الإستراتيجية وبقائها في المنافسة .

2- تعريف جودة الحياة الوظيفية (تعريف الجودة , تعريف جودة الحياة , تعريف

الحياة الوظيفية , تعريف جودة الحياة الوظيفية) :

جدول رقم (02) : تعريف متغير جودة الحياة الوظيفية

التعريف 4	التعريف 3	التعريف 2	التعريف 1	تعميش المصدر وفق APA الإصدار الأخير	رقم
<p>عرف كاورو - ايشيكاوا في كتابه (Le TQM) عام 1984 الجودة بأنها : " القابلية على إشباع العميل " .</p>	<p>عرف كروسي فيليب الجودة في كتابه (Quality Is Free) عام 1979 بأنها : " المطابقة للمواصفات " .</p>	<p>عرف جوران ان الجودة في كتابه (Quality control Hand Book) الذي نشر عام 1981 بأنها : " القابلية للاستخدام أو الملائمة للاستعمال " .</p>	<p>يرجع مفهوم الجودة (Qualité) الى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص , أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة , وقيما كانت تعني الدقة و الإتقان .</p>	<p>حبشي فتيحة , 2006 / إدارة الجودة الشاملة , أطروحة لنيل شهادة الدكتوراء , جامعة منتوري -بسنطينة . ص 22</p>	1
<p>الجودة : تعني إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة, يكون قادرا من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها , بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم , وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو</p>	<p>معهد المعايير الوطنية الأمريكي (ANSI) وجمعية ضبط الجودة الأمريكية (ASQC) تعرف " المزايا والخصائص الكلية للسلعة / الخدمة و التي تشمل قدرتها في تلبية الاحتياجات " .</p>	<p>الجودة هي : مجمل مظاهر وخصائص السلعة أو الخدمة التي تؤثر في قدرتها على إشباع رغبة محددة أو مفترضة .</p>	<p>الجودة : هي المزيج الكلي لخصائص المنتج المتأتية من التسويق , الهندسة , التصنيع والصيانة الذي من خلاله سيلبي المنتج و الخدمة في الاستعمال توقعات المستهلك .</p>	<p>نور الدين حامد , بدون سنة , دور إدارة الجودة الشاملة في إنشاء الميزة , من المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع ص 36</p>	2

تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها .					
وعرف روبن جودة الحياة بأنها : " الدمج والتكامل بين عدة اتجاهات لدى الفرد من ناحية الصحة الجسمية والنفسية والحياة الاجتماعية , متضمنة كلا من المكونات الإدراكية والمكونات العاطفية والذي يشمل الرضا .	يرى كل من ليمان وجينسان جودة الحياة : تتمثل في الشعور بالرضا والإحساس بالرفاهية والمتعة في ظل الظروف التي يحياها الفرد.	يرى ليتوين "أن جودة الحياة لا تقتصر على تدليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط بل تتعدى إلى تنمية النواحي الايجابية."	يرى كومنس أن مفهوم جودة الحياة " يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة أو تقدير الذات أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية .	بخوش نورس , حميداني خرفية , 2016/2015 , جودة الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى طالبات جامعة زيان عاشور , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر , جامعة زيان عاشور - الجلفة - . ص 23	3
منظمة الصحة العالمية (1995) : تعرف جودة الحياة بوصفها : إدراك الفرد لوضعه في سياق الحياة في سياق الثقافة , وانساق القيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع أهدافه , وتوقعاته , قيمه	تعريف جودة الحياة : تعرف دينير (2009) : لجودة الحياة أنها : الإدراكات الحسية للفرد تجاه مكانته في الحياة من الناحية الثقافية , ومن منظومة القيم في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد , وكذلك علاقته بأهدافه وتوقعاته , وثوابته ومعتقداته ,	يصف العاملون في مجال علم النفس الايجابي بأنه " دراسة كافة مكامن القوة لدى البشر , ودراسة كل ما من شأنه وقاية البشر من الوقوع في البرائن الاضطرابات النفسية	علم النفس الايجابي تعرفه كريستال بارك (2003) : علم يهتم بدراسة وتحليل الخبرات الشخصية الذاتية المقدره , أو ذات قيمة مثلا الرفاهية الشخصية أو جودة الوجود الذاتي الشخصي , القناعة , الرضا (في الماضي) , الأمل والتفاؤل)	بوعيشة أمال , 2014 , جودة الحياة وعلاقتها بالهوية النفسية لدى ضحايا الإرهاب بالجزائر , مذكرة لنيل شهادة دكتوراه , جامعة محمد خيضر بسكرة -الجزائر . ص 67 - 73	4

<p>, واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية , حالته النفسية , مستوى استقلاليته , علاقاته الاجتماعية , اعتقاداته الشخصية , وعلاقاته بالبيئة بصفة عامة , وبالتالي فان جودة الحياة بهذا المعنى تشير الى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته .</p>	<p>وتشمل أوجه الحالة النفسية ومستوى الاستقلال الشخصي .</p>	<p>والسلوكية , إضافة الى دراسة كل العوامل الفردية , الاجتماعية , والمجتمعية التي تجعل الحياة الإنسانية جديرة بان تعاش " .</p>	<p>في المستقبل (, التدفق والسعادة) في الحاضر (.</p>	
<p>عرف (Afsar) جودة الحياة () الوظيفية بأنها : ليست فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم ولكن أيضا توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية وكذا تصورهم لهذا الارتياح</p>	<p>-جودة الحياة الوظيفية : عرفها (swany) وآخرون بأنها مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من اجل تحقيق أهداف المنظمة .</p>	<p>-الحياة الوظيفية : عرفت على أنها سلسلة متعاقبة من التجارب والتغيرات الوظيفية التي يعيشها الفرد خلال عمره الوظيفي .</p>	<p>الجودة : تعني القدرة على إتقان عمل الأشياء , فهي تختص بالحصول على منتج أو خدمة تحتوي مجموعة صفات تلبي حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين الظاهرة والضمنية عن طريق منتجاه وعمليات خالية من العيوب أو بأقل</p>	<p>5 -محروق سمر , 2019 / 2020 , اثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي , مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الماستر في علوم التسيير , جامعة محمد الصديق بن يحي , جيجل ص 13-12</p>

والظروف .			قدر ممكن منها .		
جودة حياة العمل كهدف : عرفها (Lawler) 1971) كونها " تتضمن تصورات ادراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للمعمل وتتمثل مكونات لبيئة المادية والمعنوية من عوامل أهمها : المزايا والفوائد , أنظمة الحوافز والمكافآت , الأمن الوظيفي , المشاركة في صنع القرارات , رضا العاملين " ص 19	جودة حياة العمل كفلسفة : يعرفها جاد الرب (2008) بأنها فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين وتطور التغييرات في ثقافة المؤسسة وتحسين الجوانب المعنوية والجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطور " ص 18	جودة الحياة : عرفها Good (1994) على أنها " الدرجة التي يستمتع بها الفرد بالإمكانات ذات الأهمية المتاحة لها في حياته في ثلاث مجالات حياته وهي الأسرة , العمل , الصحة " ص 15	تعريف الجودة : وتعرفها المنظمة الدولية للتقييس في مواصفات الايزو بأنها " قدرة مجموعة الخصائص الجوهرية على تلبية المتطلبات " ص 13	6	مفيدة بهلالي , 2019 , اثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية ,مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد خيضر - بسكرة .
	وعبر والتون عن مفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال اقتراح ثمان محاور (الأجور المناسبة , ظروف بيئة العمل , الأمن والصحة , التنمية القدرات الإنسانية , تطورات والسلامة المهنية , الاندماج الاجتماعي , الثقة والاطمئنان ,	جودة الحياة الوظيفية : هو مفهوم متعدد الإبعاد ويشمل تحسين بيئة العمل , وتوفير ظروف العمل المعنوية , وعدالة نظام الأجور والمكافآت , والمشاركة في	جودة الحياة وفقا لمنظمة الصحة العالمية : هي إدراك الأشخاص لمكانهم في الواقع , ووضعهم في الحياة وتشمل العديد من المكونات منها الثقافية والقيم والنظم التابع له , وعلاقة ذلك	7	علي مؤيد محمد , محمود علي محمد , 2018 , ظروف بيئة العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية , مجلة جامعة حماة - المجلد الأول - العدد الثالث .

<p>ضمن الوسط الاجتماعي العام في بيئة العمل) . وقد ركز بذلك على تصورات ادراكات العاملين لمستوى بيئة المادية , والمعنوية للعمل , بحيث تتضمن مكونات البيئة المادية والمعنوية مجموعة من العوامل أهمها : المزايا والفوائد , أنظمة الحوافز والمكافآت , الأمن الوظيفي , المشاركة في اتخاذ القرارات , الرضا الوظيفي , والقدرة على الوفاء بالالتزامات , وتوفير العلاقات الإنسانية , وانخفاض معدل الغياب , والشعور بالرضا والسعادة في بيئة العمل . (ص 101)</p>	<p>اتخاذ القرارات فضلا عن جماعات العمل وفرق العمل والذي يحسن بدوره الوضع التنافسي في المنظمة وبيحث حالة من الرضا والسعادة في نفس العامل ويساعد على العمل بجو ايجابي . ص 98</p>	<p>بأهدافهم وتطلعاتهم واهتمامهم في ضوء تقييمهم لجوانب حياتهم التي تشمل الرضا عن الحياة , الأنشطة المهنية أنشطة الحياة اليومية . ص 97</p>		
---	--	--	--	--

<p>جودة الحياة الوظيفية تعرف على أنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية و الشخصية للعاملين فيها , الذي يعكس بدوره على أداء المؤسسة والأفراد ايجابيا , وبذلك تحقق المؤسسة أهدافها واشبع رغبات موظفيها , مما يضمن نجاحها .</p>	<p>جودة الحياة الوظيفية : تعرف على أنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة , والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية , والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين , ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة</p>	<p>جودة الحياة الوظيفية : تعني ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة , وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة , وتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص اكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل .</p>	<p>جودة الحياة الوظيفية هي : مجموعة من العمليات الكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا , والذي يهتم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها .</p>	<p>بوجمعة احمد , 2019/2018 , اثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل , مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير , جامعة محمد خيضر , بسكرة ص 12</p>	8
<p>WALTON . 1973 فيقترح ثمان محاور مهمة لتحديد جودة الحياة</p>	<p>Katzell , 1975 بعد تحليل الدراسات السابقة حول هذا المفهوم فيمكن القول بان تقييم</p>	<p>أما (GLASIER , 1976) فيعتقد أن جودة الحياة :</p>	<p>CUMMINS , (1996) يؤكد على ان مفهوم جودة الحياة في العمل يشير الى</p>	<p>بن خالد عبد الكريم , مباركي بوحفص , 2015 , فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني , مجلة علوم</p>	9

<p>الوظيفية : الأجور المناسبة , العادلة , ظروف العمل الآمنة والصحية , تنمية القدرات الإنسانية , التطور والسلامة المهنية , الاندماج الاجتماعي , الثقة والاطمئنان ضمن الوسط الاجتماعي العام .</p>	<p>العاملين لجودة الحياة يتم عندما يكون هناك شعور ايجابي اتجاه أعمالهم وتفاعل مستقبلي نحو مسارهم مما يحفز الاستمرار في العمل والإحساس الايجابي اتجاهه والتوافق بين حياة العمل النشيطة والحياة الشخصية مما يؤدي الى إحداث توازن بين هاذين المتغيرين .</p>	<p>مفهوما متعلقا بالسلامة , والتعويضات الجيدة إزاء العمل و المساواة و العدالة بين جميع العمال .</p>	<p>الصحة الجيد أو السعادة , أو تقدير الذات , أو الرضا عن الحياة , أو الصحة النفسية وان جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط , بل تتعدى ذلك الى تنمية النواحي الايجابية .</p>	<p>إنسانية والاجتماعية العدد 20 , جامعة وهران 2 - الجزائر ص 118</p>
<p>(الشنطي , 2016) يرى ان جودة الحياة الوظيفية هي : الأنشطة والجهود التي تبذلها المؤسسة من اجل إيجاد بيئة عمل ايجابية تستهدف حياة العاملين من اجل الوصول الى رضا العاملين مما يؤثر ايجابيا على إنتاجية المؤسسة .</p>	<p>Swamy et al , 2015 (يرى ان جودة الحياة الوظيفية هي : مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من اجل تحقيق أهداف المنظمة .</p>	<p>(ديوب , 2014) ان جودة الحياة الوظيفية هي : عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة الى التغيير تمثل الجهاز المسئول عن تحقيق الرضا الوظيفي وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين تقوم</p>	<p>Surya kumar Shani , 2013 عرف جودة الحياة الوظيفية على أنها هي درجة التميز التي أوجدت في العمل وشروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئته , مضافا إليها البعد الإنساني والتي تساهم بمجملها في الرضا العام وتحسين القدرات في أداء العمل على مستوى الفرد , ومن ثم على مستوى أداء</p>	<p>10 صبا نوري الحمداني , 2017 , دور إدارة الموهبة في تبني ممارسات جودة الحياة الوظيفية , جامعة القلوجة , الأردن . ص 15</p>

		على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين	المنظمة ككل .		
--	--	--	---------------	--	--

من خلال التعاريف السابقة نجد ان جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من العمليات المخططة التي تقوم بها المنظمة والتي تستهدف تحسين مختلف العوامل التي تتعلق ببيئة العمل , وذلك لتوفير بيئة ايجابية تحقق الرضا للعامل في مختلف احتياجاته الشخصية والعملية من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات , توفير عدالة نظام الأجور والمكافآت , والعلاقات الاجتماعية , تحقيق التوازن بين حياته الوظيفية والشخصية و الظروف المادية التي تسهم في تحقيق الرفاهية والسعادة وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة .

3-أبعاد جودة الحياة الوظيفية :

اختلف الباحثون والعلماء في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية حيث وجد كل من SKimer " و " Jvancevich " بأن جودة الحياة الوظيفية تتحقق بتوفر مجموعة من الأبعاد مثل تعويضات عادلة وكافية ، وظروف عمل صحية وآمنة ، وفرص تطوير القدرات البشرية ، والأمن الوظيفي، ومرونة المهام الوظيفية وجداول العمل، والانتباه لعملية التصميم الوظيفي ومخطط سير العمل والتعاون بين اتحادات العمال والإدارة , وتطوير فرق عمل فعالة , وقد أضاف " والتون " عوامل أخرى لجودة الحياة الوظيفية , كالتمسك بقوانين العمل والتوازن بين الحياة والعمل ، والعلاقات الاجتماعية في مكان العمل وهناك من اعتمد متغيرات أخرى كالرضي الوظيفي , الالتزام التنظيمي والاستقرار المهني , وأضاف " Cahanarna " أن جودة الحياة الوظيفية تتواجد في مكان العمل حيث تتوفر عناصر كالمشاركة في المكاسب ، فيما قسم كل من : "parbalo" و "Suryanaryans" أبعاد جودة الحياة الوظيفية بطريقة أخرى كما يلي :

- أبعاد كلاسيكية تشمل ظروف العمل المادية ورفاهية العاملين ودعم الموظفين وعوامل وظيفية وعوامل مالية .

- أبعاد عصرية وتشمل بيئة عمل صحية وأمنة والمشاركة في اتخاذ القرارات والمفاوضات الجماعية بين الاتحادات والإدارة , ودوائر الجودة وإجراءات تقييم المظالم والتوازن بين الحياة والعمل .

من خلال ما سبق، سنحاول عرض الأبعاد التي تمس بيئة العمل و الأكثر شيوعا في الدراسات السابقة ، من خلال تقسيمها كالتالي : (حنان زمر , 2015 , ص 20)

3-1- الأبعاد المرتبطة بالعوامل المادية لجودة الحياة الوظيفية :

ان للأبعاد المادية لجودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة نظرا لارتباطها بالجانب المادي الذي يسعى الموظفون الى تحقيقه بمستويات عالية , وقد بدا التركيز على الجودة في هذا النوع من البيئة منذ تطبيقها في البدايات من طرف شركة " جنرال موتور " . وعليه فان نطاق بيئة العمل المادية واسع يشمل عدة أبعاد من بينها : الأمن والصحة المهنية , الأجور والخدمات الاجتماعية , وظروف العمل الطبيعية .

أولا : الأجور والخدمات الاجتماعية

تحظى الأجور بأهمية كبيرة في جميع الميادين , وهي من أهم العوامل تأثيرا في جودة الحياة الوظيفية في المنظمة لتأثيرها المباشر على مستوى المعيشي للأفراد حيث تمثل مصدرا لتلبية احتياجات العاملين , لذا فلا بد من وضع سياسة رشيدة للأجر .

🚩 **الأجر :** ويعرف على انه : جميع أشكال التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة مقابل الجهد الذي يبذله الشخص في العمل

واستغلاله لكافة طاقاته وإمكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة أسهاما منه في تحقيق أهداف المنظمة .

✚ **الخدمات الاجتماعية :** من أهم الأبعاد ذات التأثير في مستوى جودة الحياة الوظيفية نجد الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة للعاملين والتي تهدف لرفع المستوى المادي والصحي والمعنوي له وإيجاد التكيف الملائم بينهم وبين عملهم وتستطيع المنظمة تقديم خدمات متنوعة نذكر منها مايلي :

- ✓ خدمات الإطعام .
- ✓ توفير غرف خاصة .
- ✓ خدمات السكن .
- ✓ الخدمات الصحية .
- ✓ الخدمات التثقيفية والتعليمية .

ثانيا : الصحة والسلامة المهنية

يعرف الأمن المهني أو السلامة المهنية بأنه العمل على حماية الموظفين من إصابات العمل الناتجة عن الحوادث . أما الصحة المهنية فتعرف بأنها " خلوا الموظفين من الأمراض البدنية العضوية والنفسية التي لها صلة بالعمل .

ان الاهتمام بالأمن والصحة في أي منظمة يعد احد أهم الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية لإشباع غريزة الأمان الإنسانية , كما يعتبر مظهرا من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح , وانعكاسا للوعي العام ودور الحكومات والمنظمات في الارتقاء بأحوال العمل .

يتم تجسيد هذا الاهتمام في المنظمات من خلال عدة برامج منها مايلي :

- ✓ برامج مساعدة الموظفين : حيث تصمم هذه البرامج لتقديم العون والإرشاد للموظفين فتعمل بذلك على تقليل الضغوط النفسية لديهم .
- ✓ برامج الوقاية من الأمراض : حيث تشمل تحديد المخاطر الصحية للموظفين وتعليمهم وإرشادات وإجراءات الوقاية الذاتية .
- ✓ برامج الصحة العقلية والنفسية : هذا النوع من البرامج يتطلب تحديد المنظمة لسياساتها الخاصة بالرعاية الصحية , إضافة الى التعاقد مع المستشفيات وتعيين المتخصصين في هذا المجال .
- ✓ برامج الصحة الجسمية : تحدد هذه البرامج السياسات الوقائية والعلاجية وتهيئة المعدات واللوازم الضرورية لاستخدامها في الحالات الطارئة .

ثالثا : ظروف العمل الطبيعية

يقصد بظروف العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه , وفي ميوله اتجاه عمله و المجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه .

ان تحسين المناخ وظروف العمل من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية لأنها تؤثر في أداء الفرد وسلامته وصحته , إذ انه كلما كانت ظروف العمل الفيزيائية مناسبة , كلما قلت نسبة تعرضه للأمراض المهنية وبالتالي تحقيق مستوى مرضي لجودة الحياة .

ومن أهم ظروف العمل الفيزيائية التي ينبغي تحسينها نجد :

- ✓ **الإضاءة** : تعرف بأنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة , وقد تكون إضاءة طبيعية بواسطة ضوء النهار أو إضاءة اصطناعية . والإضاءة المناسبة والكافية عامل مهم لا بد من توافره في بيئة العمل كشرط أساسي , ذلك ان رؤية عناصر بيئة العمل أمر ضروري لمعالجتها على النحو الذي يرفع الاداء .

✓ **التهوية** : يقصد بها إدخال الهواء النقي وإخراج الهواء الفاسد من مكان العمل , والهدف من توفير التهوية المناسبة هو تهيئة الظروف والأحوال والجو الصالح لأداء العمل بكفاءة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن . (سمر محروق , حليلة بويلي , 2020 , ص ص 17 - 21)

✓ **الضوضاء** : عرفها "بوروس" Burrows بأنها: ذلك الحافز السمعي الذي لا علاقة له بالمهمة الآنية التي يقوم بها الفرد ولا يمدّه بأية معلومات ذات صلة بهذا الهدف . (مباركي بوحفص , 2004 , ص 121)

✓ **الحرارة والبرودة** : تؤثر الأحوال الجوية في إنتاج العامل ونشاطه , فدرجة الحرارة في مكان العمل خلال فصول السنة عامل مؤثر في صحة العاملين , فارتفاعها الشديد يؤثر في الحالة المزاجية والعصبية للإنسان ويجعله غير متوازن , الى جانب تأثيرها في جهازه التنفسي , وقلبه مع مرور الوقت , أما البرودة فتؤدي الى أمراض روماتيزمية والى انتشار الانفلونزة والتهابات الرئة ... الخ . لذا على المنظمة ان توفر الوسائل التي تسمح بتلطف درجة الحرارة في مكان العمل لحماية مكان العمل لحماية العاملين من الأمراض الناشئة عن ارتفاع وانخفاض درجة الحرارة وإشعارهم بالراحة وعدم الخوف على صحتهم في مكان العمل .

3-2- الأبعاد المرتبطة بالعوامل الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية

من أهم الأبعاد تحقيقا لجودة الحياة الوظيفية نجد الأبعاد المرتبطة بالعوامل الاجتماعية نظرا لتأثيرها الايجابي في الأفراد العاملين , فكلما كان هناك اهتمام ومراعاة لظروف الفرد الخاصة كلما زادت درجة ولاته اتجاه المنظمة وسنتطرق في هذا المطلب الى إبراز هذه الأبعاد .

أولا : المسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية عنصراً مهماً في تحقيق جودة الحياة الوظيفية لدى الأفراد ، وهذا نتيجة التأثير الإيجابي الذي ينتج عن ازدياد ولاء الأفراد لمنظمتهم وشعورهم بالانتماء والالتزام التنظيمي أكثر من المنظمات الأخرى التي لا تطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية . (سمر محروق ، حليلة بويلي ، 2020 ، ص 22)

✚ **تعرف المسؤولية على أنها :** هي إقرار المرء بما يصدر عنه من أفعال واستعداداته لتحمل نتائج التزاماته وقراراته واختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله وأمام ضميره وأمام المجتمع .

✚ **تعرف المسؤولية الاجتماعية :** عرفها معجم العلوم الاجتماعية بأنها " تبعة أمر ولها شروط وواجبات ويتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية الحقوق والواجبات " (أسامة محمد خليل ، 2014 ، ص 42)

وتتجلى الأهمية الكبيرة للمسؤولية الاجتماعية فيما يلي :

- ✓ يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الى تحسين مناخ العمل ، كما من شأنه بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف .
- ✓ الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد ، وهذا ما يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية .
- ✓ الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية .
- ✓ تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ الصورة الذهنية الجيدة لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة .

ثانياً : أسلوب الإشراف

تعتبر علاقة الأشراف من المواضيع التي كان ولازال الاهتمام بها قائما لدورها الكبير في تفسير علاقات التفاعل التي تربط الرئيس بالمرؤوس , وهي بهذا تؤثر بطريقة مباشرة وأساسية في جودة الحياة الوظيفية .

وتكمن أهمية الإشراف في النقاط التالية :

- ✓ يعد حلقة الوصل بين العاملين وبين خطط المنظمة .
- ✓ السيطرة على مشكلات العمل وحلها , وحسم الخلافات والترجيح بين الآراء .
- ✓ تدعيم القوى الايجابية في المنظمة وتقليل الجوانب السلبية قدر الإمكان .
- ✓ رعاية الأفراد وتنميتهم باعتبارهم أهم مورد للمنظمة .

ثالثا : العلاقات الإنسانية

✚ تعرف العلاقات الإنسانية بأنها : دراسة الأفراد أثناء العمل , لكن ليس كأفراد منفصلين وإنما كأعضاء في مجموعات عمل غير رسمية , الأفراد كمديرين والأفراد كأعضاء في النقابات والأفراد كأعضاء في مشروعات ذات أهداف اقتصادية , ونظرا للتعقيدات التي تتسم بها العلاقات بين الأفراد في التنظيمات , فان مهمة الإدارة هي تنسيق جهود هؤلاء الأفراد بحيث يعملون معا نحو تحقيق أهداف مشتركة .

ويمكن تحديد طبيعة العلاقات الإنسانية السائدة بين العاملين في مكان العمل بالمستويات الآتية :

- ✓ العلاقات بين المرؤوسين .
- ✓ العلاقات بين الرؤساء .
- ✓ العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين .

رابعاً : التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية

يعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية من القضايا الهامة والحساسة لدى الموظف والمنظمة فكلاهما لديه متطلبات عديدة تحتاج الى أسس محددة لضبط التوازن بينهما , فنرى الموظف يواجه تحدياً في تلبية المستلزمات الشخصية له ولعائلته , والمنظمة تواجه العديد من التحديات في تلبية واجبات الموظف في العمل وتحديد الأجور العادلة التي تلي احتياجاته المختلفة واحتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها بما يحقق أهدافها المرجوة. (سر محروق , حليلة بويلي , 2020 , ص ص 23 - 26)

3-3- الأبعاد المرتبطة بالعوامل الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية : وتشمل:

أولاً : تصميم العمل : ان تصميم العمل وفقاً لمنظور جودة الحياة الوظيفية يقود الى إحداث تغيير جوهري في ثقافة المنظمة وكذا العوامل المتعلقة بالتفويض ومنح السلطات والمسؤولية , وتحقيق التكامل بين الفرد ومتطلبات عمله .

2- مبادئ تصميم العمل وفقاً لمنظور جودة الحياة الوظيفية

هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي الاسترشاد بها لتصميم الوظائف وفقاً لمنظور جودة الحياة الوظيفية وهي كما يلي :

أ- فيما يتعلق بالمهام : يجب أن:

✓ تشكل المهام عملاً متكاملًا .

✓ توفر المهام تنوعاً في الخطوات والأسلوب والمهارات.

✓ توفر المهام تغذية عكسية عن الأداء.

✓ تتيح المهام قدراً من الحرية للموظف .

ب- فيما يتعلق بالعمل والمنظمة: يجب أن :

- ✓ يكون الأفراد قادرين على تحديد أهداف عملهم .
- ✓ تكون أهداف العمل واضحة، وتوفر قدرا من التحدي للموظف .
- ✓ أن توفر الموارد بالقدر الكافي لشاغل الوظيفة لأداء العمل. (حنان زمر , 2015 , ص 21)

ثانيا : برامج التدريب

ان تبني مفهوم جودة الحياة الوظيفية يستوجب على المنظمة ضرورة التركيز على تنمية قدرات ومهارات الموظف , واكتسابه مهارات جديدة و متنوعة تساعده على تحسين مستوى أدائه , وعليه فانه لتحقيق هذا الهدف لابد من وضع برامج التدريب في مقدمة المستلزمات الأساسية الواجب تحقيقها باعتباره الوسيلة التي من خلالها يتم اكتساب الأفراد العاملين الأفكار والمعارف الضرورية لمزاولة العمل , والقدرة على استخدام وسائل وتقنيات بكفاءة وفعالية . (حنان زمر , 2015 , ص 23)

✓ مفهوم برامج التدريب :

التدريب هو مجموعة الأفعال التي تسمح لأعضاء المنظمة ان يكونوا في حالة من الاستعداد والتأهب بشكل دائم ومتقدم من اجل وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار منظماتهم وبيئتها . (سليم اليأس , 2009 , ص 37)

ان إعداد المنظمات لبرامج تدريبية بصفة مستمرة يساعد في الرفع من جودة الحياة الوظيفية وتحقيق فوائد كثيرة أهمها :

أ- مساعدة الأفراد على اتخاذ القرارات الأحسن كما تزيد من قابليتهم ومهارتهم في حل المشاكل التي تواجههم في بيئة العمل وتساعدهم على الثقة بالنفس .

ب- مساعدة العاملين على التغلب على حالات القلق والتوتر والاعتراب والصراع داخل المنظمة .

ج- تقدم للأفراد معلومات جيدة عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية وفتح مجال نحو ترقيةهم وتقديمهم الوظيفي وتقليل الأخطاء وحوادث العمل .

د-تتيح للفرد مهارات جيدة في مجالات العمل وتعمق الإحساس بالرضا الوظيفي والانجاز.

هـ-تساعد على تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع المتغيرات الحاصلة في المنظمة وتأمين العلاقات وتوفيقها بين الإدارة والأفراد العاملين لديها . (حنان زمر , 2015 , ص 23)

ثالثا : فرص الترقية

ان من بين أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية هو إتاحة الفرص للعمال من اجل التقدم الوظيفي وعليه يجب على المنظمة وضع المسارات الوظيفية بالشكل الذي يسمح للعمال بالترقية والصعود في السلم الإداري وعدم البقاء في وظيفة واحدة . (حنان زمر , 2015 , ص 24)

✓ مفهوم الترقية : هي المكافآت لانجازات الفرد السابقة وتقديرا لارتفاع مستوى قدراته ومهاراته , والترقيات إذا ما أحسنت إدارتها فإنها تحقق مصالح مشتركة للفرد والمنظمة معا فهي للفرد تعني حافزا , كما تعود على المنظمة بمزيد من الإنتاجية والولاء .

✓ معايير الترقية : الأساس في الترقية هو استخدام المعايير الموضوعية التالية :

1. تقارير تقويم الاداء (الكفاءة) .

2. الاقدمية .

3. نتائج التقويم المتحصلة من مراكز التقويم الإداري. (هاني عرب , 1428 هـ , ص

(17

رابعاً : المشاركة في القرارات

ان جودة الحياة الوظيفية جعلت من مفهوم المشاركة مفهوماً واسعاً لا يكفي بإتباع أساليب محددة وضيقة في المشاركة بل إتباع أساليب تنمية المنظمة كالإدارة بالأهداف , الإدارة بالمشاركة وتطوير هيكل التنظيم وإجراءاته بحيث يعكس فلسفة المشاركة . (حنان زمر , 2015 , ص 25)

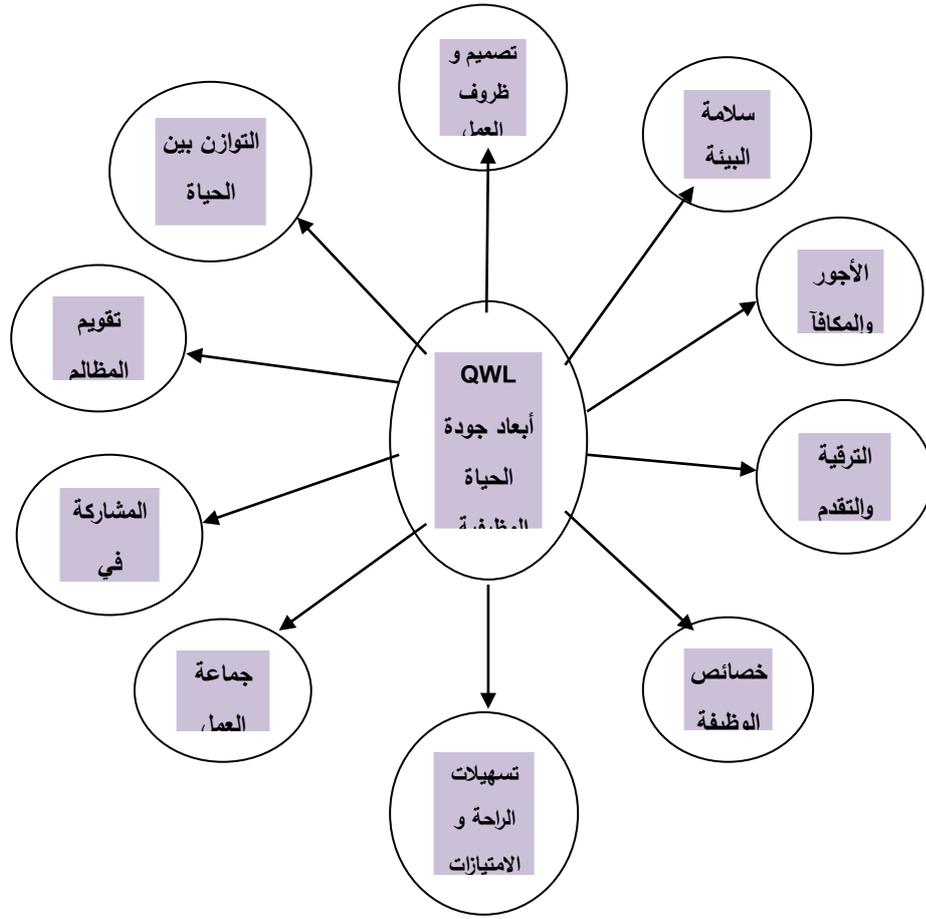
✓ مفهوم المشاركة في صنع القرار :

وللمشاركة في صنع القرار أهمية كبيرة تتمثل في :

- الرفع من معنويات العاملين مما ينعكس ايجابياً على أدائهم .
- جعل العاملين أكثر قدرة على تحمل المسؤولية .
- انتشار روح التفاهم والتعاون بين كافة أفراد التنظيم .
- زيادة فرص الإبداع والمبادرة والابتكار , مما ينعكس إيجاباً في زيادة الإنتاج وتحسين جودته .
- ارتفاع مستوى الزمن الوظيفي للعاملين والتقليل من الجوانب السلبية كالغياب , كثرة التظلم , والحد من مظاهر الصراع . (حنان زمر , 2015 , ص 26)

اختلف الباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية , ومن أهم التصنيفات ما يتضح في الشكل التالي (أي ما تم الاعتماد عليه في دراستنا) :

الشكل رقم (02) : أبعاد جودة الحياة الوظيفية



(المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على دراسات سابقة)

1- أهمية جودة الحياة الوظيفية :

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية بالآتي:

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها .
- استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصا في حالة ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة .
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم

- توفير بيئة عمل وسياسات إجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء و الرغبة بالبقاء بالمؤسسة، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة .
- زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل .
- تحسين أداء الموظفين ، وزيادة ولاؤهم للمؤسسة . (سمر سعيد البياري ، 2018 ، ص 13)
- تقليل الصراعات بين العاملين والإدارة وذلك بخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية وحل جميع المظالم وتهيئة مناخ عمل جيد يساعد في حل المشكلات .
- تحسين العلاقات الإنسانية في المنظمة ودعمها . (مفيد بهاللي ، 2019 ، ص 21)

2-أهداف جودة الحياة الوظيفية :

أشار السالم (2009 ، 235) إلى أن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل هي :

- إيجاد بيئة عمل تتسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوق النوعي على المنافسين.
- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين الأهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع .

ويرى ماهر (1999) أن موضوع جودة حياة العمل يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في :

- رفع أداء المنظمة .

- يحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم .

ويؤكد إلهيتي (2003 , 275) على أن جودة حياة العمل الوظيفية الجيدة كونها صفة مميزة للمنظمة، فإنها يمكن:

- أن تزيد من ولاء أفرادها العاملين.
- تحقق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين.
- كما أشار (hunt:92) بان برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى:
 - زيادة ثقة العاملين .
 - المشاركة في حل المشاكل .
 - زيادة الرضا الوظيفي .
 - زيادة الفاعلية التنظيمية .

إضافة إلى ذلك يرى قنداح (2011) على أن جودة حياة العمل تهدف إلى :

- تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة .
- توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية .
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.

ووفقا ل (Kotze, 2005) فإن جودة حياة العمل تحقق هدفين هما :

- إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل .
 - وتحسين جودة الخبرة الوظيفية للموظفين لتحسين إنتاجية وكفاءة المنظمة .
- (نهاد عبد الرحمن الشنطي , 2016 , ص 29)

3- برامج جودة حياة العمل :

تتوفر لدى المنظمات مجموعة برامج لتحسين جودة حياة العمل ، ويقسم إلهيتي ، هذه البرامج الى نوعين رئيسيين :

أولاً : البرامج التقليدية

ويقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات استخدامها ، حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج منذ الستينات ، والتي تأثرت بالإرث الفكري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة . كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو اغلب المنظمات بهذه البرامج وتشمل هذه البرامج على الآتي :

أ - **برامج تحسين بيئة العمل** : تقوم هذه البرامج على الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتها الإنتاجية ، وتتضمن هذه البرامج عادة :

- ✓ تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة .
- ✓ معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها منحنيات الإنتاج للعاملين وتتم بإعادة النظر لساعات العمل ، تطبيق نظام فترات الراحة ، التركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين .
- ✓ تقليل مصادر الضوضاء خاصة في الأعمال التي تستخدم فيها الآلات والمعدات التي تسبب الضجيج .

ب - **الصيانة البشرية** : تتضمن مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تأكل مهارات وخبرات العاملين ، إضافة الى تطوير مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم بغرض الإبداع والابتكار ، كالاهتمام ببرامج التدريب والنظر لسياسة الأجور والحوافز .

ج - الرفاهية الاجتماعية : وتشير الى حالة السعادة , الرضا لوظيفي , والاحتفاظ بالموارد البشرية وتطويرها.

د - الرعاية الصحية : تلعب دورا مهما في تحسين نوعية حياة العاملين , لا بل ان التشريعات القانونية في الكثير من تفرض على المنظمات ان تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالنواحي الصحية والمعنوية والنفسية للعاملين .

هـ - برامج الأمن والسلامة المهنية : يمكن ان تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية , كما تستخدم لأغراض التوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج .

و - برامج العلاقات الإنسانية : تكمن أهمتها في كونها تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم , فهذه البرامج تتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة هي أهداف واحدة .

ثانيا : البرامج الحديثة

وهي البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها , وخصائص الأفراد العاملين فيها , وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها . وجاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الأعمال مما ألزم المنظمات لان تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار استراتيجي يوجه لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء , ولتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية :

أ - إعادة التصميم الوظيفي : هو الهيكله المخططة الواعية لجهود الأفراد وفرق العمل في مكان العمل , حيث يساعد التصميم الوظيفي على تحديد المهام الواجب تنفيذها , وكيفية التنفيذ , وعدد المهام المنفذة , وترتيب المهام قيد التنفيذ , فهدف التصميم الوظيفي هو تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة والتكنولوجيا , وفي نفس الوقت أيضا تحقيق احتياجات وطلبات الأفراد , حيث تحرص المنظمة أثناء التصميم الوظيفي , على تبسيط المهام الوظيفية للفرد , إضافة الى توسيع وإثراء مهام العمل وزيادة مجال العمل للعاملين , وإتباع سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين , مما له الأثر الايجابي على زيادة الإنتاجية ومهارة ومعرفة الأفراد وقدراتهم على المشاركة واتخاذ القرارات المناسبة .

ب - ترتيبات العمل البديلة : ان إدارة الموارد البشرية مع إدارات الأخرى في المنظمة تسعى للمساهمة من اجل إحداث المرونة في العمل , وذلك بهدف إتاحة فرص اختيار متعدد أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تتناسب ظروفهم الخاصة أو العائلية , ومن بين الترتيبات مايلي :

✓ جداول العمل المرنة : أحيانا من الصعب العمل طوال فترة الدوام وفي نفس الوقت تلبية التزامات العائلية والشخصية , لذلك بدأت الكثير من المنظمات الاستجابة لاحتياجات موظفيها عن طريق توفير جداول العمل مرنة لهم , مما يعود على المنظمة ايجابيا من خلال تقليل الاضطراب في العمل , وزيادة إنتاجية العاملين , وولاءهم ورضاهم الوظيفي الذي بدوره يقلل من معدل تركهم للعمل وتكاليف الناتجة عنه .

✓ العمل عن بعد : ان هذا النظام يسمح للعاملين بالعمل من منازلهم أو من أي مكان آخر غير مكان العمل الفعلي , وذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب وشبكة الانترنت أو أي نظام اتصالات آخر , هذا ويلاحظ ان هناك

بعض الأعمال التي لا يمكن أدائها عن بعد مثل عمليات الإنتاج والتشغيل والصيانة وغيرها , إلا انه يمكن إدارتها عن بعد .

ج - الإدارة بالمشاركة : يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم , وبما يؤدي الى الرضا وبناء علاقات إنسانية فعالة . (مفيد بهلاي , 2019 , ص 58)

3 مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية :

ان تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية هو عملية متكاملة تتطلب تضافر وتعاون جميع الجهود في المنظمة ومشاركة جميع الأفراد ابتداء من اصغر موظف وحتى اكبر موظف في الهرم الوظيفي , لتحقيق الغاية منها كما أنها عملية تطوير مستمرة تعتمد على التغذية الراجعة لمعرفة اثر تطبيق برامج الجودة في المنظمة والعاملين والوقوف على درجة التقدم ثم اتخاذ القرارات المناسبة في ضوء نتائج التقييم .

والشكل رقم (03) : يلخص مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية .

تتمثل المرحلة الأولى في إعطاء النظرة المبدئية للإدارة والنقابة , تقوم فيها الإدارة بتحديد رؤيتها فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية , مع مراعاة التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة , إضافة الى إشراك النقابة , وأعداد البرنامج المناسب بعد ان يتم تشكيل لجنة بخصوص ذلك وتشخيص الوضع , ثم تصميم البرنامج وتدريب الأفراد المعنيين .

تليها بعد ذلك مرحلة التنفيذ الفعلي من خلال تقديم برنامج جودة الحياة الوظيفية للعاملين , للتعرف على ردود أفعالهم اتجاهه , و من ثم تعميمه الى كل المستويات في المنظمة باستخدام الاتصال والتدريب والاتفاق الجماعي لاستيعاب مضامينه .

ثم تأتي مرحلة تقييم التطور الجاري واكتشاف النقائص والانحرافات , ثم تصحيحها وضمان استمرارية البرنامج وتطويره من خلال التدريب وتقليل التوتر و تعزيز الالتزام , والتغذية المرتدة من اجل قياس النتائج المحققة من تطبيق البرنامج من خلال مؤشرات كالإنتاجية والاتصال .

وتضمن استمرارية العمل في البرنامج تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظفين , على المدى الطويل . (حليلة بوبلي , سمر محروق , 2020 , ص 35)

الشكل رقم (03) : مراحل جودة الحياة الوظيفية



4 قياس جودة الحياة الوظيفية :

اهتمت مجموعة من لدراسات و البحوث في قياس جودة الحياة الوظيفية , و إن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال .

انه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية Islam, M. Z. & Slengthal اعتبرت دراسة في المنظمة من خلال عوامل هيرزبرغ الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية :

✓ معدلات الاداء الوظيفي .

✓ درجة الرضا الوظيفي للعاملين .

✓ سياسة الأجور .

✓ سياسة الشركة .

✓ مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين .

- بينما ترى دراسة (Garg) انه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية

من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر , وكانت هذه المقاييس على النحو التالي :

✓ معدل دوران العمل .

✓ معدل الغياب الطويل .

✓ إنتاجية العاملين .

✓ درجة الرضا الوظيفي .

بينما توصل جاد الرب الى وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب فيها وبعظم المعايير المرغوب فيها , واشتملت هذه المعايير لقياس جودة الحياة الوظيفية على مايلي :

- ✓ معدلات حوادث العمل .
- ✓ معدلات الشكاوي .
- ✓ معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل .
- ✓ معدلات الغياب والتغيب .
- ✓ معدلات دوران العمل . (زينب صالح , ص 24)

نلاحظ ان معايير قياس جودة الحياة الوظيفية تختلف من باحث الى آخر طبقا للهدف الذي تسعى دراسة كل باحث للوصول إليه والنتائج المراد الحصول عليها , ولطبيعة عمل كل منظمة تجري بها الدراسة .

خلاصة :

في إطار ما استعرضناه خلال هذا الفصل النظري يمكن القول ان جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في إدارة الأعمال , التي ترى ان المورد البشري هو أساس تحقيق الميزة التنافسية , والحفاظ على المؤسسة وبقائها يتوقف على أدائها ومدى إنتاجيتها في العمل , لذلك لابد من الاهتمام بالمورد البشري ورفع معنوياته والسعي لتحقيق الرفاهية والراحة الجسمية والنفسية له , ما يسمح بالاستغلال الأمثل لطاقاته , فتوفير الأبعاد المادية والمعنوية إضافة الى الأبعاد الوظيفية والتنظيمية بشكل أفضل يساعد على تحقيق أداء أفضل للمورد البشري من جهة وتحقيق النجاح للمنظمة وأهدافها من جهة أخرى , وبالتالي الوصول الى مستوى عالي لجودة الحياة الوظيفية .

الفصل الثاني:

إجراءات الدراسة

الميدانية

تمهيد :

بعد التطرق الى الجانب النظري والتعرف على متغير الدراسة , سنتطرق الى الجانب التطبيقي وقبل البدء في الدراسة الأساسية سنقوم في هذا الفصل الى التعرف على الظروف الميدانية للدراسة الأساسية , عادة ما تأتي أهمية وضرورة الدراسة الاستطلاعية في بناء أداة الدراسة وتحديد المنهج المناسب , والأساليب الإحصائية , والعينة ... , وهو ما سنتطرق إليه من خلال هذا الفصل .

1-منهج الدراسة :

من اجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبتين باستخدام المنهج الوصفي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة و جمع البيانات المطلوبة , حيث يعتبر هذا المنهج الأنسب للدراسة الحالية , وذلك لاختبار الفروض والخروج بنتائج البحث . ويعرف المنهج الوصفي على انه : محاولة الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو ظاهرة قائمة , للوصول الى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها . (محمد سرحان علي المحمودي, 2019 , ص 46)

حيث يستخدم هذا الأسلوب لدراسة الواقع أو ظاهرة ما , ويهتم بوصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها كفيما أو كميا , إذ التعبير الكيفي يعطينا وصفا للظاهرة موضحا خصائصها في حين يعطينا التعبير الكمي وصفا رقميا موضحا مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى .

2-المجال المكاني والزمني للدراسة :

المجال الزمني : تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين 1 مارس الى 20 جوان في 2020 / 2021 حيث :

- من (01 الى 07 مارس) تحديد موضوع الدراسة .
 - من (30 مارس الى 30 ماي) تم العمل على كتابة الفصول النظرية .
 - من (07 ماي الى 09 جوان) تم القيام بإجراءات الدراسة الاستطلاعية .
 - من (03 جوان الى 17 جوان) تم القيام بإجراء الدراسة الأساسية .
- المجال المكاني :** تم تطبيق الاستبيان الأولي لإتمام إجراءات الدراسة الاستطلاعية لدى مؤسسة الصحة بالجلفة .

وطبقت الدراسة الأساسية في مستشفى الأم والطفل في افلو بمدينة اغواط .

❖ تعريف بمؤسسة الدراسة :

1- تعريف المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بأفلو :

تعتبر المؤسسة الاستشفائية المتخصصة " الأم و الطفل " بأفلو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي ، حيث أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 19-218 المؤرخ بتاريخ 2019/07/30 الذي يتم قائمة المؤسسات الاستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 465/97 المؤرخ في 02 /12/ 1997 المحدد قواعد إنشاء و تنظيم و تسيير المؤسسات بقدرة تقنية تقدر بـ 120 سرير موزعة على المصالح التالية كما يلي التخدير و الإنعاش 10 أسر، طب أمراض النساء و التوليد 60 سرير، طب الأطفال 40 سرير، جراحة الأطفال 10 أسرة،و ذلك حسب ملحق القرار رقم 62 المؤرخ في 2019/09/05 و المتضمن إنشاء المصالح و الوحدات ، إضافة للمصالح المذكورة أعلاه تحتوي المؤسسة كذلك على المصالح أخرى كما هو مبين في الهيكل التنظيمي .

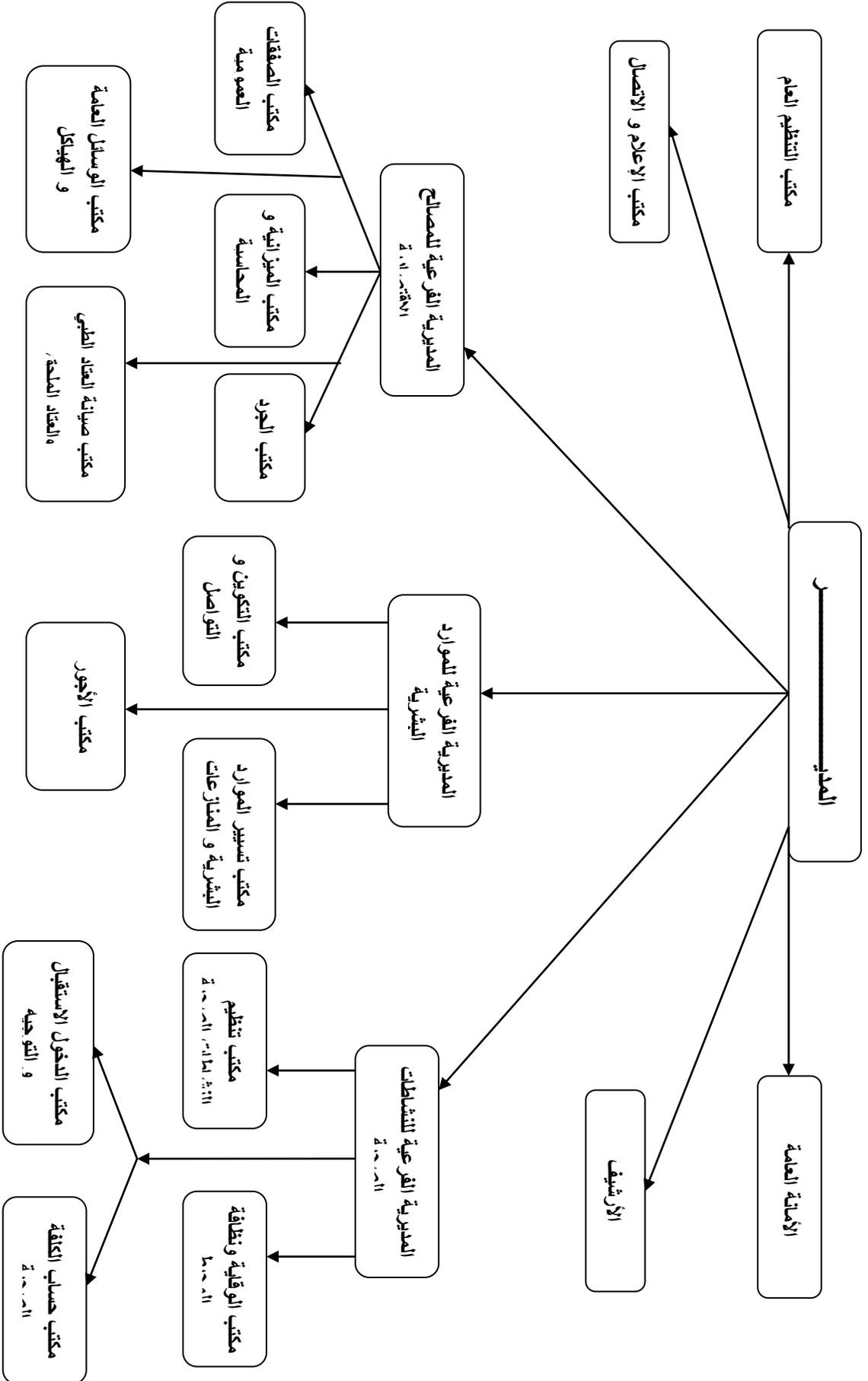
- تسعى المؤسسة في مجال تخصصها بتنفيذ المهام التالية :

- جميع الأنشطة المتعلقة بالتوليد .

- أمراض النساء .
- جراحة الأطفال.
- التكفل بحديثي الولادة .
- جميع الحالات الإستعجالية للأطفال .
- نشاطات تطبيق البرامج الوطنية و الجهوية و المحلية للصحة .
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي مصالح الصحة و تحسين مستواهم .
- تنفيذ نشاطات الوقاية و التشخيص و العلاج و إعادة التكييف الطبي و الاستشفاء.

2- الهيكل التنظيمي للاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بأفلو :

شكل رقم (04) : يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المجال البشري : طبقت الدراسة على طاقم الشبه الطبي بمستشفى افلو .

3-إجراءات الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية دراسة أولية وتمهيدية للقيام بالدراسة الأساسية ومن خلالها سنقوم بإعداد وتطبيق الأداة على عينة أولية فقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بأحد مستشفيات بالجلفة فقد تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (33) ممرض وممرضة , تم اختيارهم بغرض تقنين أداة الدراسة , والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية.

3-1-أهمية الدراسة الاستطلاعية:

- تطبيق الاستبيان على العينة للتعرف على مدى صلاحية الأداة .
- تعديل أداة الدراسة ان تطلب الأمر ليصبح أكثر صلاحية لقياس المتغير .
- تفادي الأخطاء في الدراسة الأساسية .

3-2-فوائد الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على ميدان الدراسة .
- التعرف على عينة الدراسة .
- ضبط أداة الدراسة .
- تسهل العمل في الدراسة الأساسية .

3-3-أدوات الدراسة الاستطلاعية :

بالنسبة للدراسة الحالية تم الاعتماد في جمع البيانات على أداة الاستبيان من طرف الطالبين , وذلك لعدة اعتبارات منها : إمكانية الحصول على عدد كبير من الاستجابات

في وقت قصير , إعطاء فرصة للمبحوث للإجابة بشكل أدق على أسئلة الاستبانة , قليلة التكلفة مقارنة بباقي الأساليب الإحصائية الأخرى . حيث تعرف الاستبانة بأنها :

" مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة , والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف , أو الأهداف , التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه " . (محمد سرحان علي المحمودي , 2019 , ص 126)

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان المعد مسبقا في إحدى الدراسات السابقة , وذلك لقياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الممرضين بمستشفى افلو وقد تم تقسيم الاستبيان الى محورين كما يلي :

المحور الأول : مخصص للبيانات الشخصية العامة (الجنس , السن , المؤهل العلمي , الخبرة المهنية)

المحور الثاني : وهو عبارة عن مجالات الدراسة : وتتكون من 37 فقرة موزعة على مجالين :

المجال الأول : جودة الحياة المادية مقسم الى 5 أبعاد :

البعد الأول : التصميم وظروف العمل , ويتكون من 3 فقرات

البعد الثاني : سلامة البيئة , ويتكون من 3 فقرات .

البعد الثالث : الأجور والمكافآت , ويتكون من 3 فقرات .

البعد الرابع : الترقية والتقدم , ويتكون من 4 فقرات .

البعد الخامس : خصائص الوظيفة , ويتكون من 6 فقرات .

المجال الثاني : جودة الحياة المعنوية مقسم الى 5 أبعاد :

البعد السادس : تسهيلات الراحة والامتيازات , ويتكون من 3 فقرات .

البعد السابع : جماعة العمل , ويتكون من 4 فقرات .

البعد الثامن : المشاركة في القرارات , ويتكون من 3 فقرات .

البعد التاسع : تقويم المظالم , ويتكون من 4 فقرات .

البعد العاشر : التوازن بين الحياة والعمل , ويتكون من 4 فقرات .

ولقد تم استخدام سلم ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي :

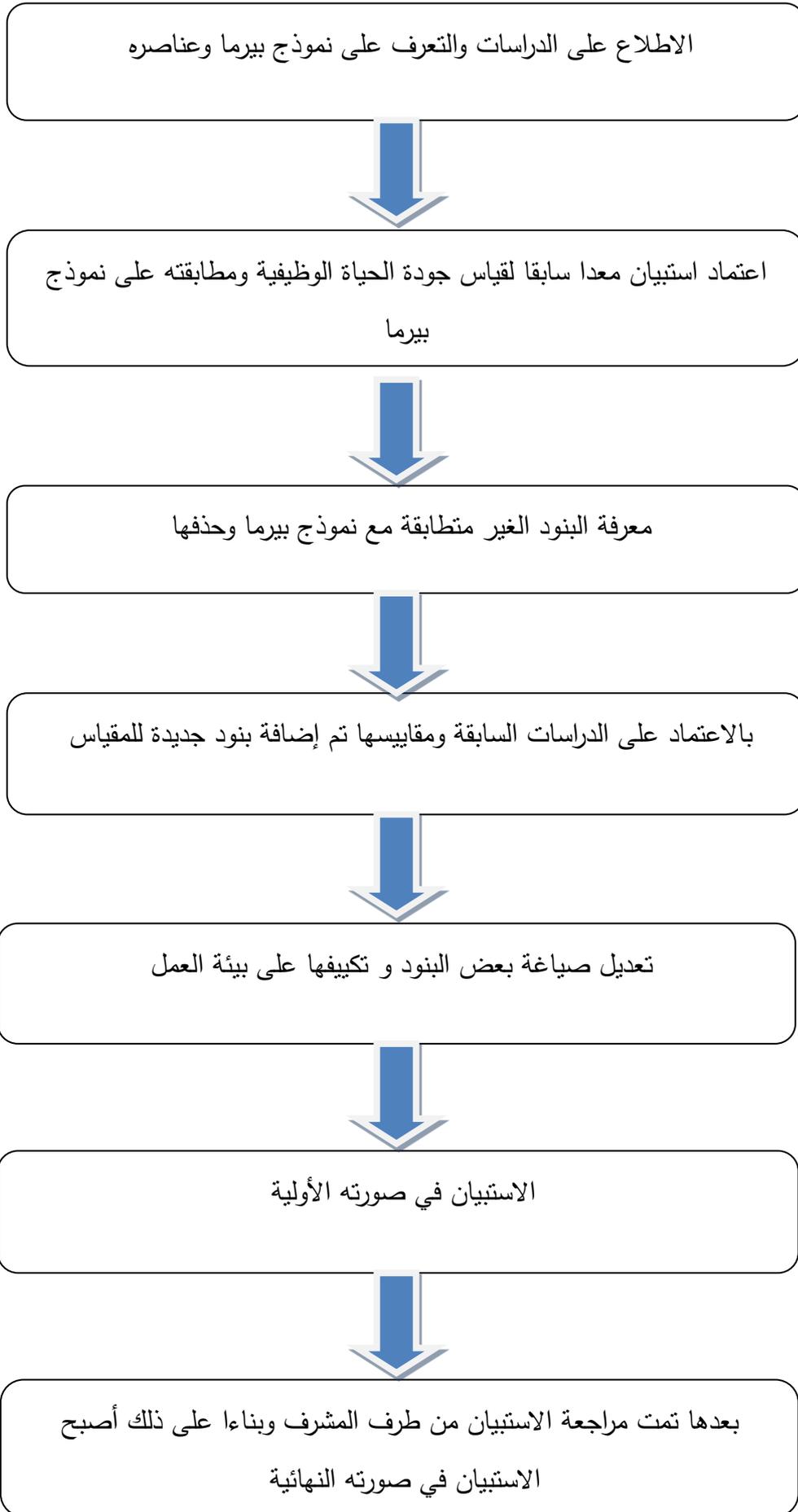
الجدول رقم (03) "درجات سلم ليكرت"

معارض بشدة	معارض	موافق	موافق بشدة	الاستجابة
1	2	3	4	الدرجة للعبارة الإيجابية

خطوات بناء الاستبيان:

تم الاعتماد على الاستبيان الذي قامت الطالبتين بإعداده سابقا في دراستهما في سنة 2019 / 2020 بعنوان جودة الحياة الوظيفية على ضوء بعض متغيرات الشخصية والبيئية وتحت إشراف المشرف الحالي لهذه الدراسة " د. عمر بن شريك " مع إضافة تعديلات اللازمة لذلك ليصبح أكثر ملائمة مع الدارسة الحالية , و تمثلت خطوات العمل في تكييف الاستبيان مع نموذج " PERMA " لإعداد الأداة كما يلي :

شكل رقم (05) : يوضح خطوات تعديل الاستبيان



3-4- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية:

✓ صدق وثبات المقياس:

➤ الصدق:

من اجل التأكد من صدق الاستبيان قامت الطالبتان بالاعتماد على حساب صدق الاتساق الداخلي والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (04): معاملات ارتباط الأبعاد بالاستبيان ككل للتأكد من صدق الاستبيان

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	البعد
0.00	0.666	التصميم وظروف العمل
0.00	0.667	سلامة البيئة
0.00	0.590	الأجور والمكافآت
0.00	0.793	الترقية والتقدم
0.00	0.580	خصائص الوظيفة
0.00	0.575	تسهيلات الراحة والامتيازات
0.00	0.611	جماعة العمل
0.00	0.675	المشاركة في القرارات
0.00	0.888	تقويم المظالم
0.00	0.612	التوازن بين الحياة والعمل

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط لكل الأبعاد تتراوح بين 0.575 و 0.888 وهي قيم جيدة تجعلنا نقول بان الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الصدق .

➤ الثبات:

للتحقق من ثبات الاستبيان قامت الطالبتان بحساب اختبار ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح النتائج :

الجدول رقم (05): معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان

اختبار ألفا كرونباخ	الاستبيان
0.885	استبيان جودة الحياة الوظيفية

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن قيمة اختبار ألفا كرونباخ تساوي 0.885 وهي قيمة جيدة تجعلنا نقول أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات.

✚ التعريف بالنموذج PERMA : بعد الاطلاع على بعض المعلومات المتعلقة

بالنموذج فإننا نعرفه بأنه : يمثل نظرية الرفاه والسعادة التي جاء بها **Martin Seligman** وهي كلمة مركبة من خمس كلمات أو عناصر أساسية للرفاهية النفسية وهي:

- المشاعر الايجابية (P) Positive Emotion)
- الانخراط (E) Engagement)
- العلاقات (R) Relations)
- المعنى (M) Meaning)
- الانجازات (A) Accomplishments)

4- إجراءات الدراسة الأساسية:

بعد أن قمنا بقياس صدق وثبات أداة القياس المعتمدة في هذه الدراسة توصلنا إلى أن الأداة تحتوي على قدر من الصدق والثبات مما يدل على صلاحيتها.

4-1- عينة الدراسة الأساسية :

يلجأ الباحث إلى اختيار أسلوب العينة من أجل تسهيل دراسته بحيث تكون هذه العينة ممثلة للمجتمع الأصلي ولها نفس الخصائص التي يتمتع بها ، حيث يختارها بطريقة عشوائية أو غير عشوائية حسب الأهداف التي يسعى إليها الباحث في دراسته ، كما ان اختيار المنهج أمر يساعد الباحث في تطبيق دراسته وجمع المعلومات باستخدام أداة المناسبة للدراسة ، وذلك لتكون الدراسة ممنهجة لضمان الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وبالتالي فإنه لابد من ضبط هذه الخطوات . وهذا ما قمنا به في دراستنا الحالية والتي يتم عرضها خلال هذا الفصل .

فبعد الانتهاء من بناء الاستبيان ومعرفة مدى صلاحيته لقياس مستوى جودة الحياة الوظيفية وفق نموذج بارما قمنا بتوزيع أداة الدراسة على عينة الدراسة الأساسية التي تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة ، بحيث تمثلت عينة الدراسة الأساسية في (51) ممرض بمستشفى الأم والطفل بأفلو ، بحيث تم توزيع الاستبيانات توزيعاً إلكترونياً و خصائص العينة تظهر في الجدول الموالي:

جدول رقم (06) : يمثل خصائص العينة

المتغير	التكرار	النسبة
الحالة الزوجية	متزوج	15
	أعزب	35
	مطلق	1
الجنس	ذكر	25
	أنثى	26
الأقدمية	أقل من 05 سنوات	23
	من 06 إلى 10 سنة	17
	من 11 إلى 15	7
	أكثر من 15 سنة	4
		29.4
		68.6
		2
		49
		51
		45.09
		33.33
		13.72
		7.84

4-2- أدوات الدراسة الأساسية:

سبق وأن تطرقنا إلى الأداة المعتمدة في هاته الدراسة في أدوات الدراسة الاستطلاعية، بحيث تحققت الطالبتين من صدق وثبات الاستبيان من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية . ولإيضاح الصورة أكثر قامت الطالبتين ببناء استبيان يقيس مستوى جودة الحياة الوظيفية وفق نموذج بارما وفي مايلي عرض للاستبيان:

الجدول رقم (07) : استبيان جودة الحياة الوظيفية وأبعاده

الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	البنود
1 * جودة الحياة المادي	ظروف العمل أولاً: التصميم و	1- اشعر ان تصميم مكان عملي مريح
		2- الحرارة والرطوبة ملائمة لأداء عملي
		3- الألبسة المتوفرة لا تعيق عملي
	ثانياً : سلامة البيئة	4- بيئة عملي صحية وآمنة
		5- اشعر بان المسؤولين يهتمون لصحة وسلامة العاملين
		6- وسائل العمل في المؤسسة صحية وآمنة
	والمكافآت ثالثاً : الأجور	7- نظام المكافآت يتسم بالعدالة
		8- اشعر ان اجري يكفي لإشباع احتياجاتي
		9- يعتبر اجري عادل بالنظر الى مهاراتي ومجهوداتي
	رابعاً : الترقية والتقدم	10- توفر المؤسسة نظام واضح وملائم للترقية
		11- اشعر ان فرص التدريب متساوية للجميع
		12- تقوم الترقية على أسس عادلة
		13- اعتقد ان العاملين يشغلون وظائف تناسب طموحاتهم
	خامساً : خصائص	14- امتلاك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي
		15- حجم ساعات العمل في وظيفتي مناسب

16- اشعر ان عملي ممتعا	الوظيفة	
17- اعتقد ان ما يأخذ حيز كبير في عملي هو البعد الإنساني		
18- تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية		
19- نظام المناوبة المعتمد يجعل عملي أكثر مرونة		
20- فضاءات الراحة والترفيه الموجودة في العمل تساعد على تجديد الطاقة	سادسا : تسهيلات الراحة والامتيازات	2 * جودة الحياة المعنوية * جودة الحياة المعنوية
21- تساهم الانترنت في تحسين أداء عملي		
22- الأكل الجماعي في العمل ضروري لتقوية العلاقات		
23- اشعر بأنني عنصر هام من جماعة عملي	سابعا: جماعة العمل	
24- اعتقد ان لدى كل أفراد فريق عملي فهم كامل لأهداف العمل		
25- بإمكان أعضاء الفريق المشاركة في القرارات التي تهمهم		
26- يمتلك أعضاء الفريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة		
27- يمكنني التأثير على القرارات التي تمس عملي	ثامنا : المشاركة في القرارات	
28- اشعر أنني استطيع المشاركة بآرائي في حل المشاكل العمل		

<p>29- يمكنني الاستمتاع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل</p>		
<p>30- تتوفر بيئة عملي على نظام واضح لآليات تقديم التظلمات والشكاوي</p>	<p>تاسعا : تقييم المظالم</p>	
<p>31- يتم التعامل مع التظلمات العاملين بعدالة وشفافية</p>		
<p>32- يتلقى العاملون بعد تقديمهم لشكاويهم نتائج مرضية</p>		
<p>33- تتكفل المؤسسة بحماية المتظلمين من أي تعسف قد يحدث لهم</p>		
<p>34- يمكنني مغادرة العمل عند حدوث طارئ شخصي</p>		<p>عاشرا : التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية</p>
<p>35- عملي لا يحول بيني وبين زيارة الأهل وحضور المناسبات الأسرية</p>		
<p>36- عملي لا يحول بيني وبين ممارستي لأنشطتي وهواياتي التي أحبها كالرياضة مثلا</p>		
<p>37- لا يمنعني عملي من ممارسة أنشطتي مع أسرتي كالسفر</p>		

5-أساليب المعالجة الإحصائية:

- قامت الطالبتين باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بما يتوافق وطبيعة موضوع الدراسة ومتغيراتها، وبما يخدم فرضياتها، وهذه الأساليب هي كالتالي:
- التكرارات والنسب المئوية وذلك لمعرفة خصائص أفراد العينة.
 - المتوسطات الحسابية.
 - معامل الارتباط (بيرسون) للتأكد من الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة.
 - معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة.
 - اختبار كا² للمقارنة بين مستويات جودة الحياة الوظيفية .
- ولقد استعانة الطالبتين في المعالجة الإحصائية ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.22) تحت إشراف الأستاذ المشرف.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق توصلنا في هذا الفصل الذي تمت فيه إجراءات الدراسة الاستطلاعية الى بناء أداة الدراسة و التأكد من خصائصها السيكومترية وتعرفنا على منهج الدراسة وأهمية الدراسة الاستطلاعية وفوائدها , كما تعرفنا على ميدان الدراسة الذي سيجرى فيه الدراسة الأساسية والعينة التي سنطبق عليها الدراسة , كما أننا في هذا الفصل تطرقنا الى إجراءات الدراسة الأساسية كالعينة والأداة وأساليب المعالجة الإحصائية وفيما يلي سيتم عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة الأساسية .

الفصل الثالث:

عرض ومناقشة نتائج

الدراسة

تمهيد :

بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية والتحقق من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة , ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها سنقوم في هذا الفصل بعرض نتائج الدراسة وتفسيرها وتحليلها للتأكد من صحة الفرضيات.

1- عرض وتحليل و مناقشة النتائج المتعلقة بالتحقق من الفرضيات الفرعية للدراسة :

1-1- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى :

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية الأولى التي توقعنا فيها أن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها التصميم و ظروف العمل وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم و الطفل بأفلو.

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (08)

الجدول رقم (08) : يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها التصميم و ظروف العمل						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
التصميم و ظروف العمل	منخفض	05	9.08	20.23	2	0.00
	متوسط	15	29.41			
	مرتفع	31	60.78			

من خلال النتائج المدرجة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة χ^2 المقدرة بـ: 20.23 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات و عليه نرفض فرضيتنا و يمكننا القول بأن: مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها التصميم وظروف العمل وفق نموذج بارما مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو.

المناقشة و التحليل :

أوضحت النتائج الموجودة في الجدول رقم (08) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية الأولى ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التصميم وظروف العمل مرتفع لدى عينة الدراسة " إذ أن 60.78 بالمئة مستواهم مرتفع في هذا البعد و 29.41 بالمئة مستواهم متوسط , و 9.08 بالمئة مستواهم منخفض .

مما يدل على ان الظروف المادية متوفرة والمتمثلة في التصميم وظروف العمل فتوفر الآلات والتجهيزات وظروف العمل الآمنة والصحية والألبسة الملائمة والإضاءة والحرارة ... تمكن العامل من الاداء بشكل أفضل وتجعله يقدم أقصى ما لديه من الجهد . ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والتي تمت مقارنتها بالدراسة الحالية نجد :

انه توافقت نتائج دراسة الحالية مع نتائج دراسة (البليسي : 2012) عن " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة " التي توصلت الى ان ظروف العمل المادية جيدة حيث ان أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية يمتاز بالكفاءة العالية وان هذه المنظمات تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة . كما قد توافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) " في دراسة جودة الحياة الوظيفية على ضوء بعض المتغيرات الشخصية والبيئية على

وحدات الحماية المدنية بولاية الجلفة " فقد توصلت نتائجها الى مستوى التصميم وظروف العمل مرتفع وهذا راجع الى توفر الظروف المادية بشكل جيد وسعي المؤسسة الى تحقيق الأفضل لعاملها وللمؤسسة .

في حين اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (حنان زمر : 2015) التي كان موضوع دراستها عن "جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية ب جيجل و الطاهري " والتي توصلت الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تصميم العمل متوسط , وبالتالي يدل هذا على ان التصميم ليس بتلك الجودة في العمل وقد يعود هذا الى عدم قدرة المؤسسة على تحسين التصميم أو أنها غافلة عن دور تصميم في التأثير على حالة العاملين وأدائهم . كما ينطبق هذا مع نتائج دراسة (بن خالد عبد الكريم , 2017) حول " جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي " التي توصلت الى ان ظروف العمل المادية متوفرة بدرجة متوسطة , أي ان ظروف العمل في المؤسسة تعاني من عدم توفر العوامل الملائمة للعمل بدرجة عالية . و يتضح كذلك في نتائج دراسة (البياري : 2018) في دراسته حول " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة " التي توصلت الى ان ظروف العمل المادية في وزارتي العمل والتنمية بدرجة متوسطة , مما يجعل العاملين غير ملتزمين .

1-2- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية :

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية الثانية التي توقعنا فيها أن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها سلامة البيئة وفق لنموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (09)

الجدول رقم (09) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها سلامة البيئة						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
سلامة البيئة	منخفض	24	47.05	7.88	2	0.01
	متوسط	19	37.25			
	مرتفع	08	15.68			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة بـ: 7.88. دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات و هو المنخفض عليه نرفض فرضيتنا و يمكننا القول بأن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها سلامة البيئة وفق لنموذج بارما منخفض لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو.

المناقشة و التحليل :

تبين من خلال النتائج المدرجة في الجدول رقم (09) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها سلامة البيئة منخفض لدى عينة الدراسة " , التي بلغت نسبتها في هذا المستوى 47.05 بالمئة.

تشير النتائج المتحصل عليها الى ان العاملين بالقطاع الصحي بمستشفى افلو الذي يعتبر قطاع حساس ومهم ويتعرضون الى الكثير من الضغوط يعملون في بيئة غير آمنة

مما يعرض العاملين الى إصابات , وهذا ما لم تركز عليه المؤسسة لاعتبار ان سلامة البيئة أمر ضروري فهو يساهم في تحسين أداء العاملين ويقلل من إصابة العاملين وتعرضهم للخطر .

لهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (البليسي : 2012) التي كانت عن " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة " التي كانت تدل نتائجها على ان هذه المنظمات توفر السلامة المهنية وتحرص على توفير بيئة عمل صحية وآمنة لعاملها لتحقيق أداء أفضل للمنظمة , حيث يمتاز أداء العاملين فيها بالكفاءة العالية . كما اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (بوحفص مباركي : 2016) التي كانت عن " جودة الحياة عمل في ظل إدارة الجودة الشاملة في مؤسستين بوهراة " التي أظهرت نتائجها ان جودة حياة العمل التي تتعلق بالأمان والصحة مرتفعة في المؤسستين , وهنا يتضح ان العامل يشعر بالحماية في بيئة العمل التي تعتبر أنها تتميز بالجودة . كما وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (حرز الله عبد الحفيظ : 2019) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية على وحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية بسكرة " التي كانت تدل نتائجها على ان الإدارة تعطي أهمية كبيرة للعامل وسلامته من خلال توفير إجراءات الوقائية والسلامة المهنية , وهذا ما يدل على الدرجة المرتفعة لسلامة المهنية التي توصلت إليها الدراسة .

واختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) حول " جودة الحياة الوظيفية على ضوء متغيرات الشخصية والبيئية على وحدات الحماية المدنية بالجلفة " التي أظهرت انه تتوفر درجة عالية من السلامة المهنية في بيئة العمل وذلك يعود لحرص هذه المؤسسة على سلامة العاملين بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة .

1-3- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية الثالثة التي توقعنا فيها أن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها الأجور و المكافآت وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (10)

الجدول رقم (10) : يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها الأجور والمكافآت						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الأجور والمكافآت	منخفض	30	58.82	15.64	2	0.00
	متوسط	13	25.49			
	مرتفع	08	15.68			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة ب: 15.64 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات و هو المنخفض عليه نرفض فرضيتنا و يمكننا القول بأن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها الأجور و المكافآت وفق نموذج بارما منخفض لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

المناقشة و التحليل :

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (10) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية الثالثة والتي تدل بان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الأجر والمكافآت منخفض لدى عينة الدراسة " , وهذا لان مستوى المنخفض بلغت نسبته 58.82 بالمئة . ومن هذه النتيجة فقد تبين ان الأجر والمكافآت غير مرتبطة بأداء العاملين في القطاع وهذا يرجع الى أهمية وحساسية هذا القطاع , وبالتالي فانه يوجد ارتباط بسيط بين الأجر والمكافآت وجودة الحياة الوظيفية , فالعامل بهذا القطاع يحمل مسؤولية كبيرة تجاه الأفراد للحفاظ على صحتهم , وقد تكون رؤية العاملين للأجر أنها غير متناسبة مع أدائهم والمجهودات التي يبذلونها وبالتالي تكون الأجر والمكافآت غير عادلة .

ولهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

بالنسبة لدراسة (احمد حلاوة : 2015) حول " غموض الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الوظيفي بمؤسسات القطاع الحكومي في قطاع غزة " فقد تطابقت نتائجها مع نتائج دراستنا وهذا راجع الى سوء أحوال اقتصادهم في المؤسسات الحكومية , مما أدى الى ظهور شكاوي عديدة بشأن القطاع الصحي ووقوع بعض الأخطاء الطبية في المستشفيات الحكومية , فبسبب هذه الأوضاع الاقتصادية أدى الى عدم قدرة هذه المؤسسات الحكومية على دفع الأجر وتقديم المكافآت التي تسهم في زيادة أداء العاملين فيها . كما توافقت نتائج دراستنا مع دراسة (بن خالد بن عبد الكريم : 2017) حول " جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي ب وهران " في نتائجها التي توصلت إليها وهي ان مستوى (ج.ح.و) التي مصدرها الأجر منخفض مما يؤثر هذا على الوضع العام للمؤسسة . وفي دراسة (محمود سيد علي أبو سيف : 2018) التي كانت عن " دور جودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال

النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف بسعودية " التي توصلت نتائجها الى ان مستوى الأجور منخفض , وهي بذلك تدل على عدم رضا العاملين فيما يحصلون عليه ولا يتوافق مع ما يبذلونه من جهد ونظام الأجور غير عادل.

كما قد اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (حنان زمر : 2015) التي كانت عن : " دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية في جيجل والطاهري " , فقد توصلت الى ان هناك مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية التي مصدرها بعد الأجور مما يدل على ان تحفيز العاملين ليس بالجودة العالية . وأظهرت نتائج دراستنا وجود اختلاف مع نتائج دراسة (البياري : 2018) التي كانت عن " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة " , التي توصلت الى ان بعد الأجور والمكافآت كان بنسبة متوسطة مما يدل على عدم رضا الكامل للعاملين لما يتقاضونه من الأجور وعدم رضاهم عن العلاوات . وكذا اختلفت نتائج دراسة (معراجي سالم : 2017) عن دراستنا التي طبقت على موظفي مؤسسة سونلغاز وكان مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الأجور مرتفع , مما يدل على رضا العاملين حول ما يحصلون عليه من اجر وانه يتوافق مع ما يبذلونه من جهد . أما نتائج دراسة (رعد صرن : 2018) الذي كانت دراسته على دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وانهماك العمال في المستشفيات , التي توصلت الى ان (ج.ح.و) التي تخص البعد الأجور غير واضح , ويدل هذا على انه لا يوجد نظام واضح للأجور في المؤسسة . كما اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) التي أظهرت نتائجها وجود مستوى متوسط من الأجور والمكافآت وهذا يدل على ان هناك عاملين غير راضين على ما يحصلون عليه من الأجور والمكافآت .

1-4- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية الرابعة التي توقعنا فيها أن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها الترقية و التقدم وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأقلو .

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث جودة الحياة الوظيفية هذا البعد من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (11)

الجدول رقم (11) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها الترقية والتقدم						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الترقية والتقدم	منخفض	26	5.09	9.52	2	0.51
	متوسط	17	33.33			
	مرتفع	08	15.68			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة ب: 9.31 غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات و هو المتوسط والتي تتوافق مع فرضيتنا و يمكننا القول بأن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها الترقية و التقدم وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأقلو .

المناقشة و التحليل :

يتبين من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (11) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية الرابعة ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الترقية و التقدم متوسط لدى عينة الدراسة " , وذلك لان نسبة هذا المستوى بلغت 33.33 بالمئة والتي كانت اكبر من نسبة المستوى المنخفض التي بلغت 5.09 بالمئة و المستوى المرتفع 15.68 بالمئة .

ومن خلال هذه النتائج يظهر بان مؤسسات القطاع الصحي تعتمد على نظام الترقية والتقدم واضح , وبالتالي فان الشعور بالتقدم والتمكن من الترقية قد يعود الى اعتبارات معينة تتخذها المؤسسات الصحة فالترقية في هذا القطاع يحتاج الى تطور مهارات العامل وتمكنه من تحمل مسؤولية بشكل اكبر وذلك لصعوبة العمل في هذا القطاع .

ولهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

ان نتائج دراسة (حنان زمر : 2015) التي توصلت الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها الترقية متوسط قد توافقت عن نتائج دراستنا وهذا لوضوح أنظمة الترقية في المؤسسات , كما ان العاملين يرونها عادلة .

أما نتائج دراسة (احمد حلاوة : 2015) التي أظهرت نتائجها عدم وجود نظام واضح في الترقية في مؤسسات القطاع الحكومي في قطاع غزة . فقد اختلفت عن نتائج دراستنا , والأمر ينطبق كذلك في نتائج دراسة (البياري : 2018) التي كانت عن : جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة حيث توصلت نتائجها الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية في الترقية والتقدم منخفض , مما يدل على عدم منح فرص الترقية للموظفين . ونتائج دراستنا اختلفت كذلك مع نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) التي توصلت الى ان

نظام الترقية والتقدم في الحماية المدنية غير واضح وهذا قد يرجع الى عدم وضوح الآليات أو عدم وجودها وبالتالي يشعر العاملين بصعوبة الترقية داخل المؤسسة وهذا ما قد يؤثر على أداء العاملين إلا ان ركزوا على الجانب الإنساني للمهنة الذي يسهم في تحسين أدائهم تجاه الأفراد وتقديم خدمات أفضل لهم .

1-5- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة:

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية الخامسة التي توقعنا فيها أن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها خصائص الوظيفة وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو.

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (12)

الجدول رقم (12) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها خصائص الوظيفة						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
خصائص الوظيفة	منخفض	14	27.45	33.52	2	0.00
	متوسط	29	56.86			
	مرتفع	8	15.68			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدره ب: 33.52 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات المتوسط والتي تتوافق مع فرضيتنا وعليه يمكننا القول بأن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها خصائص الوظيفة وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأقلو.

المناقشة و التحليل :

يتبين من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (12) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية الخامسة ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها خصائص الوظيفة متوسط لدى عينة الدراسة , وذلك لان اكبر نسبة كانت في المستوى المتوسط وهي 56.86 بالمئة .

مما تشير النتائج الى ان هناك عاملين في القطاع الصحي غير راضين عن خصائص الوظيفة التي يقومون بها , لكن هذا لا يعني نفي ما وفرته المؤسسة من عوامل لمحاولة لتحقيق هذا البعد .

ولهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

تتوافق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (بن خالد عبد الكريم : 2017) التي طبقت على موظفي القطاع الصحي بولاية وهران والتي توصلت بان مستوى (ج.ح.و) التي مصدرها خصائص الوظيفة متوسط , عموما توجد بعض خصائص في العمل جيدة مما يفسر إجابة الموظفين على هذا البعد . كما ان نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) التي توصلت الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها خصائص الوظيفة متوسط والتي تتوافق مع نتائج دراستنا الحالية , وهذا راجع الى رؤية بعض العاملين الى ان خصائص الوظيفة لا تتميز بدرجة عالية , وبالتالي قد يرجع هذا الى بعض العوامل كساعات العمل أو نتيجة الضغوط التي يتعرضون لها في هذا العمل ...

أما نتائج دراسة (معراجي سالم : 2017) التي توصلت الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية في البعد خصائص الوظيفة مرتفع لدى موظفي مؤسسة سونلغاز بمستغانم , وبذلك اختلف مع نتائج دراستنا , وهذا يعني ان العمل يتميز بجودة عالية من حيث الخصائص وان الموظفين راضين عن .

1-6- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السادسة:

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية السادسة التي توقعنا فيها أن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها تسهيلات الراحة و الامتيازات وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (13)

الجدول رقم (13) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها تسهيلات الراحة و الامتيازات						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
تسهيلات الراحة والامتيازات	منخفض	6	11.76	21.29	1	0.00
	متوسط	13	25.49			
	مرتفع	32	62.74			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدره ب: 21.29 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات و عليه يمكننا القول بأن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها تسهيلات الراحة و الامتيازات وفق نموذج بارما مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

المناقشة و التحليل :

يتبين من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (13) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية السادسة ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تسهيلات الراحة و الامتيازات مرتفع لدى عينة الدراسة " , والتي بلغت نسبتها 62.74 بالمئة .

تشير نتائج الى ان تسهيلات الراحة و الامتيازات متوفرة في المؤسسة وان الإدارة قد تمكنت من تحقيق ذلك بشكل المطلوب , باعتبار ان تسهيلات الراحة والامتيازات احد أبعاد جودة الحياة الوظيفية فان هذا يسهم في تحقيق ذلك خاصة في المهن الضاغطة لان العامل يكون بحاجة الى الراحة لتجديد طاقته وليؤدي مهامه بشكل أفضل والامتيازات تزيد من تحفيزه على العمل بشكل كبير .

ولهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

ان نتائج دراستنا تتوافق مع نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) التي أظهرت ان مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تسهيلات الراحة و الامتيازات مرتفعة , مما يدل على ان المؤسسة تحرص على توفير راحة ورفاهية العاملين وتقدم لهم الامتيازات تجدد فيهم الطاقة التي تساعدهم على تقديم أفضل أداء من شأنه يسهم في نجاح العامل في تأدية المهام الصعبة .

1-7- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السابعة :

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية السابعة التي توقعنا فيها أن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها جماعة العمل وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأقلو.

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (14)

الجدول رقم (14) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها جماعة العمل						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جماعة العمل	منخفض	4	7.84	33.29	2	0.00
	متوسط	11	21.56			
	مرتفع	36	70.58			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة ب: 33.29 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات و عليه يمكننا القول بأن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها جماعة العمل وفق نموذج بارما مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأقلو .

المناقشة و التحليل :

يتبين من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (14) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية السابعة ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها جماعة

العمل مرتفع لدى عينة الدراسة " , حيث بلغت نسبتها 70.58 بالمئة . مما توضح النتائج التي تحصلنا انه توجد علاقات اجتماعية جيدة في المؤسسة , أي أنها تلعب دور كبير في تحقيق جودة الحياة الوظيفية , وهذا باعتبار ان الإنسان يميل الى الأفراد المحيطين به وبالتالي فان وجود جماعة عمل جيدة داخل العمل يسهم في زيادة أداء العامل داخل المؤسسة , وهذا يسهم في تبادل الخبرات واكتساب مهارات تمكن العامل من أداء عمله .

ولهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

نتائج دراسة (معراجي سالم : 2017) تتوافق مع نتائج دراستنا حيث توصلت الى ان مستوى (ج.ح.و) التي مصدرها جماعة العمل بدرجة مرتفعة . كما ان هناك توافق بين نتائج دراستنا الحالية مع نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) التي قد خلصت الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها جماعة العمل مرتفع , وهذا يرجع الى طبيعة الإنسان بأنه اجتماعي , كما ان العامل داخل الجماعة يجد نفسه أكثر قدرة على الاداء خاصة في المهام الضاغطة , وبالتالي فان وجود مستوى عالي لدى العاملين في العلاقات الاجتماعية هذا يزيد من أدائه والتزامه أكثر فالتوافق مع جماعة العمل يجعل تأدية المهام أسرع ويقلل من الجهد لدى العامل كما يترك جو العمل أفضل لدى الموظف .

في حين اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (حنان زمرور : 2015) التي أوجدت ان " جودة الحياة الوظيفية التي تتعلق بجماعات العمل متوسطة أي انه يعود الى اختلاف العاملين في وجهة نظرهم حول زملاء العمل . ونجد دراسة (بن خالد عبد الكريم : 2016) التي كانت على موظفي القطاع الصحي توصلت نتائجها الى ان (ج.ح.و)

التي مصدرها جماعة العمل بمستوى متوسط , وهذا يدل على ان هناك نقص في الخبرة في العمل .

1-8- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثامنة :

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية الثامنة التي توقعنا فيها أن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها المشاركة في اتخاذ القرار وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (15)

الجدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و والتي مصدرها المشاركة في القرارات						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المشاركة في القرارات	منخفض	07	13.72	25.75	1	0.00
	متوسط	10	19.60			
	مرتفع	34	66.66			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة بـ: 25.75 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات و عليه يمكننا القول بأن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها المشاركة في اتخاذ القرار وفق نموذج بارما مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

المناقشة والتحليل :

يتبين من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (15) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية الثامنة ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع لدى عينة الدراسة " , فقد كانت نسبة المستوى المرتفع 66.66 بالمئة وهي اكبر نسبة . حيث ان هذه النتائج تشير الى انه هناك فرق بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية " منخفض , متوسط , مرتفع " لصالح المرتفع وهذا راجع الى ان الإدارة تسعى الى تحقيق أفضل من خلال الاستفادة من مشاركة العاملين بآرائهم وكذا طرح مشكلاتهم التي يتعرضون لها في العمل لتتخذ الإدارة الحلول المناسبة وتسعى بذلك الى توفير عوامل أفضل للعامل من جهة وكذا مشاركة العامل في اتخاذ القرارات يجعله فردا متعاوننا بالرغم من ان القرار النهائي يعود الى سلطة الإدارة المسؤولة لكن هذا البعد يسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للعامل كعنصر فعال في المؤسسة وخاصة في القطاع الصحي وما يتعامل معه الممرضين العاملين بهذا القطاع الضاغط والحساس. ولهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

انه توافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (معراجي سالم : 2017) التي كانت عن موظفي سونلغاز , والتي أظهرت نتائجها ان مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها المشاركة في اتخاذ القرارات بدرجة مرتفعة , مما يعني ان العاملين لهم دور بالنسبة للمؤسسة , وهذا ما يدل ان العاملين يندمجون في عمل وأهداف المؤسسة . كما ان دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) توافقت نتائجها مع نتائج دراستنا الحالية حيث توصلت الى ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها المشاركة في اتخاذ القرارات مرتفع " وبالتالي فان وجود مثل هذا المستوى لدى الحماية المدنية أو في المستشفى يدل على اهتمام المسؤولين بآراء العامل لاتخاذ التدابير والقرارات المناسبة إلا في بعض الحالات

التي لا تتمكن فيها المؤسسة من العمل عليها بسبب عدم قدرتها المادية أو عدم توفر الظروف المساهم لذلك , أي ان رغم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات إلا أنهم لا يستطيعون التأثير بشكل كامل على قرارات الإدارة .

أما نتائج دراسة (حنان زمر : 2015) فقد اختلفت عن نتائج دراستنا حيث توصلت هذه الدراسة الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية التي تشمل بعد المشاركة في القرارات متوسط , وهذا يعني ان المشاركة في القرارات لا تتاح للعاملين بالشكل المطلوب وبالتالي فان هذا يعني غياب العدالة داخل المؤسسة . كما اختلفت نتائج دراسة (بن خالد عيد الكريم : 2017) التي طبقت على موظفي القطاع الصحي عن نتائج دراستنا حيث توصلت الى ان مستوى (ج.ح.و) التي مصدرها المشاركة في القرارات متوسط , مما يدل على ان هناك سياسة السلطة حيث يقوم المسؤول بنفسه بتطبيق القرار ومساهمة العاملين يكون في الأمور التي تسمح بها الإدارة . واختلفت نتائج دراستنا أيضا مع نتائج دراسة (رعد صرن : 2018) التي كانت عن عمال في المستشفيات بدمشق التي أظهرت نتائجها ان بعد المشاركة في اتخاذ القرارات يختلف بين المؤسسات أي يعود الأمر الى الإدارة في كل مؤسسة , وبالتالي فان جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها هذا البعد يتراوح ما بين ثلاث مستويات منخفضة , متوسط , مرتفع . ودراسة (البياري : 2018) التي توصلت نتائجها الى ان مستوى (ج.ح.و) التي مصدرها المشاركة في اتخاذ القرار متوسط لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة التي اختلفت عن نتائج دراستنا .

1-9- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية التاسعة :

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية التاسعة التي توقعنا فيها أن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها تقويم المظالم وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأقلو .

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (16)

الجدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها تقويم المظالم						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
تقويم المظالم	منخفض	25	49.01	6.11	2	0.04
	متوسط	15	29.41			
	مرتفع	11	21.56			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة بـ: 6.11 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين المستويات الثلاث لصالح المستوى الأكثر من حيث التكرارات و عليه يمكننا القول بأن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تقويم المظالم وفق نموذج بارما **منخفض** لدى طاقم الشبه الطبي بمستشفى اقلو .

المناقشة و التحليل :

يتبين من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (16) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية التاسعة ان "مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تقويم المظالم منخفض لدى عينة الدراسة " , وذلك لان اكبر نسبة كانت في المستوى المنخفض 49.01 بالمئة .

وعليه فان النتائج تشير الى ان تقويم المظالم الذي يعد من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية منخفض لدى المؤسسة الاستشفائية , وعدم توفر تقويم المظالم في إدارة المستشفى يؤثر على العاملين بشكل كبير ويجعل العامل غير راضي عن عمله ويتولد لديه الشعور بالقلق وذلك لان العامل يتعرض في عمله الى تظلمات لابد ان يصرح بها للمؤسسة لكن عدم اهتمام المؤسسة بذلك فانه يجعل العامل ينسحب خوفا من العقوبة أو النقل أو التسريح وهذا قد يؤدي الى وجود اضطرابات في العمل إما بين العامل والزملاء العمل أو بينه وبين المسؤولين أو مع ما يتعامل معهم ويصبح هذا الأمر قاسي نوعا ما على العامل وذلك لان التظلمات تختلف في درجتها مما يسود في المؤسسة أجواء سلبية غير محفزة للعمل فيها , وبالتالي غياب العدالة والشفافية مما يجعل أداء المؤسسة يتراجع.

ولهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

تتوافق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (البليسي : 2012) التي طبقت على العاملين في المنظمات غير الحكومية التي أظهرت ان هناك مستوى منخفض ل (ج.ح.و) التي مصدرها تقويم المظالم , مما يدل ان العاملين يشعرون بعدم وجود عدالة تكفل حقوقهم .

ان نتائج هذه الدراسة لا تختلف تماما عن نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) التي توصلت الى ان " جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها تقويم المظالم غير واضحة " فعدم وجود نظام واضح لتقويم المظالم يؤثر على العامل وضياح حقه في ذلك , فانخفاض تقويم المظالم يؤدي الى عدم وضوح هذا النظام كذلك وبالتالي يؤدي هذا الى غياب العدالة والشفافية في المؤسسة .

10-1- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية العاشرة :

في سبيل التحقق من الفرضية الفرعية العاشرة التي توقعنا فيها أن :

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها التوازن بين الحياة و العمل وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأقلو .

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (17) :

الجدول رقم (17) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات ج.ح.و التي مصدرها التوازن بين الحياة والعمل						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
التوازن بين الحياة والعمل	منخفض	15	29.41	0.82	2	0.66
	متوسط	16	31.37			
	مرتفع	20	39.21			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة بـ: 0.82 غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه لا يوجد فرق دال بين المستويات المنخفض و المتوسط و المرتفع عليه يمكننا القول بأن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) التي مصدرها التوازن بين الحياة و العمل وفق نموذج بارما يتراوح بين المنخفض و المتوسط و المرتفع لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأقلو .

المناقشة و التحليل :

يتبين من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (17) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الفرعية العاشرة ان "مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التوازن

بين الحياة و العمل يتراوح بين منخفض , متوسط , مرتفع " , حيث تتراوح النسب ما بين (29.41 , 31.37 , 39.21) التي كانت متقاربة .

ويتضح من هذه النتائج انه لا يوجد فرق بين المستويات الثلاث منخفض و متوسط ومرتفع لجودة الحياة الوظيفية , وذلك يعود الى ان هذا البعد يعد من أكثر الأمور التي توجد فيها صعوبة , لان هذا القطاع ونظرا لأهميته وصعوبة عمله وحساسيته يجد العامل وحتى المؤسسة صعوبة في التوفيق بين الحياة الشخصية والحياة العملية , وبالتالي فان هذا يعد من أكثر تحديات تواجه المؤسسات الاستشفائية , العامل في مثل هذا العمل قد لا يتمكن في الكثير من المواقف من الخروج في حالات التي تتطلب منه ذلك , فترك فرد مريض دون عناية يعد من الأمور الغير ممكن وذلك لأنه مسئول عن مهنته من جهة و مسؤولياته الاجتماعية من جهة أخرى , وبالتالي فان العامل في القطاع الصحي يعاني من صراع بين الجانبين , ولهذا لا بد من المؤسسة ان توفر لهم توازن بين حياتهم الشخصية والعملية كتوظيف العاملين إضافيين لتحقيق جودة الحياة الوظيفية .

ولهذا ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد :

تتوافق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (رعد صرن : 2018) التي أظهرت ان مستوى جودة الحياة الوظيفية يتراوح ما بين المستويات الثلاث لوجود فروق بين المؤسسات الاستشفائية .

كما تختلف نتائج دراستنا الحالية مع نتائج دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) التي توصلت الى ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التوازن بين الحياة والعمل تتراوح ما بين منخفض ومتوسط , وهذا راجع الى طبيعة المهنة التي تتطلب التزام العامل بعمله وصعوبة التصرف بغير ذلك وبالتالي فان المؤسسات التي تهتم بحياة

الإنسان وصحته تواجه تحديات كبيرة وذلك لان ما يحكم هذه المهن هو مواجهة الضغوط والصعوبات , وعلى المؤسسة ان تراعي ظروف العامل وحياته الشخصية من خلال توفير تسهيلات الراحة والتمكن من الخروج عند الضرورة وغير ذلك مما يكفل التوازن بين الحياة الشخصية والعمل , بحيث يكون هذا الأخير مساهم في انجاز ما يريده العامل ولتخفيف العبء عليه لتحقيق جودة الحياة الوظيفية . أيضا اختلفت نتائج هذه الدراسة عن نتائج دراسة (حنان زمور : 2015) التي درست " دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية ب جيجل والطاهري " وتوصلت نتائجها الى ان جودة الحياة الوظيفية التي مصدرها التوازن بين الحياة الشخصية والعمل متوسط مما يدل على انه لا تتوفر التسهيلات المطلوبة للعامل في العمل و وجود نوع من الصرامة داخل العمل . أما دراسة (البليسي : 2012) عن جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي فقد أظهرت نتائجها ان هناك مستوى جيد أي ان المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تسعى الى تحقيق التوازن بين الحياة والعمل لدى عاملها. وأظهرت نتائج دراسة (البياري : 2018) أيضا التي طبقت على موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية , ان مستوى (ج.ح.و) بدرجة متوسطة مما يعني ان عامل التوازن بين الحياة والعمل مزال بحاجة الى مراعاته بشكل أكثر لما له من أهمية على العاملين و المؤسسة .

2- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العامة للدراسة :

في سبيل التحقق من الفرضية الرئيسية التي توقعنا فيها أن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) وفق نموذج بارما متوسط لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

قامت الطالبتان بالمقارنة بين المستويات الثلاث لجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اختبار كا² والنتائج موضحة في الجدول رقم (18) :

الجدول رقم (18) يوضح نتائج اختبار كا ² لمستويات جودة الحياة الوظيفية						
المتغير	المستويات	التكرار	النسبة	قيمة كا ²	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	منخفض	8	15.68	7.17	1	0.02
	متوسط	22	43.13			
	مرتفع	21	41.17			

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة بـ: 7.17 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يوجد فرق بين المستويات الثلاث لصالح المتوسط و المرتفع عليه يمكننا القول بأن:

مستوى جودة الحياة الوظيفية (ج.ح.و) بحسب نموذج بارما بين متوسط و مرتفع لدى طاقم الشبه الطبي في مستشفى الأم والطفل بأفلو .

المناقشة و التحليل :

يتبين من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (18) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية العامة للدراسة ان " مستوى جودة الحياة الوظيفية وفق نموذج بارما تتراوح بين متوسط ومرتفع " , فقد كانت نسبة في متوسط 41.17 , والمرتفع 43.13 متقاربة أما النسبة في المستوى المنخفض فكانت 15.68 وهي نسبة بعيدة عن النسب السابقة .

مما تشير النتيجة التي توصلنا إليها بان "مستوى جودة الحياة الوظيفية وفق نموذج بارما بين المتوسط والمرتفع " الى وجود عوامل مادية و معنوية متوفرة في بيئة العمل , حيث نجد عامل التصميم وظروف العمل , وتسهيلات الراحة والامتيازات , وجماعة العمل

والمشاركة في اتخاذ القرار تتوفر بدرجة مرتفعة مما يعني ان المؤسسة تبذل جهدا لتوفير لعاملها ظروف ملائمة للعمل ولتخفيف من الضغوط الموجودة , أما عامل خصائص الوظيفة فيتوفر بمستوى متوسط من وجهة نظر العاملين وقد يرجع هذا الى ظروف المؤسسة الاقتصادية فتوفير كل الوسائل يكلف المؤسسة , ومع ذلك فوجود هذه الدرجة يعني ان هناك مساهمة من المؤسسة على تحسين العمل في المؤسسة , أما الأبعاد التالية المتمثلة في سلامة البيئة و الأجور والمكافآت , الترقية والتقدم , تقويم المظالم حسب رؤية العاملين الذي يدل على عدم الرضا فانه يتضح بان هناك انخفاض كبير لهاته العوامل داخل المؤسسة الاستشفائية , وقد يرجع هذا الى طبيعة العمل أو عدم وجود نظام واضح , أما عامل التوازن بين الحياة الشخصية والعمل فانه يتراوح ما بين المستويات الثلاث منخفض , متوسط و مرتفع وهذا أيضا يرجع الى البعد الإنساني وصعوبة العمل الذي يرتبط بحياة الأفراد وصحتهم .

من خلال ملاحظتنا للدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية فإننا نجد :

ان نتائج دراستنا تتفق مع نتائج دراسة (بوحفص مباركي : 2016) التي كانت عن " جودة الحياة الوظيفية في ظل إدارة الجودة الشاملة في مؤسستين بوهراة " والتي توصلت بان مستوى جودة الحياة الوظيفية جيد أي ذلك بوجود علاقة موجبة مع إدارة الجودة الشاملة , كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (البليسي : 2012) حول "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة " التي توصلت نتائجها الى ان مستوى (ج.ح.و) في المنظمات غير الحكومية بدرجة جيدة .

كما ان هذه الدراسة اختلفت في نتائجها عن نتيجة دراسة (أمباركة و صبرينة : 2020) التي كانت تدرس " جودة الحياة الوظيفية على ضوء بعض متغيرات الشخصية والبيئية

على وحدات الحماية المدنية بالجلفة " والتي توصلت في الأخير الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط وهذا راجع الى وجود أبعاد متوفرة بمستوى مرتفع في بيئة العمل مما يدل على ان هناك نوعا من الاهتمام ببيئة العمل وبالتالي لدى العاملين رضا عن العمل , كما اختلفت دراستنا عن دراسة (حنان زمر : 2015) التي كانت عن دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية ب جبل والطاهري حيث توصلت هذه الأخير الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط بالمؤسسة الخدمية وهي بذلك تتفق مع دراسة أمباركة و صبرينة , وتختلف دراستنا أيضا مع دراسة (معراجي سالم : 2017) التي كانت عن " جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء التنظيمي " والتي توصلت الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية مرتفع , أما دراسة (بن خالد عبد الكريم : 2017) التي كانت حول " جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي بوهراة " وتوصلت في نتائجها الى ان مستوى جودة الحياة الوظيفية بدرجة متوسطة وهي بذلك تكون قد اختلفت عن نتائج دراستنا , والأمر ينطبق على نتائج دراسة (حرز الله عبد الحفيظ : 2019) التي كانت على " اثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية ببسكرة " وتوصلت نتائجها الى وجود مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة . وتختلف نتائج دراستنا عن نتائج دراسة (رعد صرن : 2018) التي كانت عن " دراسة العلاقة بين جودة الحياة العمل وانهماك العمال في المستشفيات ب دمشق " التي أظهرت نتائجها ان مستوى جودة الحياة العمل بمستوى مقبول , وأظهرت نتائج دراسة (البياري : 2018) التي كانت عن " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة " ان مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط .

تعزو الطالبتين هذه النتائج الى :

- وجود عوامل مرتفعة في المؤسسة تساعد على تحقيق جودة الحياة الوظيفية .
- يرى العاملون ان هذا العمل يستحق ما يبذلونه رغم شعورهم بأنه لا توجد عدالة في الأجر والمكافآت وفي تقويم المظالم و كذا في الترقية والتقدم .
- وجود عوامل منخفضة تسهم في تقليل مستوى جودة الحياة الوظيفية وبالتالي يؤثر هذا على الاداء .
- تمسك العاملون وتعودهم يجعلهم يتكيفون مع الأوضاع رغم أنها تتعارض مع ما يطمحون له وبالتالي يتشكل لديهم الرضا بالواقع .
- وجود عوامل مرتفعة كتسهيلات الراحة , والمشاركة في اتخاذ القرار , جماعة العمل التي تحقق (ج.ح.و) تساعد العاملين على تكوين نظرة ايجابية لما لهذه العوامل من تأثير كبير على الأفراد .

خاتمة

خاتمة ومقترحات :

من خلال ما سبق ذكره في الجانب النظري للدراسة وما توصلنا إليه في الجانب التطبيقي يمكن القول بان جودة الحياة الوظيفية تتحقق بتكامل جميع الأبعاد وتوفرها في المؤسسة , فمساهمة الادارة في توفير العوامل الملائمة للجودة في العمل يساعد على تحقيق أداء أفضل , ووجود العامل داخل المؤسسة يعني انه يتوقع الكثير من الامتيازات كالحصول على اجر جيد والمكافآت والترقيات ... , مما يتطلب من المؤسسة ان تراعي حاجات العاملين ودوافعهم , لان انخفاض أي بعد يؤدي الى التأثير على الاداء الكلي للمؤسسة , وتوفير العوامل المناسبة للعمل يعني تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها الإستراتيجية التي تطمح إليها , لاسيما في المؤسسات ذات الأعمال الضاغطة كالعامل في المؤسسات القطاع الصحي حيث يكون العاملون فيه بحاجة الى بيئة آمنة , والتصميم الجيد وخصائص العمل توفر ظروف ملائمة للعامل وكذلك تسهيلات الراحة وتقويم المظالم تخفف من الضغوط لديهم, كما وانه يعتبر هذا العمل أكثر أهمية باعتباره يهتم بصحة الأفراد ولكونه عمل ضاغط على هؤلاء العمال الشبه الطبي فان ذلك يجعل هناك صعوبة في الاهتمام بالأمور الشخصية والخارجية التي تدخل ضمن اهتماماته الاجتماعية وبالتالي فانه لابد من مراعاة الإدارة لتحقيق التوازن بين الحياة والعمل . ومن خلال هذا فإننا نتطرق الى بعض المقترحات التي يجب مراعاتها وهي كما يلي :

- ضرورة توفير بيئة عمل تتمتع بالسلامة المهنية
- رفع أجور للعاملين وتقديم حوافز لتحسين أداء العاملين .
- تفعيل نظام الرقابة والوقوف على العمل .
- تحسين خصائص الوظيفية لتكون بيئة العمل أكثر ملائمة للعمل .

- تفعيل نظام تقييم المظالم داخل المؤسسة والاستماع للعاملين لتحسين الظروف و إيقاف الصراع وذلك للحفاظ على العاملين داخل المؤسسة .
- يجب مراعاة اهتمامات العاملين الشخصية من قبل الإدارة وموازنة بين حياتهم الشخصية والعمل .
- لتحقيق أهداف المؤسسة من الضروري مراعاة جميع أبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية لتحسين إنتاجية العمل .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

❖ المراجع العربية :

1/ الكتب :

1-اليأس سليم , 2009 , إدارة الموارد البشرية , ط 1 , مركز الشرق الأوسط الثقافي للطباعة والنشر والترجمة والتوزيع , بيروت .

2-بوحفص مباركي , 2004 , العمل البشري , ط1, دار الغرب للنشر والتوزيع , وهران - الجزائر .

3-محمد سرحان علي المحمودي , 2019 , مناهج البحث العلمي , ط 3 , مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع , صنعاء -الجمهورية اليمنية .

4-نور الدين حامد , بدون سنة , دور إدارة الجودة الشاملة في إنشاء الميزة , من المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع - الخليج .

5- هاني عرب , 1428 هـ , محاضرة إدارة الموارد البشرية , ملتقى البحث العملي .

2/ المجالات والدوريات والمقالات العلمية :

6-اوشن ريمه , بدون سنة , واقع أداء النظام الصحي في الجزائر , جامعة الحاج لخضر - باتنة , عدد الصفحات 13 .

7-بن خالد عبد الكريم , مباركي بوحفص , 2015 , فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني , مجلة علوم إنسانية والاجتماعية العدد 20 , جامعة وهران 2 - الجزائر .

- 8- حامد نور الدين , بدون سنة , دور إدارة الجودة الشاملة في إنشاء الميزة , من المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع - الخليج .
- 9- علي حمايدية , أسماء خلاف , دنيا بوزيدي, 2018 , جودة الحياة وعلاقتها بالتفاؤل لدى عينة من طلبة الدكتوراه (ل.م.د) , مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 9 العدد 2 خاص (الجزء الأول) .
- 10-رحمانية سعيدة , 2015 , وضعية الصحة والخدمات الصحية في الجزائر , الباحث الاجتماعي , العدد 11 , جامعة مسيلة , عدد الصفحات 234 .
- 11-رعد الصرن , 2018 , دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وانهماك العمال في المستشفيات , مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد 34 -العدد الأول عدد الصفحات 30 /108 .
- 12-محمود سيد علي أبو سيف, 2018, دور جودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في الجامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية , جامعة الملك سعود -سعودية . المجلد (1) العدد (3) عدد صفحات 73/ 108 .
- 13-صبا نوري الحمداني , 2017 , دور إدارة الموهبة في تبني ممارسات جودة الحياة الوظيفية , جامعة القلوجة , الأردن .
- 14-علي مؤيد محمد , محمود علي محمد , 2018 , ظروف بيئة العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية , مجلة جامعة حماة - المجلد الأول - العدد الثالث .

15- فواتيح محمد الأمين احمد , بوحفص مباركي , 2016 , جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة , مجلة تنمية الموارد البشرية - العدد الثاني عشر , جامعة وهران , عدد الصفحات 41/ 377 .

3/ الدراسات والأطروحات والرسائل الجامعية :

16-البياري سمر سعيد , 2018 , جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة , مذكرة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير , الجامعة الإسلامية بغزة - غزة .

17-البليسي أسامة زياد يوسف , 2012 , جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة , مذكرة ماجستير , الجامعة الإسلامية - غزة .

18-الشنطي نهاد عبد الرحمن , 2016 , واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل , دراسة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير , جامعة الأقصى - غزة .

19-الزيناتي أسامة محمد خليل , 2014 , دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية , رسالة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير , جامعة الأقصى .

20-احمد محمد حمدان الحجاج , 2020 , اثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل , رسالة ماجستير , جامعة الشرق الأوسط - الأردن -

21-بن خالد عبد الكريم , 2017 , جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية , أطروحة دكتوراه , جامعة وهران 2 - الجزائر .

- 22-بهلالي مفيد , 2018 / 2019 , اثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر .
- 23-بخوش نورس , حميداني خرفية , 2016/2015 , جودة الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى طالبات جامعة زيان عاشور , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر , جامعة زيان عاشور - الجلفة - الجزائر .
- 24-بوعيشة أمال , 2014 , جودة الحياة وعلاقتها بالهوية النفسية لدى ضحايا الإرهاب بالجزائر , مذكرة لنيل شهادة دكتوراه , جامعة محمد خيضر بسكرة -الجزائر .
- 25-بوجمعة احمد , 2019/2018 , اثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل ,مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير , جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر .
- 26-بهلالي مفيد , 2019/2018 , اثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية ,مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر .
- 27-بوكفوس هشام , 2006/2005 , أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية , رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير , جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة - الجزائر .
- 28-حرز الله عبد الحفيظ , 2019 , اثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر .
- 29-حلاوة عماد منصور احمد , 2015 , غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي , بحث لاستكمال درجة الماجستير , الجامعة الإسلامية - غزة .

- 30-حبشي فتيحة , 2006 / 2007 , إدارة الجودة الشاملة , أطروحة لنيل شهادة الدكتوراء , جامعة منتوري -بقسطينة - الجزائر.
- 31-حسب الرسول محمد احمد علي , 2018 , جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أخصائي علم النفس العاملين مع أطفال التوحد بمراكز التربية الخاصة , بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير , جامعة النيلسين - الجزيرة .
- 32-زمر حنان , 2015/2014 , دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر , جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - الجزائر .
- 33-محروق سمر , بولي حليلة , 2019 / 2020 , اثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي ,مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الماستر في علوم التسيير , جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - الجزائر .
- 34-معراجي سالم , 2017 , جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء التنظيمي , مذكرة لنيل شهادة الماستر , جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم .
- 35-صالح زينب , 2018/2017 , جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة , مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر , جامعة قاصدي مباح - ورقلة - الجزائر .
- 36-عروي أمباركة , مراد صبرينة , 2019 / 2020 , جودة الحياة الوظيفية على ضوء بعض المتغيرات الشخصية والبيئية , مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر , جامعة زيان عاشور - الجلفة - الجزائر .

❖ المراجع الأجنبية :

37-Shah Alam, 2010, Investigating the Relationship between Quality of Work life and organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms , international journal of Academic Research in Business and social Sciences , vol 5;N 10, 82, p 296/ 9

38-Aloys kiriago, 2013 , Working environment factors That effect quality of Work life among ettendants in pettrol stations in Kitale town in Kenya , vol 3 , No 5, 296

39-Handan Eren , filiz Hisar , Quality of Work life perceived by narses and their organizational Commitment level , ,International journal of Human Sciences , Volume 13 , Issue 1 , p 1132/ 1

الملاحق



جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس والفلسفة



استبيان جودة الحياة الوظيفية

أخي / أختي ...

السَّلَام عليكم ورحمة الله وبركاته ويعد ...

بين يديك استبيان جودة الحياة الوظيفية يدخل في إطار تحضير الطالبين لدراسة بعنوان:
مستوى جودة الحياة الوظيفية على ضوء نموذج بارما وذلك ضمن متطلبات نيل شهادة
الماستر.

وعليه نرجوا من سيادتكم التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية. مع العلم أن
جميع الإجابات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تعليمات:

- قراءة العبارات جيدا قبل الإجابة؛
- وضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة؛
- لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة؛
- عدم كتابة الاسم على هذه الوثيقة.

الطالبين

استبيان جودة الحياة الوظيفية

المحور الأول: بيانات شخصية عامة

- الجنس: ذكر أنثى

- السن: من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكبر من 50 سنة

- المؤهل العلمي: ثانوي ليسانس ماجستير دكتوراه

- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 9 سنوات من 10 إلى 14 سنة أكثر من 14 سنة

- الوظيفة:

- المؤسسة:

المحور الثاني: بنود استبيان جودة الحياة الوظيفية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
01	اشعر ان تصميم مكان عملي مريح				
02	الحرارة والرطوبة ملائمة لأداء عملي				
03	الألبسة المتوفرة لا تعيق عملي				
04	بيئة عملي صحية وأمنة				
05	اشعر بان المسؤولين يهتمون لصحة وسلامة العاملين				
06	وسائل العمل في المؤسسة صحية وأمنة				
07	نظام المكافآت يتسم بالعدالة				
08	اشعر ان اجري يكفي لإشباع احتياجاتي				
09	يعتبر أجري عادل بالنظر الى مهاراتي ومجهوداتي				

استبيان جودة الحياة الوظيفية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
10	توفر المؤسسة نظام واضح وملائم للترقية				
11	اشعر ان فرص التدريب متساوية للجميع				
12	تمنح الترقيات على أسس عادلة				
13	اعتقد ان العاملون يشغلون وظائف تناسب طموحاتهم				
14	امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي				
15	حجم ساعات العمل في وظيفتي مناسب				
16	اشعر ان عملي ممتعا				
17	اعتقد ان ما يأخذ حيز كبير في عملي هو البعد الإنساني				
18	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية				
19	نظام المناوبة المعتمد يجعل عملي أكثر مرونة				
20	فضاءات الراحة والترفيه الموجودة في العمل تساعد على تجديد الطاقة				
21	تساهم الانترنت في تحسين طرق أداء عملي				
22	الأكل الجماعي في العمل ضروري لتقوية العلاقات				
23	اشعر بأنني عنصر هام من جماعة عملي				
24	اعتقد ان لدى كل أفراد فريق عملي فهم كامل لأهداف العمل				
25	بإمكان أعضاء الفريق المشاركة في القرارات التي تهمهم				
26	يملك أعضاء الفريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة				
27	يمكنني التأثير على القرارات التي تمس عملي				
28	اشعر أنني أستطيع المشاركة بأرائي في حل المشاكل العمل				
29	يمكنني مغادرة العمل عند حدوث طارئ شخصي				
30	عملي لا يحول بيني وبين زيارة الأهل وحضور المناسبات الأسرية				

استبيان جودة الحياة الوظيفية

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	العبارة	
				يمكنني الاستمتاع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل	31
				تتوفر بيئة عملي على نظام واضح لآليات تقديم التظلمات والشكاوي	32
				يتم التعامل مع تظلمات العاملين بعدالة وشفافية	33
				يتلقى العاملون بعد تقديمهم لشكاويهم نتائج مرضية	34
				تتكفل المؤسسة بحماية المتظلمين من أي تعسف قد يحدث لهم	35
				عملي لا يحول بيني وبين ممارستي لأنشطتي وهواياتي التي أحبها كالرياضة مثلا	36
				لا يمنعني عملي من ممارسة أنشطتي مع أسرتي كالسفر	37

وفي الأخير

تقبلوا منا فائق عبارات الشكر والتقدير

الطالبتين

NEW FILE.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

NPAR TESTS

/CHISQUARE=ج.ج.الراحة.تسهيلات.ج.ج.الوظيفة.خصائص.ج.ج.الترقية.ج.ج.الأجور.ج.ج.البيئة.سلامة.ج.ج.التصميم.ج.ج.العمل.جماعة
كلية.ج.ج.التوازن.ج.ج.المظالم.تقويم.ج.ج.القرار.مشاركة.ج.ج.العمل.جماعة

/EXPECTED=EQUAL

/MISSING ANALYSIS.

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue	09-JUN-2021 11:02:19	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe	NPAR TESTS /CHISQUARE=ج.ج.الراحة.تسهيلات.ج.ج.الوظيفة.خصائص.ج.ج.الترقية.ج.ج.الأجور.ج.ج.البيئة.سلامة.ج.ج.التصميم.ج.ج.العمل.جماعة.ج.ج.التوازن.ج.ج.المظالم.تقويم.ج.ج.القرار.مشاركة.ج.ج.العمل.جماعة.ج.ج.كلية	
	/EXPECTED=EQUAL	
	/MISSING ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,06
	Nombre d'observations autorisées ^a	56173

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

[Jeu_de_données1]

Test du khi-deux

Fréquences

ج.ح.التصميم

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	5	17,0	-12,0
متوسط	15	17,0	-2,0
مرتفع	31	17,0	14,0
Total	51		

ج.ح.سلامة البيئة

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	24	17,0	7,0
متوسط	19	17,0	2,0
مرتفع	8	17,0	-9,0
Total	51		

ج.ح.الأجور

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	30	17,0	13,0
متوسط	13	17,0	-4,0
مرتفع	8	17,0	-9,0
Total	51		

ج.ح.الترقية

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	26	17,0	9,0
متوسط	17	17,0	,0
مرتفع	8	17,0	-9,0
Total	51		

ج.ح.خصائص الوظيفة

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	13	17,0	-4,0
متوسط	30	17,0	13,0
مرتفع	8	17,0	-9,0
Total	51		

ج.ح.تسهيلات الراحة

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	6	17,0	-11,0
متوسط	13	17,0	-4,0
مرتفع	32	17,0	15,0
Total	51		

ج.ح.جماعة العمل

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	4	17,0	-13,0
متوسط	11	17,0	-6,0
مرتفع	36	17,0	19,0
Total	51		

ج.ح. مشاركة القرار

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	7	17,0	-10,0
متوسط	10	17,0	-7,0
مرتفع	34	17,0	17,0
Total	51		

ج.ح. تقويم المظالم

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	25	17,0	8,0
متوسط	15	17,0	-2,0
مرتفع	11	17,0	-6,0
Total	51		

ج.ح. التوازن

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	15	17,0	-2,0
متوسط	16	17,0	-1,0
مرتفع	20	17,0	3,0
Total	51		

ج.ح. كلية

	Effectif observé	N théorique	Résidus

منخفض	8	17,0	-9,0
متوسط	22	17,0	5,0
مرتفع	21	17,0	4,0
Total	51		

Tests statistiques

	ج.ح.التصميم	ج.ح.سلامة.البيئة	ج.ح.الأجور	ج.ح.الترقية	ج.ح.خصائص.الوظيفة	ج.ح.تسهيلات.الراحة
Khi-deux	20,235 ^a	7,882 ^a	15,647 ^a	9,529 ^a	15,647 ^a	21,294 ^a
ddl	2	2	2	2	2	2
Sig. asymptotique	,000	,019	,000	,009	,000	,000

Tests statistiques

	ج.ح.جماعة.العمل	ج.ح.مشاركة.القرار	ج.ح.تقويم.المظالم	ج.ح.التوازن	ج.ح.كلية
Khi-deux	33,294 ^a	25,765 ^a	6,118 ^a	,824 ^a	7,176 ^a
ddl	2	2	2	2	2
Sig. asymptotique	,000	,000	,047	,662	,028

a. 0 cellules (0,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 17,0.