

جودة حياة العمل في ظل متغيري الخبرة و الرتبة المهنية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار

Quality of Work Life Under Both Experience and Professional Rank Variables, a study at the National Establishment for Industrial Vehicles of Bechar

أ.د. مزيان محمد

جامعة وهران 2، الجزائر

mezianeoran@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2019/11/29

أ. رفاف عبد القادر

جامعة وهران 2، الجزائر

reffafabdelkader@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019/02/80

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار، على ضوء متغيري الخبرة المهنية و الرتبة المهنية. و لغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس جودة حياة العمل لعبد الفتاح المغربي و ذلك بعد التأكد من صدقه و ثباته. و قد طبق على عينة قوامها (50) عاملا. و أسفرت نتائج الدراسة إلى وجود فرق في كل أبعاد جودة حياة العمل تعزى لمتغير الخبرة، كما وجد فروق تعزى إلى متغير الرتبة المهنية في الظروف المعنوية للعمل و الأجور و المكافآت و أسلوب الرئيس في الإشراف و المشاركة في اتخاذ القرار، و لم تكن فروق في خصائص الوظيفة و جماعة العمل تعزى لمتغير الرتبة المهنية، كما أظهرت النتائج وجود فروق في الظروف المعنوية للعمل و الأجور و المكافآت و جماعة العمل و أسلوب الرئيس في الإشراف تعزى للتفاعل بين متغيري الخبرة و الرتبة المهنية، إلا بعدي خصائص الوظيفة و المشاركة في اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، الخبرة المهنية، الرتبة المهنية، المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية، بشار.

Abstract : The goal of this study is to identify the differences in the workers' quality of work life in Bechar's National Establishment for Industrial Vehicles, in light of professional experience and professional rank variables. In order to achieve the objectives of the study, the quality of work life standard was applied to (Abdel Fattah Al Maghribi) after confirming his validity and stability. And was applied to a sample of (50) workers. The results of the study resulted in a difference in all dimensions of quality of work life due to the variable of experience. There were also differences due to the professional rank variable in the moral conditions of work, wages and bonuses and the president's method of supervision and participation in decision making. The results showed that there were differences in the moral conditions of work, wages, remuneration, working group, and the president's style of supervision due to the interaction between the experience and professional rank variables, except after the characteristics of the job and participation in decision making.

Key words: Quality of work life, Professional experience, Professional rank, National Establishment for Industrial Vehicles

JEL Classification: J29, J81, L32

*مرسل المقال: رفاف عبد القادر (reffafabdelkader@yahoo.fr).

مقدمة:

إن حدوث المشكلات المرتبطة بالموارد البشرية في الشركات الأجنبية في كل من أوروبا و أمريكا عند تطبيق سياسة الاستغناء عن العمالة و اللجوء إلى سياسات أخرى مثل العمالة المؤقتة، أدت إلى لجوء العديد من الشركات العالمية إلى تحقيق الأمان الوظيفي و الاستقرار للعاملين بها و تخفيفا لحالات التوتر و القلق التي سادت بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم أو تخفيض الأجور أو تخفيض الخدمات المقدمة لهم، و من هنا ظهر مفهوم جودة حياة العمل (Quality of Woring Life) ليوائم و يواكب سياسات التغيير و التطوير التنظيمي، و بما يعظم أهمية استخدام و ترشيد أداء الموارد البشرية، و اعتبارها احد الاستراتيجيات الفعالة التي تدعم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال في ظل التطورات العالمية الجارية، مثل حرية التجارة و التكتلات الاقتصادية الدولية و عالمية الأسواق(العولمة)، و إعادة الهيكلة، و لمواجهة تحديات القرن الواحد و العشرين. (سيد محمد جاد الرب، 2005) مما سبق ذكره تبرز أهمية الاهتمام بجودة حياة العمل لما لها من عوائد ايجابية على المدى البعيد، و ذلك على مستوى العنصر البشري العامل، و كذا على مستوى المؤسسات.

و الكشف عن الفروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل البحث. بحسب خبرتهم و رتبهم المهنية يعتبر ذا أهمية بالغة في الكشف عن الاتجاهات و الفجوة في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل البحث، على حسب الخبرة بين الأقل من خمس سنوات خبرة و الأكثر من ستة سنوات، و كذا على حسب الرتبة المهنية بين الإطارات و المساعدين، و المنفذين.

و قد استأثر الباحث ما تناولته دراسته المغربي، و الذي توصل فيها إلى انه لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الإداريين و الأطباء و الفنيين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة حياة العمل بالمراكز الطبية المتخصصة. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004) و كذا دراسة اشتيوي، و الذي توصل فيها إلى انه لا توجد فروق في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغيري سنوات الخدمة و الدرجة الوظيفية. (محمد عبد اشتيوي، حزيران 2015)

الإشكالية: من خلال ما جاء في مقدمة الدراسة يمكن طرح التساؤل العام التالي:

- هل توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغيري الخبرة و الرتبة المهنية؟ و على ضوء التساؤل العام للدراسة، يمكن طرح ثلاثة تساؤلات فرعية و هي كآلآتي:
- هل توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة؟
- هل توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغير الرتبة المهنية؟
- هل توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغيري الخبرة و الرتبة المهنية معا؟

الفرضيات: جاءت الفرضية العامة للدراسة للإجابة عن التساؤل العام للدراسة، و هو كآلآتي:

- توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغيري الخبرة و الرتبة المهنية؟

و تتفرع الفرضية العامة للدراسة، إلى ثلاثة فرضيات جزئية و هي كالآتي:

- توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة.
 - توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغير الرتبة المهنية.
 - توجد فروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغيري الخبرة و الرتبة المهنية معا؟
- أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة الحالية في الكشف عن الفروق في جودة حياة العمل لدى عمال المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يساعد إدارة المؤسسة في معرفة مستويات جودة حياة العمل لدى عمالها بحسب رتبهم المهنية وخبرتهم.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن الفروق في جودة حياة العمل من خلال ما يلي:

- الكشف عن الفروق في جودة حياة العمل على أساس الخبرة (الأقل من خمس سنوات و الأكثر من ستة سنوات).
- الكشف عن الفروق في جودة حياة العمل على أساس الرتبة المهنية (الإطارات، المساعدين، المنفذين).

التعاريف الإجرائية لمتغيرات للدراسة:

- **جودة حياة العمل:** هي ما يقيسها مقياس جودة حياة العمل لعبد الحميد عبد الفتاح المغربي، وهي الدرجة التي يتحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال هذا المقياس (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور و المكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات)
- **الخبرة المهنية:** هي عدد السنوات التي قضاها العامل في منصب عمله، و المعيار الذي تم الاستناد إليه في تقسيم متغير الخبرة هو عدد سنوات الخدمة التي قضاها العامل في منصب عمله، بحيث تم تقسيمها إلى مستويين و هما: (أقل من خمس سنوات، ستة سنوات فأكثر)
- **الرتبة المهنية:** هي الرتبة التي تعطىها المؤسسة محل الدراسة للعامل و تنصبه فيها على أساس المستوى التعليمي المتحصل عليه و الخبرة، وهذه الرتبة هي (الإطار، المساعد، المنفذ).

1. جودة حياة العمل:

قبل التطرق لمفهوم جودة حياة العمل، سوف نتطرق لمفهوم الجودة لما لها من ارتباط بمفهوم جودة حياة العمل.

1.1. تعريف الجودة:

أ. لغة: جاء في لسان العرب لابن منظور بان أصل كلمة جودة هي، جود: و تعني الجيد نقيض الرديء، على وزن فيعل، و أصله جبود فقلبت الواو ياء لانكسارها و مجاورتها الياء الزائدة فيها، والجمع جباد، و جبادات جمع الجمع. و في الصحاح في جمعه جيائد، بالهمز على غير قياس. و جاد الشيء جودة و جودة أي صار جيدا، و أجدت الشيء فجادا، و التجويد مثله. و يقال: أجاد فلان في عمله و أجود و جاد عمله يجود جودة، و جدت له بالمال جودا. (ابن منظور، 2008).

ب. اصطلاحاً: بعد ظهور الثورة الصناعية و التقدم التكنولوجي و الدخول في مرحلة الإنتاج الكبير و ظهور الشركات الكبرى و تعاظم المنافسة في ما بينها، أصبح لمفهوم الجودة أبعاد عديدة و متشعبة، و بالتالي تعددت تعريفاتها و تنوعت، فقد عرفها ديمينج (Deming)، بأنها " تلبية احتياجات العميل حاضراً و مستقبلاً"، و عرفها معهد المقاييس البريطاني (British Standards,1994)، بأنها " مجموعة من الخصائص و المميزات لمنتج أو خدمة تعبر عن قدرتها على الوفاء باحتياجات العملاء الصريحة أو الضمنية. (فرحان، حزيران 2010). و تعتبر الجودة سلاح استراتيجي، بحيث أخذت في الازدياد المنظمات التي تتبع مفاهيم الجودة للحصول على الميزة التنافسية. بما يتناسب مع قدرتها على تلبية احتياجات الجودة لعملائها، و يمكن للشركة أن تبرز من المنافسين والاحتفاظ بالعملاء على المدى الطويل. علاوة على ذلك، فإن التحسين المستمر لجودة و موثوقية المنتجات والخدمات المقدمة يؤدي إلى منح ميزة تنافسية لا يمكن المساس بها. على سبيل المثال، من غير المحتمل أن تحتفظ الابتكارات الخاصة بالمنتجات بميزة تنافسية لأنها عادة ما يمكن نسخها بسرعة. على العكس من ذلك، يمكن أن يكون التحسين التدريجي جزءاً متكاملًا تمامًا من العملية التجارية للمؤسسة، مما يحقق فائدة مميزة بشكل تراكمي. (stephen robbins et autres, 2008)

1.2. مفهوم جودة حياة العمل:

تعددت الآراء حول مفهوم جودة حياة العمل، و يرجع ذلك لاختلاف الباحثين من حيث التخصص فقد تناولها الباحثين في الاقتصاد و العلوم الاجتماعية و علوم أخرى، و فيما يلي بعض التعاريف الخاصة بجودة حياة العمل:

- يعرف والتون (Walton,1975) الجودة حياة العمل بأنها تتكون من جميع جوانب الحياة العملية، بما في ذلك التعويض، و ظروف العمل، و حقوق العاملين، و فرص النمو و الترقى. (رونالد.دي.ريجيو، 1999)
 - و يعرفها أندرسون (Anderson,1988) من خلال آثارها المترتبة، حيث يرى أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المدبرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن و الصحة الوظيفية و مشاركة العائد و تحسين الرضا الوظيفي. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004)
 - و يرى هافلوفيس (Havlovic,1991) بأنها تعبر عن الظروف البيئية المرضية و المحببة لمحل العمل و التي تدعم و ترقى و تزيد من رضا العامل و ذلك عن طريق توفير بيئة عمل آمنة، و نظم ملائمة للمكافآت و فرص متاحة للنمو. (سيد محمد جاد الرب، 2008)
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج بان جودة حياة العمل تتمثل في (التعويض، الأجور و المكافآت، بيئة العمل الصحية، فرص النمو و الترقى، الرضا الوظيفي)، و هدف جودة حياة العمل هو تحسينها.

2. الخبرة المهنية:

تحتل الخبرة المهنية مكانة خاصة في عمل الاقتصاديين، و تعتبر عنصرا أساسيا لفهم سوق العمل و لإدراج الشباب، و هي متغير كلاسيكي يندرج ضمن تحليل سوق العمل. و يمكن استيعاب الخبرة مع الوقت الذي يقضيه العامل في المؤسسة، بحيث يتيح هذا الوقت للعامل فرصة التجربة، و هذه الأخيرة تمكن العامل من الحصول على المعرفة عن طريق الممارسة . (Frank Bailly et autres, 2007)

حسب قاموس أكسفورد الحديث (2010) فان الخبرة تعني: الأشياء التي قمت بها، المعرفة أو المهارة التي تحصل عليها من رؤية أو القيام بشيء: نحن جميعا نتعلم من الخبرة. (oxford dictionary, 2010)

3. الرتبة المهنية:

تأتي الرتبة المهنية من خلال التصنيف المهني الذي تضعه المؤسسات في قوانينها الداخلية، و غالبا ما تقوم المؤسسات الوطنية بالتصنيف على أساس الرتب التالية:

1.3. الإطار:

ظهر مصطلح إطار في الثلاثينيات من القرن العشرين للإشارة إلى العمال النشطين الذين لديهم مستويات عالية من التعليم والدخل. وهم " أجراء يمارسون، من خلال تفويض رئيس المؤسسة، وظيفة مبادرة أو مسؤولية"، الأمر الذي يتطلب "الكفاءة والتقنية"، لضمان تنظيم أو مراقبة أو حتى تنفيذ وظيفة معينة. (Gilles Ferréol et autres, 2004)

2.3. المساعد:

هو أجير موهوب يمتلك قدرات شخصية و تقنية تؤهله لممارسة مستوى معين من القيادة و المسؤولية، و هو مسؤول عن إقامة الاتصال بين الإطارات و العمال المنفذين، و عادة ما يقابل موقع عون التحكم، رئيس الفريق. (Gérard Dion, 1975)

3.3. المنفذ:

جميع الأشخاص العاملين، بمن فيهم الذين يتدربون في أي فرع من فروع النشاط الاقتصادي ويشمل ذلك موظفي الإنتاج، الذين يؤدون واجبات أخرى غير الواجبات الإشرافية أو الاستشارية أو الإدارية، و بصورة عامة جميع الذين يساهمون في استخراج أو تصنيع السلع التي تنتجها المنشأة أو تقديم خدمات خاصة بالمنظمة (Gérard Dion, 1975).

4. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.4. منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي و التحليلي، بحيث تم وصف و تحليل النتائج المتوصل إليها إحصائياً.

2.4. مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع عمال المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار، الإطارات و المساعدين و المنفذين. و تألف مجتمع الدراسة من (59)، موزعين كالتالي: (14 إطار، 14 مساعد، 31 منفذ).

3.4. عينة الدراسة: تم سحب أفراد العينة من مجتمع الدراسة بطريقة مقصودة و هذا يندرج ضمن المعاينة المقصودة، بحيث تم توزيع الاستبيان على جميع عمال المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار، و تم استرجاع (50) استبياناً من أصل (59) استبياناً، أما باقي الاستبيانات الغير مسترجعة (9) استبيانات، فقد كان أصحابها في عطلة، و منهم من كان في تريض خارج المؤسسة. و الجدول رقم (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة في المؤسسة محل البحث وفقاً للمتغيرين المستقلين.

الجدول رقم 01: "يمثل توزيع أفراد العينة على المتغيرين المستقلين"

المتغيرات المستقلة	التكرارات	النسبة المئوية
الرتبة المهنية إطار	14	28%
مساعد	14	28%
منفذ	22	44%
المجموع	50	100%
الخبرة المهنية اقل من 5 سنوات	14	28%
أكثر من 6 سنوات	36	72%
المجموع	50	100%

4.4. الأداة المستعملة:

أ. وصف أداة الدراسة: قد اعتمدت في قياس جودة حياة العمل ما اعتمده الباحث عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2004)، بحيث اعتمد بشكل جوهري على مقياس ميتشجان لجودة الحياة الوظيفية Michigan QWL (questionnaire) الذي نتج عن جهود العديد من الباحثين لعدة سنوات، هذا إلى جانب نموذج الاستقصاء الذي أعدته المؤسسة الدولية للسلامة و الصحة المهنية National Institute for Occupational QWL « Questionnaire Safety and Health »، بحيث يضم هذا المقياس ستة أبعاد (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور و المكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات)، و كل بعد يضم ستة عبارات للقياس، و تم استخدام سلم ليكرت المتدرج من (1-5)، حيث تشير استجابة المستقصي منه كما يلي:

1) غير موافق تمام، 2 غير موافق، 3 أحيانا، 4 موافق، 5 موافق تماما). (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، ص23).

ب. ثبات مقياس جودة حياة العمل:

ب.1. التجزئة النصفية:

الجدول رقم 02: "يمثل نتائج التجزئة النصفية لمقياس جودة حياة العمل"

التجزئة النصفية	معامل ألفا	معامل ألفا	معامل التجزئة	معامل سبيرمان
	للنصف الأول	للنصف الثاني	النصفية براون	
عبارات مقياس جودة العمل مجمعة (36)	0.80	0.82	0.84	0.85

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ بان كل مؤشرات التجزئة النصفية تدل على أن المقياس يتمتع بثبات قوي، بحيث بلغ معامل التجزئة النصفية ب (0.84)، و بلغ معامل التصحيح (سبيرمان براون) ب (0.85)، و هي معاملات ثبات قوية ترشح هذا المقياس للدراسة.

ج. صدق مقياس جودة حياة العمل:

ج.1. صدق الاتساق الداخلي:

للتأكد من صدق مقياس قيم العمل، تم استخدام صدق الاتساق الداخلي، بحيث تم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المقياس و الدرجة الكلية للمقياس، و ذلك لغرض حذف الأبعاد ذات الارتباط السالب و الاحتفاظ بالأبعاد ذات الارتباط الموجب بالدرجة الكلية للمقياس؛ أي التي تكون دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، بغض النظر عن مستوى الدلالة (0.05). و جاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 03: "يمثل معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد و الدرجة الكلية للمقياس"

مقياس جودة حياة العمل	معامل الارتباط	مستوى الدلالة (0.01)
بعد الظروف العمل المعنوية	0.84**	دال
بعد خصائص الوظيفة	0.84**	دال
بعد الأجور و المكافآت	0.68**	دال
بعد جماعة العمل	0.79**	دال
بعد أسلوب الرئيس في الإشراف	0.81**	دال
بعد المشاركة في اتخاذ القرار	0.86**	دال

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان كل أبعاد مقياس جودة حياة العمل دالة، و ذلك من خلال مؤشرات معامل ألفا كرونباخ، بحيث تراوحت ما بين (0.79 و 0.86)، و هي معاملات قوية و لا بأس بها من حيث الثبات و يمكن ترشيحها لإجراء الدراسة الأساسية.

5. نتائج الدراسة:

1.5. عرض و تحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد ظروف العمل المعنوية:

الجدول 04: "نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد ظروف العمل المعنوية"

مستوى الدلالة 0.05	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.07	3.45	39.62	1	39.62	الخبرة المهنية
0.22	1.55	17.83	2	35.66	الرتبة المهنية
0.54	0.62	7.16	2	14.32	الخبرة* الرتبة
		11.46	44	504.63	الخطأ
			50	23403	المجموع

من خلال الجدول (04) يتضح بأن هناك فروق في ظروف العمل المعنوية تعزى لمتغير الخبرة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (3.45)، و هي اكبر من قيمة ف الجدولية (0.07)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمس سنوات بمتوسط حسابي (22.83)، مقارنة بالعمال ذوو الخبرة الأكثر من ستة سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (20.60). و توجد فروق كذلك في ظروف العمل المعنوية تعزى لمتغير الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (1.55)، و هي اكبر من قيمة ف الجدولية (0.22)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح المنفذين، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (22.94)، يليهم المساعدين بمتوسط حسابي (21.33)، تم الإطارات بمتوسط حسابي (20.87). و فيما يخص التفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية، فقد وجد فرق في ظروف العمل المعنوية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (0.62)، و هي اكبر من قيمة ف الجدولية (0.54)، و يرجع الفرق لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمسة سنوات، بمتوسطات حسابية تتراوح بين (المنفذين 23.75، المساعدين 23.50، الإطارات 21.25)، مقارنة بالعمال ذوو الأكثر خبرة من ستة سنوات، بحيث تراوحت متوسطات درجاتهم بين (المنفذين 22.14، الإطارات 20.50، المساعدين 19.16).

2.5. عرض و تحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد خصائص الوظيفة

الجدول 05: "نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد خصائص الوظيفة"

مستوى الدلالة 0.05	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.06	3.66	35.97	1	35.97	الخبرة المهنية
0.68	0.37	3.69	2	7.38	الرتبة المهنية
0.40	0.92	9.11	2	18.22	الخبرة* الرتبة
		9.80	44	431.37	الخطأ
			50	22644	المجموع

من خلال الجدول (05) يتضح بأن هناك فروق في خصائص الوظيفة تعزى لمتغير الخبرة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (3.66)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.06)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمس سنوات بمتوسط حسابي (22.45)، مقارنة بالعمال ذوو الخبرة الأكثر من ستة سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (20.33). و توجد كذلك فروق في خصائص الوظيفة تعزى للتفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (0.92)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.40)، و يرجع الفرق لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمسة سنوات، بمتوسطات حسابية تتراوح بين (الإطارات 23.50، المنفذين 22.37، المساعدین 21.50)، مقارنة بالعمال ذوو الخبرة من ستة سنوات، بحيث تراوحت متوسطات درجاتهم بين (المنفذين 21.50، المساعدین 20.00، الإطارات 19.50). و لم يكن هناك فروق في خصائص الوظيفة تعزى لمتغير الرتبة المهنية.

3.5. عرض و تحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد الأجور و المكافآت
الجدول رقم 06: "يمثل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد الأجور و المكافآت"

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة 0.05
الخبرة المهنية	31.02	1	31.02	1.70	0.19
الرتبة المهنية	24.37	2	12.18	0.66	0.51
الخبرة* الرتبة	48.56	2	24.28	1.33	0.27
الخطأ	803.07	44	18.25		
المجموع	18030	50			

من خلال الجدول (06) يتضح بأن هناك فروق في الأجور و المكافآت تعزى لمتغير الخبرة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (1.70)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.19)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمس سنوات بمتوسط حسابي (20.04)، مقارنة بالعمال ذوو الخبرة الأكثر من ستة سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (18.06). و توجد فروق كذلك في الأجور و المكافآت تعزى لمتغير الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (0.66)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.51)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح الإطارات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (20.15)، يليهم المساعدین بمتوسط حسابي (18.66)، تم المنفذين بمتوسط حسابي (18.34). و فيما يخص التفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية، فقد وجد فرق في الأجور و المكافآت، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (1.33)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.27)، و يرجع الفرق لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمسة سنوات، بمتوسطات حسابية تتراوح بين (الإطارات 22.50، المساعدین 19.50)، بالإضافة إلى المنفذين الأكثر من ستة سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم (18.57)، مقارنة بالعمال ذوو الخبرة من ستة سنوات، بحيث تراوحت متوسطات درجاتهم بين)

المساعدين 17.83، الإطارات (17.80)، بالإضافة إلى المنفذين الأقل خبرة من خمسة سنوات بمتوسط (18.12)

4.5. عرض و تحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد جماعة العمل"

الجدول رقم 07: "نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد جماعة العمل"

مستوى الدلالة 0.05	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.38	0.76	15.10	1	15.10	الخبرة المهنية
0.91	0.09	1.86	2	3.73	الرتبة المهنية
0.32	1.14	22.46	2	44.92	الخبرة* الرتبة
		19.66	44	865.27	الخطأ
			50	18030	المجموع

من خلال الجدول (05) يتضح بأن هناك فروق في جماعة العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (0.76)، و هي اكبر من قيمة ف الجدولية (0.38)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمس سنوات بمتوسط حسابي (19.75)، مقارنة بالعمال ذوو الخبرة الأكثر من ستة سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (18.37). و توجد كذلك فروق في جماعة العمل تعزى للتفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (1.14)، و هي اكبر من قيمة ف الجدولية (0.32)، و يرجع الفرق لصالح المنفذين ذوو الخبرة الأقل من خمسة سنوات، بمتوسط حسابي قدر ب (22.00)، مقارنة بالرتب الأخرى، بالإضافة إلى العمال ذوو الخبرة الأكثر من ستة سنوات. و لم يكن هناك فروق في جماعة العمل تعزى لمتغير الرتبة المهنية.

5.5. عرض و تحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد أسلوب الرئيس في الإشراف

الجدول رقم 08: "يمثل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد أسلوب الرئيس في الإشراف"

الإشراف"

مستوى الدلالة 0.05	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.00	9.25	224.37	1	224.37	الخبرة المهنية
0.04	3.37	81.90	2	163.81	الرتبة المهنية
0.03	3.63	88.08	2	176.17	الخبرة* الرتبة
		24.24	44	1066.82	الخطأ
			50	13849	المجموع

من خلال الجدول (08) يتضح بأن هناك فروق تامة في أسلوب الرئيس في الإشراف تعزى لمتغير الخبرة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (9.25)، وهي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.00)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمس سنوات بمتوسط حسابي (20.16)، مقارنة بالعمال ذوو الخبرة الأكثر من ستة سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (14.86). و توجد فروق كذلك في أسلوب الرئيس في الإشراف تعزى لمتغير الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (3.37)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.04)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح المساعدين، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (21.12)، يليهم المنفذين بمتوسط حسابي (15.83)، تم الإطارات بمتوسط حسابي (15.57). و فيما يخص التفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية، فقد وجد فرق في أسلوب الرئيس في الإشراف، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (3.63)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.03)، و يرجع الفرق لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمسة سنوات، بمتوسطات حسابية تتراوح بين (المساعدين 27.50، المنفذين 17.25، الإطارات 15.75)، مقارنة بالعمال ذوو الأكثر خبرة من ستة سنوات، بحيث تراوحت متوسطات درجاتهم بين (الإطارات 15.40، المساعدين 14.75، المنفذين 14.42).

6.5. عرض و تحليل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد المشاركة في اتخاذ القرارات

الجدول رقم 09: "يمثل نتائج تحليل التباين الثنائي لمتغيري (الخبرة و الرتبة المهنية) على بعد المشاركة في اتخاذ القرارات"

مستوى الدلالة 0.05	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.05	3.79	53.11	1	53.11	الخبرة المهنية
0.20	1.65	23.22	2	46.43	الرتبة المهنية
0.64	0.43	6.15	2	12.30	الخبرة* الرتبة
		14.00	44	616.40	الخطأ
			50	20324	المجموع

من خلال الجدول (05) يتضح بأن هناك فروق في المشاركة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير الخبرة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (3.79)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.05)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح العمال ذوو الخبرة الأقل من خمس سنوات بمتوسط حسابي (21.45)، مقارنة بالعمال ذوو الخبرة الأكثر من ستة سنوات، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (18.87). و توجد كذلك فروق في المشاركة في اتخاذ القرار تعزى لمتغير الرتبة المهنية، بحيث بلغت قيمة ف المحسوبة (1.65)، و هي أكبر من قيمة ف الجدولية (0.20)، و يرجع الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح المنفذين، بحيث بلغ متوسط درجاتهم ب (21.65)، يليهم الإطارات

بمتوسط حسابي (19.60)، تم المساعدین بمتوسط حسابي (19.25). و لم يكن هناك فروق في المشاركة في اتخاذ القرار تعزى للتفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية.

6. مناقشة نتائج الدراسة:

1.6. مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

فيما يخص متغير الخبرة، فقد وجدت فروق في كل أبعاد جودة حياة العمل (الظروف المعنوية للعمل، خصائص الوظيفة، الأجور و المكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرار) تعزى لمتغير الخبرة، و كان الفرق لصالح العمال ذوو الأقل خبرة من خمسة سنوات، فالعامل الأقل خبرة غالبا ما يكتفي بما هو متاح من ظروف معنوية للعمل و خصائص الوظيفة التي يشغلها و الأجور و المكافآت الممنوحة له و جماعة العمل التي يعمل معها و يساير أسلوب رئيسه في العمل و في غالب الأحيان ما يبقي القرارات المتعلقة بالعمل بدون الإدلاء و التصريح بها، لأنه يعتبر نفسه اقل خبرة، و بالتالي لن يؤخذ برأيه، بالإضافة إلى أن العمال الأقل خبرة غالبا ما يكونون في فترة التنصيب في المنصب الذي يشغلونه، فشغلهم الشاغل هو التثبيت في المنصب و الحصول على الأجرة، لهذا يبذلون نوعا من الرضا عن أبعاد جودة حياة العمل السابقة الذكر، مقارنة بالعمال الأكثر خبرة، بحيث انه عايشوا الكثير من الأحداث المتعلقة بالعمل مثل خصائص الوظيفة، فهم غالبا ما يشعرون بالضجر من تصميم الوظيفة بعد اشتغالهم بها لمدة طويلة، بالإضافة إلى أنهم يواجهون صراع مع العمال الأقل خبرة في إطار جماعة العمل، و كذا عدم رضاهم عن الأجور و المكافآت يرجع إلى أن جملهم متزوجون و لديهم أكثر من طفلين و هذا ما يثقل كاهلهم، و بالتالي فالأجرة الممنوحة لهم غير كافية لسد حاجاتهم الأسرية، مقارنة بالعمال الأقل خبرة، فأغلبهم يتراوح ما بين حديثو الزواج و الغير متزوجون، بما يجعل الأجرة التي يتقاضونها كافية لسد حاجاتهم الأسرية. و لم تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (اشتيوي، 2015)، و الذي توصل فيها إلى انه لا توجد فروق في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة، و لعل ذلك راجع إلى الاختلاف في بيئة العمل لكل الدراستين، و كذا القوانين و الممارسات و الثقافة التنظيمية الخاصة بكل مؤسسة.

2.6. مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

و فيما يخص متغير الرتبة المهنية، فقد وجدت فروق في الأجور و المكافآت، بحيث كان الفرق لصالح الإطارات، فهذه نتيجة منطقية بحكم أن الإطار هو الأعلى من حيث الرتبة، و بالتالي فان الأجرة التي يحصل عليها تكون أعلى من الأجرة التي يحصل عليها المساعدین و المنفذين، ثم يأتي المساعدین في المرتبة الثانية، و المنفذين في الرتبة الثالثة و الأخيرة. أما فيما يخص أسلوب الرئيس في الإشراف، فقد وجد فرق و كان الفرق لصالح المساعدین، و يمكن تفسير ذلك بان الموقع الذي يحتله المساعد يعتبر جوهريا من الناحية التنظيمية، بحيث انه يعتبر حلقة الوصل بين الإطارات من جهة و المنفذين من جهة أخرى، و هذا ما يدفعه بحكم مهامه و المسؤولية المناط بها إلى أن يكون حكيما و دبلوماسيا في كيفية تكييف القرارات التي تأتي من الإدارة العليا مع وضعية العمال المنفذين الذين يشرف عليهم. و قد وجد فرق في بعد المشاركة في اتخاذ القرار و بعد الظروف المعنوية للعمل، و كان الفرق

لصالح المنفذين، و لعل ما يفسر الفرق في المشاركة في اتخاذ القرار، هو أن المنفذين في المؤسسة محل البحث، هم رأس مال المؤسسة، بحكم أن هذه المؤسسة تعتمد بشكل كبير على إصلاح أعطاب (الميكانيكية، الكهربائية.... الخ) السيارات الصناعية، و المنفذين هم من يقومون بهذه المهمة، و لهذا فالمؤسسة محل البحث غالبا ما تشركهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل. أما بالنسبة لوجود الفرق في الظروف المعنوية للعمل، فقد تم التطرق سابقا بان الفرق كان لصالح المساعدين فيما يخص أسلوب الإشراف على المنفذين، و قد انعكس ذلك على الظروف المعنوية للعمل لدى المنفذين بشكل جيد، و هذا ما جعل الفرق يكون لصالحهم.

و فيما يخص بعدي خصائص الوظيفة و جماعة العمل، فلم يكن هناك فروق تعزى لمتغير الرتبة المهنية، و لعل ما يفسر ذلك هو أن الرتب الثلاثة (الإطارات، المساعدين، المنفذين) يعملون في نفس الظروف و تطبق عليهم نفس القوانين (القانون الداخلي للمؤسسة)، و هذا ما جعلهم لا يختلفون في بعدي جماعة العمل و خصائص الوظيفة، بالإضافة إلى أنهم يعملون في مؤسسة ذات طابع اقتصادي، فالمؤسسات الاقتصادية تعتمد بشكل كبير على عوائد الإنتاج و التسويق، فهذه المهمة تعتمد على جهد جميع الرتب الموجود في المؤسسة، و بالتالي فأى خلل أو تقصير من طرف رتبة من الرتب السابقة الذكر، يؤدي إلى التأثير سلبا على عملية الإنتاج و التي بدورها تؤثر سلبا على مردودية المؤسسة من حيث الأرباح، و هذا ما يفسر تماسك جماعة العمل بجميع رتبها. و قد اختلفت الدراسة الحالية مع كل من دراسة (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004)، الذي توصل في دراسته إلى انه لا يوجد اختلاف معنوي بين فئات الإداريين و الأطباء و الفنيين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة حياة العمل بالمراكز الطبية المتخصصة. و دراسة (محمد عبد اشتبوي، حزيران 2015)، و الذي توصل فيها إلى انه لا توجد فروق في اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية. و لعل ما يفسر هذا الاختلاف هو طبيعة عمل المؤسسات محل الدراسة، بحيث أن الدراسة الحالية أجريت في مؤسسة اقتصادية، أما دراسة (المغربي) فقد أجريت في مؤسسة إستشفائية، و دراسة (اشتبوي) أجريت في مؤسسة إدارية.

3.6. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

فيما يتعلق بالتفاعل بين متغيري الخبرة و الرتبة المهنية، فقد وجدت فروق في ظروف العمل المعنوية، بحيث كان الفرق لصالح المنفذين و المساعدين الأقل خبرة من خمسة سنوات، فلعل ما يفسر ذلك هو أنهم ينتمون إلى نفس الفئة من حيث الخبرة، بالإضافة إلى أن المساعدين هم المشرفون على المنفذين، و هذا ما يجعلهم أكثر احتكاكا، مقارنة بالعمال الآخرين من حيث الخبرة و الرتبة. و قد وجد فرق في الأجور و المكافآت، بحيث كان الفرق لصالح الإطارات و المساعدين الأقل خبرة من خمسة سنوات، و لعل ذلك راجع إلى كون أنهم يتراوحون بين حديثو الزواج و غير المتزوجين، و هذا يجعل الأجر التي يتقاضونها تكفيهم لسد حاجاتهم الأسرية مقارنة بالعمال الأكثر خبرة من ستة سنوات و بجميع رتبهم، بحيث أن جلمهم متزوج و له أكثر من طفلين، و هذا ما يجعل الأجر التي يتقاضونها غير كافية لسد حاجاتهم الأسرية.

ووجد فرق في جماعة العمل، بحيث كان الفرق لصالح المنفذين الأقل خبرة من خمسة سنوات، و لعل ما يفسر ذلك هو أنهم قليلو الخبرة. فهذا ما يزيد من دافعتهم للعمل، و لتحقيق ذلك لابد من تماسك جماعة العمل، بما

يحقق الانجاز الجيد للعمل، بالإضافة إلى أن طبيعة المهام التي يقوم بها المنفذون تتطلب التعاون و التآزر، و هذا ما انعكس عليهم. ووجد كذلك فرق في أسلوب الرئيس في الإشراف، بحيث كان الفرق لصالح المساعدين الأقل خبرة من خمسة سنوات، و لعل ما يفسر ذلك هو أن طبيعة عمل المساعد تستدعي أن يكون حكيماً في الموازنة بين متطلبات الإدارة العليا من جهة و متطلبات المنفذ من جهة أخرى، لان المساعد يعتبر حلقة الوصل بين الاثنين، فهذا ما يدفعه إلى أسلوبه في الإشراف، بالإضافة إلى ذلك فقد نال المنفذون ذوو الخبرة الأقل من خمس سنوات المرتبة الأولى من حيث جماعة العمل من حيث التماسك، و هذا دليل على انعكاس أسلوب الرئيس في الإشراف، الذي ناله المساعدين ذوو الخبرة الأقل من خمسة سنوات. و لم تكن هناك فروق في بعدي خصائص الوظيفة و المشاركة في اتخاذ القرار، تعزى للتفاعل بين الخبرة و الرتبة المهنية. و لعل ما يفسر ذلك هو أنهم يعملون في بيئة واحدة، و تطبق عليهم نفس القوانين (القانون الداخلي للمؤسسة).

الخلاصة:

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكن اقتراح التوصيات التالية:

- إعادة النظر في الظروف المادية للعمال المتزوجين، و الذين لهم أكثر من طفلين، فيما يخص الخدمات الاجتماعية بما يتوافق و وضعيتهم الأسرية.
- محاولة تقليص الفجوة بين العمال ذوو الخبرة الأقل من خمسة سنوات و الأكثر من ستة سنوات، بما لذلك من مساهمة في سلاسة تبادل الخبرات.
- تحسين أماكن العمل، و ذلك بإعادة تصميمها، بما يعود على رفع الروح المعنوية للعمال.

قائمة المراجع:

- ابن منظور. (2008). لسان العرب (الإصدار الطبعة السادسة 6، المجلد 3). بيروت لبنان: دار صادر.
- اشتبوي محمد عبد. (حزيران 2015). اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث و الدراسات الادارية و الاقتصادية ، 1 (3)، 54-55.
- ريجيو رونالد.ي. (1999). المدخل الى علم النفس الصناعي و التنظيمي. (حلمي فارس، المترجمون) عمان الاردن: دار الشروق للنشر و التوزيع.
- سيد محمد جاد الرب. (2005). ادارة الموارد البشرية: موضوعات و بحوث متقدمة. القاهرة مصر: مطبعة العشري.
- سيد محمد جاد الرب. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية. القاهرة مصر: مطبعة العشري.
- فرحان زياد. (حزيران 2010). ادارة الجودة الشاملة البدوية. بيروت لبنان: بيسان للنشر و التوزيع و الاعلام.

- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل و اثرها في الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية. (كلية التجارة جامعة الزقازيق، المحرر) مجلة الدراسات و البحوث التجارية (01)، 4-5.
- Bailly Frank Et Autres. (2007). L'expérience Professionnelle: Définitions Et Enjeux, Journées De L'association d'économie Sociale Approches Institutionnalistes des Inégalités En Economie Sociale. Consulté Le Mai 25, 2019, Sur Economix: www.Economix.Fr/Uploads/Source/Doc/Colloques/2007_Aes/Bailly.Pdf
- Dion Gérard. (1975). Le Personnel Dans L'entreprise: Terminologie. (D. D. Laval, Ed.) Consulté Le Mai 20, 2019, Sur [Https://Id.Erudit.Org/Iderudit/028637ar](https://Id.Erudit.Org/Iderudit/028637ar)
- Ferréol Gilles Et Autres. (2004). Dictionnaire De Sociologie (Ed. 3e Edition). Paris: Armend Colin.
- Oxford Dictionary. (2010). Oxford Dictionary. Oxford University Press.
- Robbins Stephen Et Autres. (2008). Management: L'essentiel Des Concepts Et Des Pratique. (L. Valérie, & S. Marty, Trads.) France: Pearson Education.