

قياس جودة حياة العمل بالبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

د. عقون شرف *

ملخص:

تهدف هذه الدراسة لقياس مستوى جودة حياة العمل بالبنوك التجارية من خلال أبعادها: "ظروف العمل المادية، خصائص الوظيفة، نظام الأجور والتعويضات، جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات". وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة مرتفع، كما يعتبر بعد نظام الأجور والتعويضات من أكثر الأبعاد تأثيرا في جودة حياة العمل. الكلمات المفتاحية: جودة، جودة حياة العمل، البنوك التجارية.

Measuring the quality of work life of commercial banks Study the case of Agriculture and Rural Development Bank of Mila

Abstract:

This study aims to measure the quality of work life of the level of commercial banks through its dimensions: "the physical working conditions, job characteristics, wages and compensation system, work group or team, President style of supervision, participation in decision-making". The study concluded that the quality of work life of the Bank's high level, and also considered that the dimension "wages and compensation system" is one of the most-dimensional effect on the quality of work life.

Key words: quality, quality of work life, commercial banks.

مقدمة:

تعتبر جودة حياة العمل مؤشر جيد لتعزيز صورة المؤسسة في الاستقطاب والحفاظ على الموارد البشرية. وهذا أمر مهم لأنه يشير إلى أن المؤسسة قادرة على تقديم

* أستاذ محاضر - ب- المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف - ميله.

بيدّة عمل محفزة لمواردها البشرية، الأمر الذي يزيد من التزام الموظفين اتجاه المؤسسة ويوثق صلتهم بها، وبالتالي تخفيض التكاليف التي تتكبدها المؤسسة نتيجة لارتفاع مستوى التوتر لدى الموظفين.

إن جودة حياة العمل تتعلق برضا الموظفين والسلوكيات ذات الصلة بالعمل، مما يشعر المؤسسة بالارتياح والتأثير الإيجابي على التزامهم في المهام اليومية، مما يوجب أهمية فهم المديرين والمسؤولين لجودة حياة العمل، وذلك من أجل الرفع من مستوى أداء المؤسسة وزيادة الإقبال على الأداء الجيد على غرار البنوك التجارية.

1- الإجراءات المنهجية للدراسة:

1-1- مشكلة الدراسة

تعد جودة حياة العمل من أكثر مجالات البحث اهتماما من طرف الباحثين، وخاصة في المؤسسات القائمة على المعرفة والموارد البشري، لما لها من آثار مباشرة على أداء وإنتاجية الموارد البشرية، الأمر الذي استدعى البحث عن قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية في البنوك، من أجل الوقوف على جوانب القوة فيها وتعزيزها، والوقوف على جوانب الضعف فيها والنهوض بها.

وعليه فإن الإشكالية المراد تناولها بالدراسة والتحليل، يمكن التعبير عنها بالتساؤل التالي:

ما هو مستوى جودة حياة العمل ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة؟

2-2- فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على السعي لإثبات أو نفي صحة الفرضيتين التالية:

الفرضية الأولى H_{01} : "إن مستوى جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة منخفض."

الفرضية الثانية H_{02} : لا يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ في الأهمية التي يوليها الموظفون لأبعاد جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة.

3-3- أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ الرغبة في الكشف عن بعض المفاهيم المتعلقة بجودة حياة العمل.
- ✓ الوقوف على مدى اهتمام البنوك الجزائرية بجودة حياة العمل.
- ✓ الوقوف على الأهمية الذاتية لأبعاد جودة حياة العمل لدى البنوك الجزائرية.

4-1- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة لقياس مستوى جودة حياة العمل

بالبنك محل الدراسة من خلال أبعادها الستة، وذلك عن طريق إبراز مختلف الجوانب

النظرية لجودة حياة العمل وأبعادها، ثم قياس مستوياتها وأهمية أبعادها من خلال دراسة تطبيقية عملية.

1-5- أهمية الدراسة: تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال إبراز الدور الذي يجب أن تقوم به إدارات الموارد البشرية في البنوك التجارية لإنجاح مهامها وتحقيق أهدافها، وذلك بإعطاء أهمية لتطوير جودة حياة العمل السائدة بالبنك، لأنها من السبل التي تساعد البنوك التجارية على تحقيق التميز والريادة في السوق المصرفية.

1-6- مجتمع وعينة الدراسة: يضم مجتمع الدراسة جميع الأفراد العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بجميع فروعه بولاية ميلة، وبسبب كبر مجتمع الدراسة وصعوبة الوصول إلى كل الموظفين، تم اختيار عينة الدراسة حسب أسلوب العينة القصدية أو الملائمة، حيث تم توزيع 80 استبيان، وقد تم استرجاع 70 منها، وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تم استبعاد 10 منها لعدم اكتمالها أو لتناقض الإجابات على أسئلتها، وتم اعتماد 60 استبيان للتحليل الإحصائي أي بنسبة 75% من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

1-7- منهجية الدراسة: اقتصرت الدراسة على قياس مستوى جودة حياة العمل من خلالها أبعادها الستة (ظروف العمل، خصائص الوظيفة، نظام الأجور والتعويضات، جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف أو علاقة الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرار)، ثم الوقوف على الأهمية الذاتية التي يوليها الموظفون بالبنك محل الدراسة لهذه الأبعاد.

ولمعالجة الإشكالية موضوع الدراسة، سنتبع المنهج الوصفي التحليلي للملاءمته لطبيعة الدراسة. أما أداة الدراسة المستخدمة فتمثلت في الاستبيان، الذي تم تقسيمه إلى جزئين:

الجزء الأول: متعلق بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة، ويضم 7 عبارات.
الجزء الثاني: متعلق بمتغير جودة الحياة الوظيفية، والتي تم تقسيمها إلى ستة أبعاد بمجموع 30 عبارة.

كما تم قياس اتجاهات الزبائن حول محور الاستبيان الثاني باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من درجة الموافقة المتدنية جدا إلى درجة الموافقة المرتفعة جدا، بحيث أن طول الفئة يساوي 0.8، وذلك كما يلي:

يتم تحليل اتجاهات عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان ومحاوره باستخدام الوسط الحسابي، والنسبة لمقياس ليكرت الخماسي، فإن معرفة حدود كل خلية في المقياس يكون كما يلي:

- حساب المدى بطرح أصغر درجة من المقياس (1) من أكبر درجة (5)،

وبذلك يكون المدى هو 4.

- تحديد طول الخلية (الفئة، المنطقة) بقسمة المدى (4) على أكبر درجة في المقياس (5)، فيكون طول الخلية يساوي (0.8). وعليه فإن فئات المقياس تكون على النحو التالي:

✓ فئة غير موافق بشدة، تتراوح درجتها بين 1-1.80 وتدل على درجة ضعيف جدا لوقوع الحدث.

✓ فئة غير موافق، تتراوح درجتها بين 1.81-2.60 وتدل على درجة ضعيف لوقوع الحدث.

✓ فئة محايد، تتراوح درجتها بين 2.61-3.40 وتدل على درجة متوسط لوقوع الحدث.

✓ فئة موافق، تتراوح درجتها بين 3.41-4.20 وتدل على درجة مرتفعة لوقوع الحدث.

✓ فئة موافق بشدة، تتراوح درجتها بين 4.21-5 وتدل على درجة مرتفع جدا لوقوع الحدث.

1-8- صدق وثبات أداة الدراسة: يشير صدق أداة الدراسة إلى التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، أي شمولها على كافة العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من جهة، ووضوح فقراتها ومفرداتها من جهة أخرى، بحيث تكون مفهومة من قبل كل من يستخدمها. وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين من أساتذة الجامعات، وفي ضوء آرائهم تم إثراء أداة الدراسة وبنائها في صورتها النهائية.

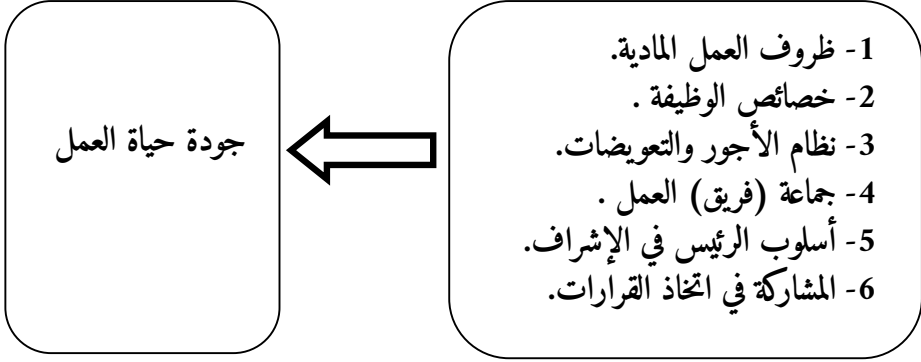
كما تم التأكد من ثبات أداة الدراسة وصدقها البنائي، باستخدام معادلة ألفا كرونباخ *Cronbach's alpha*، حيث بلغت قيمتها 0.910 وهي أكبر من 0.6 المعدل المقبول إحصائياً، وبالتالي فإن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

1-9- نموذج الدراسة: يمكن تليخيص متغيرات الدراسة من خلال النموذج

الموالي:

المتغير التابع

المتغيرات المستقلة



المصدر: من إعداد الباحث

2- الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:

2-1- ماهية الجودة: اختلفت الآراء حول تعريف الجودة، لكنها في الواقع لم تخرج عن نطاق المفاهيم التالية: هي "ملائمة المنتج للاستخدام"، "وتلبية احتياجات الزبائن"1، "وأن يعمل المنتج بصورة صحيحة ومن المرة الأولى لاستخدامه"، "وتقليل التباين"2. وفيما يلي سنتناول بعض تعاريف الجودة:

- لغوياً، مصطلح الجودة يعني طريقة حياة، مثلاً نقول عن سلعة أنها ذات جودة عالية عندما تلي توقعاتنا أو تزيد، بينما في حقيقة الأمر هي أكثر ما تعكس المطابقة أو القدرة على القيام بالشئ كما هو مطلوب، وقد اتخذت كلمة جودة من الكلمة اللاتينية QUALITAS والتي تعني بالفرنسية *Tel que* أي " كما هو"3.

- كما يشير *Taguchi* إلى أن الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل، ويتضمن ذلك الخسائر الناجمة عن الفشل في تلبية توقعات الزبون والمؤسسة، والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها4.

1 مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص، 16.

2 عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، ط 1، دار الفكر العربي، عمان، 2009، ص 13.

3 Daniel Duret, M. Pillet, Qualité en production de l'ISO 9000 aux outils de la qualité, 3^{ème} Ed, édition d'organisation, paris, 2000, p, 17.

4 رعد عبد الله الطائي، عيسى قداة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص، 29.

- وقد ميز *Bradly T. Gale* بين أربع مستويات للجودة تجعل منها عنصرا استراتيجيا هاما وهي¹:

جودة المطابقة، إرضاء العملاء، القيمة المطلوبة من طرف السوق والخاصة بالمنافسة، إدارة القيمة للزبون.

- كما يعتقد "دوهرتي *Douharty*": أن الجودة فكرة مرنة ذات عدد من المعاني المتناقضة، والتي يمكن أن تقود إلى مخرجات مختلفة، وتحدد بعض التناقضات في تحديد مفهوم الجودة مثلا من خلال كونها مفهوم استراتيجي وإجرائي معا، وفكرة تصورية وعملية معا، وذات مفهوم مطلق ونسبي معا،... الخ².

- كما تعرف الجودة من خلال حجم المؤسسة، حيث يقصد بها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأنها: "الصفير عيب أو خطأ، الصفير عطب، الصفير تأخر، الصفير ورق، الصفير مخزون"³. أي ما يطلق عليه الأصفار الخمسة.

- ويتفق جوران (*Jurane*) وكروسي (*Crosby*)، على أن الجودة تعني الملائمة والمطابقة، أي الملائمة للاستخدام والمطابقة للمواصفات⁴.

إن مختلف التعاريف السابقة وإن اختلفت باختلاف وجهات النظر، فهي حتما تلتقي عند النقطة المتمثلة في كون أن أهداف المؤسسة بغض النظر عن مداها سوف لن تتحقق إلا في حالة تحقيق الجودة كسبيل لتلبية حاجات الزبون.

2-2- ماهية جودة حياة العمل: تم تناول جودة حياة العمل كمفهوم وطريقة عملية بالدراسة والنقاش من قبل علماء الاجتماع والنفس والإدارة منذ أكثر من 40 سنة، فهي فلسفة ومجموعة مبادئ تعتبر الموارد البشرية أعظم موارد المؤسسة، لكونهم جديرين بالثقة ومسؤولين، ولهم القدرة على المساهمة القيمة في الارتقاء بالمؤسسة.

2-2-1- تعريف جودة حياة العمل: تنوعت وتعددت تعريفات الباحثين والعلماء لمفهوم جودة حياة العمل (QWL) وإن كان مضمونها واحد يصب في

¹ Brilman Jean, les meilleurs pratiques du management, au cœur de la performance, 3^{ème} édition, édition d'organisation, Paris, 2001, P, 91.

² بديسى فهيمة، تفعيل مدخل النظم لتحقيق الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص، 82.

³ Bertraud Louapre, La qualité S'il vous Plait, 2^{ème} Ed, Edition d'organisation, Paris, 1993, P, 24.

⁴ B. Philip. Crosby ; La qualité c'est Gratuit, L'art et Manière d'obtenir La Qualité, Ed Economica, Paris, 1986, P, 19.

تحسين يدئمة العمل، وحياة العاملين فيها، فركز علماء الاقصاد على التعويضات الاقصادية مثل ساعات العمل، والاجور بالساعة، ولدخل السنوي، أوالقوائد الأخرى كالتأمين الصحي ومنافع التقاعد، في حين ركز علماء الاجتماع على نفوذ العاملين المهني، درجة استقلاليتهم في وظائفهم. بينما ركز علماء النفس على المظاهر غير الاقصادية في العمل كالرضا الوظيفي، والرفاهية¹.

وقد تعددت التعاريف الملمة بجودة الحياة الوظيفية من بينها ما يلي:

تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها².

تعني جودة حياة العمل ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحمدي بالوظيفة، وتتحقق 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 ككل³.

ويمكن تعريف جودة حياة العمل على أنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين 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 الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة⁴.

وفي ضوء ما سبق، يمكن تقديم تعريف شامل لجودة حياة العمل بأنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداء المؤسسة والأفراد إيجابيا، وبذلك تحقق المؤسسة أهدافها وتشبع رغبات موظفيها، مما يضمن نجاحها

1 أسامة زياد البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص، 7.

2 جاد الرب سيد أحمد، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008، ص، 6، 7.

3 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، مصر، 2004، ص، 5.

4 خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، فلسطين، 2014، ص، 63.

واستمراريتها.

2-2-2- أهمية جودة حياة العمل: يمكن الوقوف على أهمية جودة حياة العمل من خلال المنافع التي تعود على المؤسسة من خلال تطبيقها، والتي منها ما يلي¹:

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة كما في حلقات الجودة؛

- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة؛

- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم؛

- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة؛

- العمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة؛

- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون، وتبني فيه علاقات تسعى الى زيادة الإنتاجية.

2-2-3- أبعاد جودة حياة العمل: يتضمن مفهوم جودة حياة العمل الجهود والأذشطة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض تحقيق رفاهية العاملين، وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل آمنة. وبشكل عام تمثل الجهود المبذولة لتحقيق جودة الحياة الوظيفي في الأبعاد التالية²:

- ظروف العمل المادية: مثل توفير كل سبل الراحة للموظفين، التوزيع الجيد للمعدات، توفير الأجواء المناسبة في بيئة العمل (الحرارة، التهوية، الهدوء وتقليل الضوضاء...الخ).

- بيئة عمل صحية وآمنة: أصبح اهتمام أية مؤسسة في الوقت الحاضر منصبا على كيفية بناء بيئة عمل تضمن توافر السلامة المهنية فيها من جميع الأخطار والحوادث والأمراض، باعتبارها عنصر أساسي لعمل العاملين³.

1 جاد الرب سيد أحمد، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، مرجع سبق ذكره، ص، 10.

2 أسامة زياد البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مرجع سبق ذكره، ص ص، 8، 12.

3 سعد العنزي، سما سعد خير الله الفضل، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد 13، العدد 45، لسنة 2007، ص، 78.

- عوامل وظيفية: وتتضمن العوامل الوظيفية في العناصر التالية:

- التصميم الوظيفي: ويقصد به الهيكلية المخططة الواعية لجهود الأفراد، و فرق العمل في مكان العمل، "حيث يساعد التصميم الوظيفي على تحديد المهام الواجب تنفيذها، وكيفية التنفيذ، وعدد المهام المنفذة، وترتيب المهام قيد التنفيذ".
- الأمان الوظيفي: "هو بقاء الفرد موظف في نفس المنظمة بدون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو حقوق المعاش".

• فرص الترقية والتقدم

- جداول عمل مرنة: إن فترات العمل الطويلة، والتي يصعب على العمال احترامها نظرا لظروفهم العائلية والتزاماتهم الشخصية، يحتم على المنظمات وضع جداول عمل مرنة تساعد في تقليل الاضطرابات في العمل .

- عوامل مالية: وتشمل على: الأجور ومختلف المكافآت والتعويضات، التي يجب أن تكون عادلة وكافية.

- مشاركة العاملين في الإدارة: "المشاركة الإدارية تعالج العلاقة بين المنظمة والموظفين والمساهمين، والقضايا الأساسية للإدارة داخل المنظمة، ويبرز دور الموظفين والمساهمين في صناعة القرارات في جميع مستويات المنظمة".

- رفاهية العاملين: يعد مفهوم الرفاهية مفهوم متغير، حيث له عدة تفسيرات تختلف من دولة لدولة ومن وقت لآخر، "فالرفاهية مفهوم يشير إلى حالة السعادة، بأنها تحسين الصحة والأمن والرفاهية العامة والكفاءة الإنتاجية للموظفين حسب المعايير المنصوص عليها في القانون".

- إجراءات تقويم المظالم: حيث للمظالم عدة تأثيرات سلبية على علاقات العمل والإنتاجية.

- التوازن بين الحياة والعمل: "بعض المنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة، وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة بعدة طرق".

تجدر الإشارة إلى وجود اختلافات بين الباحثين في عدد هذه الأبعاد، حيث يتم دمج بعدين أو أكثر من الأبعاد السابقة في بعد واحد، أو تفصيل بعد من الأبعاد السابقة لعدة أبعاد...الخ. وقد عمدت الدراسة إلى دمج هذه الأبعاد في ستة عناصر هي: ظروف العمل المادية ومدى صحتها، خصائص الوظيفة، نظام الأجور والتعويضات، جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات.

2-3- الدراسات السابقة:

- دراسة أسامة زياد يوسف البليسي (2012) حول جودة الحياة الوظيفية

وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وقد خلصت الدراسة إلى أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، مع وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي داخل المنظمات في قطاع غزة¹.

- دراسة (Manjunath, 2011) حول تأثير جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الفنادق على رضا العملاء، وقد خلصت الدراسة إلى وجود عدم رضا عن كل من: عن الرواتب والتعويضات والميزات المقدمة من قبل المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات وبيئة العمل، وأشارت الدراسة لوجود علاقة قوية بين العاملين والعملاء، وضرورة شعور العاملين بالأمان الوظيفي².

- دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2004) حول جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: وقد أظهرت النتائج أن هناك انخفاضاً نسبياً في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة، وعدم وجود اختلاف معنوي بين الفئات العاملة بتلك المراكز في مختلف الفئات الإدارية والأطباء والفنيين، إلا في عملي الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في عمليات الإشراف. إن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي مازالت في حاجة لدعم الإدارة من وجهة نظر الأطباء كانت الأجور والمكافآت، أسلوب الرئيس في الإشراف، ظروف العمل المعنوية، وجماعة العمل، وتم التوصل إلى أن لعوامل جودة حياة العمل مجتمعة تأثير في الاستغراق الوظيفي³.

- دراسة (Goodman et al, 2001) عن تأثير الثقافة التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية، وقد توصلت إلى أن القيم الثقافية تؤثر إيجاباً في كل من الانتماء التنظيمي، وتضمنات العمل، وتمكين العاملين، والرضا الوظيفي، وسلباً في معدلات

¹ أسامة زياد البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مرجع سبق ذكره.

² Manjunath S.I et sherikurian, Impact of QWL of the hotel employees in customer satisfaction, a study on star hotel in Bangalore, SAjTH, V4, N2, 2011.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مرجع سبق ذكره.

3- اختبار فرضيات الدراسة:

3-1- اختبار الفرضية الأولى H_{01} : "إن مستوى جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة منخفض".

المجدول رقم 1: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الموظفين حول جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
8	إن بيئة العمل المادية (الإضاءة، التهوية، الهدوء، الحرارة، النظافة... الخ) بالبنك محفزة.	3.65	1.07	4	مرتفع
9	يولي البنك اهتماما كافيا براحة ورفاهية الموظفين.	3.2	1.05	3	متوسط
10	مناخ العمل بالبنك تسوده الثقة والتفاهم المتبادلين بين جميع أطرافه	3.46	0.91	4	مرتفع
11	أشعر بتقدير واحترام زملائي لي في العمل	3.95	0.74	4	مرتفع
12	أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي	3.95	0.99	4	مرتفع
	ظروف العمل	3.64	0.63	4	مرتفع
13	تمتيز مهام وظيفتي بالوضوح والأهمية والمتعة في أدائها.	3.75	0.89	4	مرتفع
14	تمكنتني وظيفتي من إظهار قدراتي وكفاءاتي	3.5	1.04	4	مرتفع
15	حجم العمل في وظيفتي مناسب	3.2	1.16	3	متوسط

¹ Goodman E A et al, the competing values Framework, Understanding the impact of organizational culture on the quality of work life, organization development journal, V19, N3, 2001.

مرتفع	4	0.98	3.56	أحس بالأطمئنان والاستقرار الوظيفي بالبنك.	16
متوسط	3	1.09	3.05	يوفر لي البنك فرص التقدم الوظيفي والترقية بشكل مناسب وعادل	17
مرتفع	4	0.74	3.41	خصائص الوظيفة	
متوسط	3	1.09	3.33	نظام الأجور والتعويضات بالبنك واضح وملائم.	18
متوسط	3	1.09	3.21	إن الأجر الذي أتقاضاه يرتبط بمستوى مجهوداتي ومهاراتي في العمل.	19
متوسط	3	1.16	3.3	أتقاضى أجرا محفزا مقارنة مع ما تقدمه مؤسسات أخرى.	20
متوسط	3	1.18	2.98	يغطي الأجر الذي أتقاضاه متطلبات المعيشة لي ولأسرتي.	21
متوسط	3	1.22	3.01	أنا راض عن الأجر الذي أتقاضاه وهو يحفزني على تحسين أدائي الوظيفي.	22
متوسط	3	0.90	3.17	نظام الأجور والتعويضات	
مرتفع	4	0.87	3.98	أشعر بأنني جزء هام من جماعة (فريق) عملي	23
مرتفع	4	0.97	3.6	لدى كل فرد من فريق عملي حرية التعبير عن رأيه	24
مرتفع	4	2.69	3.81	لدى كل فرد من فريق عملي فهم جيد لأهداف العمل	25
مرتفع	4	0.87	3.66	يتبادل أعضاء وفريق عملي مشاعرهم وعلاقاتهم الاجتماعية بكل حرية	26
متوسط	3	1.01	3.25	يشارك أعضاء فريق عملي في اتخاذ القرارات التي تهمهم بفعالية.	27
مرتفع	4	0.90	3.66	جماعة فريق العمل	
مرتفع	4	0.94	3.76	يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف	28

مرتفع	4	1.06	3.53	يشجعي رئيسي في العمل على المشاركة في اتخاذ القرارات.	29
مرتفع	4	0.94	3.78	يزودني رئيسي في العمل بمعلومات كافية حول العمل.	30
مرتفع	4	0.89	3.93	يملك رئيسي في العمل قدرة كبيرة على إدارة وتخطيط العمل ويوضح لنا أهدافه بشكل محفز	31
مرتفع	4	0.93	3.8	يتمتع رئيسي في العمل بقدرة كبيرة على تحفيز وتشجيع مرؤوسيه لزيادة مجهوداتهم في العمل	32
مرتفع	4	0.81	3.76	أسلوب الرئيس في الإشراف	
مرتفع	4	0.98	3.53	أستطيع المشاركة برأيي في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفتي.	33
متوسط	3	0.88	3.08	يشجع البنك الموظفين على المشاركة في اتخاذ القرارات	34
متوسط	3	0.86	3.38	نظام العمل بالبنك يساعد على تدفق المعلومات المساعدة على اتخاذ القرارات	35
مرتفع	4	0.96	3.5	أستمتع بالمشاركة والتعاون مع زملائي في العمل على اتخاذ القرارات.	36
متوسط	3	1.11	3.33	أساهم مع باقي زملائي دوما في تقديم الاقتراحات لتطوير البنك	37
متوسط	3	0.72	3.36	المشاركة في اتخاذ القرارات	
مرتفع	4	0.58	3.50	جودة حياة العمل بالبنك (الإجمالي)	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، فقد بلغ المتوسط الحسابي لبعده ظروف العمل (3.64) بانحراف معياري يساوي 0.63، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة، وهي إشارة على اهتمام البنك بتوفير ظروف العمل الملائمة حسب اتجاهات أفراد العينة محل الدراسة. حيث كانت المتوسطات الحسابية للفقرات (Q12-Q11-Q10-Q8) ϵ لي الترتيب (3.95-3.95-3.46-3.65) بم مستوى مرتفع، بينما المتوسط الحسابي للفقرة (Q9) فكان (3.2) بمستوى متوسط.

كما بلغ المتوسط الحسابي لبعده خصائص الوظيفة (3.41) بانحراف معياري يساوي 0.74، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة، وهي إشارة إلى موافقة مرتفعة لأفراد عينة الدراسة على خصائص وظيفة كل فرد بالبنك، حيث كانت المتوسطات الحسابية للفقرات (Q16-Q14-Q13) على الترتيب (3.56-3.5-3.75) بمستوى مرتفع، بينما جاء المتوسط الحسابي للفقرتين (Q17-Q15) فكان (3.05-3.2) بمستوى متوسط.

وبلغ المتوسط الحسابي لبعده نظام الأجور والتعويضات (3.17) بانحراف معياري يساوي 0.90، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة متوسط، وهي إشارة إلى أن البنك يمنح أجور وتعويضات متوسطة حسب اتجاهات أفراد العينة، حيث كانت المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد بمستوى تقييم متوسط، في حين بلغ المتوسط الحسابي لبعده جماعة أو فريق العمل (3.66) بانحراف معياري يساوي 0.90، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة، وهي إشارة إلى أن موظفي البنك يشكلون فريق عمل متماسك يحفز على بدل الجهد والعطاء، حيث كانت المتوسطات الحسابية للفقرات (Q26-Q25-Q24-Q23) على الترتيب (3.98-3.6-3.81-3.66) بمستوى مرتفع، بينما المتوسط الحسابي للفقرة (Q27) فكان (3.25) بمستوى متوسط.

كما بلغ المتوسط الحسابي لبعده أسلوب الرئيس في الإشراف (3.76) بانحراف معياري يساوي 0.81، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة، وهي إشارة إلى تقييم مرتفع إجمالاً لمستوى علاقة الإشراف بين الموظفين ورؤسائهم بالبنك محل الدراسة، حيث كانت المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد ذات مستوى تقييم مرتفع، في حين بلغ المتوسط لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات (3.36) بانحراف معياري يساوي 0.72، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة متوسط، وهي إشارة إلى أن أفراد العينة لا يشاركون في اتخاذ القرارات الخاصة بالبنك، برغم أنهم يستطيعون ذلك ويستمتعون بالمشاركة في ذلك.

وإجمالاً، فقد بلغ المتوسط الحسابي لجودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة (3.50) بانحراف معياري يساوي 0.58، مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة، وهي إشارة إلى أن أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن المستوى العام لجودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة غير منخفض بل مرتفع. وعليه ننفي صحة الفرضية الأولى، أي أن مستوى جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة غير منخفض بل هو مرتفع.

2-3- اختبار الفرضية الثانية (H_0): لا يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ في الأهمية التي يوليها الموظفون لأبعاد جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة .

نهدف من خلال اختبار هذه الفرضية للوقوف على الأهمية النسبية لأبعاد جودة حياة العمل حسب اتجاهات موظفي البنك محل الدراسة.

وسيم اختبار هذه الفرضية باستخدام نموذج الانحدار المتعدد، لا استخراج العلاقة بين المتغير التابع: جودة حياة العمل، وبين المتغيرات المستقلة والتي هي أبعاد جودة حياة العمل الستة. كما سيتم اعتماد طريقة ال (Enter) في اختيار المتغيرات المستقلة، حيث تعد الطريقة الأساسية في الانحدار المتعدد، أين يتم إدخال جميع المتغيرات المستقلة.

ويمكن أن نلخص نتائج الاختبار فيما يلي:

من خلال الجدول رقم 2، فإنه توجد علاقة ارتباط معنوية تامة بين جودة حياة العمل وأبعادها مجتمعة، حيث بلغ معامل الارتباط R قيمة 1.000، وهو ما يفسر بوجود علاقة طردية معنوية قوية وتامة بين جودة حياة العمل وأبعادها مجتمعة، وترجع هذه النتيجة إلى أنه أصلا جودة حياة العمل هي محصلة جودة أبعادها الستة. كما بلغ معامل التحديد R^2 قيمة 1.000، وهو ما يفسر بأن أبعاد جودة حياة العمل الستة مجتمعة تفسر 100% من التباين في جودة حياة العمل.

كما أن أبعاد جودة حياة العمل الستة مجتمعة تمارس تأثيرها على المتغير التابع: جودة حياة العمل، حيث جاءت قيم معاملات التأثير B متساوية وموجبة، مما يبين وجود علاقة طردية قوية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة كل على حدة.

ومن خلال الجدول السابق أيضا، وحسب نتائج اختبار t، فإن كل الأبعاد لها تأثير معنوي على جودة حياة العمل، لأن دلالاتها تساوي 0.000 أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة.

الجدول رقم 2: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة جودة حياة العمل بأبعادها

الأسلوب	مستوى الدلالة	t المحسوبة	قيم Beta:	الخطأ المعياري	معاملات التأثير B	المتغيرات المستقلة للنموذج
Enter	1,000	,0000	-	,0000	-8,025E-016	الثابت
	,0000	74697399,094	,1800	,0000	,1670	ظروف

العمل					
خصائص الوظيفة	,0000	82161919,232	,2130	,0000	,1670
نظام الأجور والتعويضات	,0000	161006750,889	,2710	,0000	,1670
جماعة (فريق) فريق العمل	,0000	159458145,661	,2590	,0000	,1670
أسلوب الرئيس في الإشراف	,0000	136902500,969	,2320	,0000	,1670
المشاركة في اتخاذ القرار	,0000	109977503,923	,2080	,0000	,1670
المتغير التابع: جودة حياة العمل R = 100% - R ² = 100% - R ² ajusté = 100% - sig = 0.000					

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

وتشير قيم β (Beta) إلى القيم المعيارية المرادفة للقيم العادية، وهي تعبر عن الأهمية النسبية لكل متغير في التأثير على المتغير التابع، وبالتالي فإنه وحسب نموذج الانحدار فإن بعد نظام الأجور والتعويضات هو الأكثر تأثيرا في جودة حياة العمل حسب اتجاهات موظفي البنك محل الدراسة، لأنه يحوز على أكبر قيمة لـ β تساوي 0,271، ثم يليه على الترتيب: جماعة أو فريق العمل، علاقة الإشراف، خصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرار، ثم ظروف العمل.

وبالتالي وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض صحة الفرضية الثانية (H_0)، ونثبت صحة فرضيتها الفرعية (H_1)، والتي تنص على وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0,05$ في الأهمية التي يوليها الموظفون لأبعاد جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة. حيث أن ترتيب أهمية تأثير الأبعاد على المتغير التابع هو كما يلي: نظام الأجور والتعويضات، جماعة أو فريق العمل، علاقة الإشراف، خصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرار، ثم ظروف العمل.

تعتبر جودة الحياة الوظيفية بالبنك ركيزة أساسية لتحفيز الموظفين على حسن خدمة الزبائن، لأنها تؤثر على مستوى الإشباع الذاتي والاجتماعي في العمل من جهة، وتؤثر بصفة تبادلية على الحياة الشخصية للموظف حتى خارج مكان العمل، مما يوجب على البنوك والمؤسسات بشكل عام تبني برامج فعالة وهادفة لتحسين جودة الحياة الوظيفية، لأنه يساهم في تحقيق أهداف كل من: الموظف والبنك والعملاء ومختلف المتعاملين مع البنك في آن واحد. وفيما يلي سيتم الإشارة لنتائج وتوصيات الدراسة

■ نتائج الدراسة : منها ما يلي:

- إن مستوى جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة غير منخفض بل هو مرتفع.

- يندت النتائج أن اتجاهات الزبائن حول بعد نظام الأجور والتعويضات بالبنك محل الدراسة جاءت متوسطة، في حين أنها كانت مرتفعة بالنسبة لباقي الأبعاد الخمسة المتبقية.

- يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية في الأهمية التي يوليها الموظفون لأبعاد جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة، حيث أن ترتيب أهمية تأثير الأبعاد على المتغير التابع هو كما يلي: نظام الأجور والتعويضات، جماعة أو فريق العمل، علاقة الإشراف، خصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرار، ثم ظروف العمل.

- التوصيات: يمكن إدراج التوصيات التالية بغرض النهوض بمستوى جودة حياة العمل بالبنك محل الدراسة:

- مراجعة نظام الأجور والتعويضات بالبنك، ووضع نظام أكثر تحفيزاً وعدالة.

- تشجيع وتحسين العلاقات بين الموظفين، بين الموظفين والرؤساء، وبين الموظفين والعملاء، مع تعميم نظام العمل بالمكاتب المفتوحة على الجمهور في كافة وكالات البنك، وليس في الوكالة المركزية فقط.

- الحرص على الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية في البنك من خلال توفير البيئة المناسبة لطبيعة العمل كتوفير أدوات العمل المطلوبة، توفير درجة الحرارة المعتدلة، الإضاءة الجيدة، تصميم المكتب المريح،... الخ.

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلي شروط السلامة المهنية، والحرص على إتباع العاملين لإجراء الوقاية والسلامة أثناء العمل.

- المحرص على مشاركة العاملين في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم داخل البنك وتشجيعهم على ذلك، لضمان تنفيذها وإشعارهم بالمسؤولية اتجاه تنفيذ هذه القرارات.

- تصميم برامج عاجلة للرفقي المستدام بمستوى جودة حياة العمل، بالقدر الذي يمكن من تحقيق أهداف كل من: الموظف والبنك والعملاء ومختلف المتعاملين مع البنك في آن واحد.

قائمة المراجع والإحالات:

1- أسامة زياد البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.

2- بديسي فهيمة، تفعيل مدخل النظم لتحقيق الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.

3- رعد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

4- عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، ط 1، دار الفكر العربي، عمان، 2009.

5- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2006.

6- ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية، مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.

7- جاد الرب سيد أحمد، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008.

8- خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، فلسطين، 2014.

9- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، مصر، 2004.

10- مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط 1، دار

صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

11- سعد العنزي، سماسعد خير الله الفضل، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد 13، العدد 45، لسنة 2007.

12- Bertraud Louapre, La qualité S'il vous Plait, 2^{ème} Ed, Edition d'organisation, Paris, 1993.

13- B. Philip. Crosby ; La qualité c'est Gratuit, L'art et Manière d'obtenir La Qualité, Ed Economica, Paris, 1986.

14- Brilman Jean, les meilleurs pratiques du management , au cœur de la performance, 3^{ème} édition, édition d'organisation, Paris, 2001.

15- Daniel Duret, M. Pillet, Qualité en production de l'ISO 9000 aux outils de la qualité , 3^{ème} Ed, édition d'organisation, paris, 2000.

16- Goodman E A et al, the competing values Framework, Understanding the impact of organizational culture on the quality of work life, organization development journal, V19, N3, 2001.

17- Manjunath S.I et sherikurian, Impact of QWL of the hotel employees in customer satisfaction, a study on star hotel in Bangalore, SAjTH, V4, N2, 2011.