

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

The reality of the quality of working life in an economic institution: a) (field study

د. قهيري فاطنة

جامعة الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مخبر سياسة التنمية الريفية في السهوب

guehiri.f.univdjelfa@gmail.com

Received:14/06/2019

Accepted:30/01/2020

Published:20/09/2020

ملخص : هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع جودة الحياة الوظيفية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة. حيث قمنا بتصميم استبانة خاصة بناءً على أتموزج الدراسة المعتمد، وبعد تحكيمها، قمنا بتوزيعها عشوائياً على عينة مشكلة من (210) مفردة، تحصلنا على (180) استمارة، منها (30) استمارة غير صالحة للتحليل، وبعد تأكدنا من خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي، تأكدنا من اتساقها الداخلي وصدقها البنائي وثباتها، أجرينا الاختبارات المعلمية وتوصلنا إلى:

- مستوى إدراك جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة كان (متوسط)؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للجنس والعمر بالمؤسسة؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي والتصنيف الوظيفي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمدة العمل بالمؤسسة.

وانطلاقاً من هاته النتائج خلصت الدراسة إلى مجموعة التوصيات، أهمها:

من الضروري زيادة تفعيل جودة الحياة الوظيفية من خلال: نظام الأجور، وربط محتويات الوظيفة بمؤهلات شاغليها، وتفعيل المشاركة في اتخاذ القرارات، وتغيير المبنى وموقعه، وتحديث الأجهزة المستعملة، وتطبيق الصيانة الدورية للآلات، وزيادة فترات الراحة؛

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالجلفة.

Abstract: This study aimed to analyze the reality of quality of work life at the Directorate of Electricity and Gas Distribution in the Wilayat of Djelfa. We obtained a (180) questionnaire, of which (30) form is not valid for the analysis. After we confirmed that the data was subject to normal distribution, We made sure of its internal consistency, structural honesty and stability, conducted the scientific tests and reached the level of perception of the quality of work life from the perspective of the staff of the Directorate of Electricity and Gas Distribution in the Wilayat of Djelfa was (average). There were no statistically significant differences between respondents' responses to the quality of work life due to gender and age at the institution. There are statistically significant differences between respondents' responses to the quality of work life due to scientific qualification and job classification. There are statistically significant differences between the responses of the sample of the study sample on the quality of work life due to the duration of work in the institution. Based on these results, the study concluded with the following recommendations: It is necessary to increase the quality of work life through: the wage system, linking the contents of the job to the qualifications of its occupants, activating participation in decision making, changing the building and its location, updating the used equipment, applying periodic maintenance of machines and increasing rest periods.

Key Words : Quality of Work Life, Quality of Work Life Dimensions, Directorate of Electricity and Gas Distribution in Djelfa.

أولاً : الجانب المنهجي

1. تمهيد: أصبح معروفا في وقتنا الحالي أن مؤسسات الأعمال الناجحة هي التي تكون قادرة على فهم واستيعاب التغيرات والتطورات الحاصلة في بيئة الأعمال، ولها القدرة على الاستغلال الأمثل لمختلف مواردها بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة، كما بينت التجارب والدراسات أن الموارد البشرية هي المحور الأساس في نجاح المؤسسات واستدامتها وخلق القيمة المضافة، كونها ميزة تنافسية دائمة يصعب تقليدها ، لذا لزم عليها تنميتها والحفاظة عليها من خلال توفير بيئة عمل جيدة تتميز بنظام عادل للأجور والمكافآت، والتصميم الجيد للوظائف وبديمقراطية الإدارة من خلال السماح للموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وظروف عمل صحية وآمنة وهذا كله يندرج تحت مفهوم جودة الحياة الوظيفية، الذي أصبح ذا صلة كبيرة بتنمية الجانب الإنساني داخل المؤسسة، وسعي المؤسسات لتطبيق برامج جودة حياة الوظيفية من أهم مؤشرات نجاحها وقدرتها على التكيف والبقاء وتحقيق أهدافها.

2. مشكلة الدراسة: المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ليست بمعزل عما يدور في بيئة الأعمال العالمية ، حيث يمثل قطاع الغاز والكهرباء أهم الركائز في الاقتصاد الجزائري، لذلك اخترنا أن تكون دراستنا في (مؤسسة سونلغاز)، وذلك بإحدى مديريات هذه المؤسسة وهي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، ومنه فإن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما هو واقع جودة الحياة الوظيفية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة؟

الأسئلة الفرعية

من الإشكالية الرئيسية تتفرع مجموعة من الأسئلة الفرعية كالآتي:

فيم تتمثل جودة الحياة الوظيفية؟ وما أهم أبعادها؟

ما مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية، تعزى إلى

البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، مدة الخدمة في المؤسسة)

بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة؟

3. أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا جديدا ذو أهمية بالغة، إذ أن هناك ندرة في الدراسات حول موضوع جودة الحياة الوظيفية في البيئة الجزائرية، ويعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الهامة في أدبيات إدارة الأعمال خاصة إذا ما استخدم بشكل فعال في المؤسسات الاقتصادية.

4. أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:

محاولة التأصيل النظري لمفهوم جودة الحياة الوظيفية وإظهار الأبعاد المختلفة له، ووضع نموذج مقترح لهذه الأبعاد يخدم هذه الدراسة.

محاولة معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة؛

محاولة معرفة مدى وجود فروق في أجوبة عينة الدراسة تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية.

السعي لاقتراح جملة من التوصيات، بناء على نتائج الدراسة الميدانية، والتي تستطيع من خلالها مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

5. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، مدة الخدمة في المؤسسة) بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

الفرضيات الفرعية

-الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للجنس بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

-الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للعمر بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

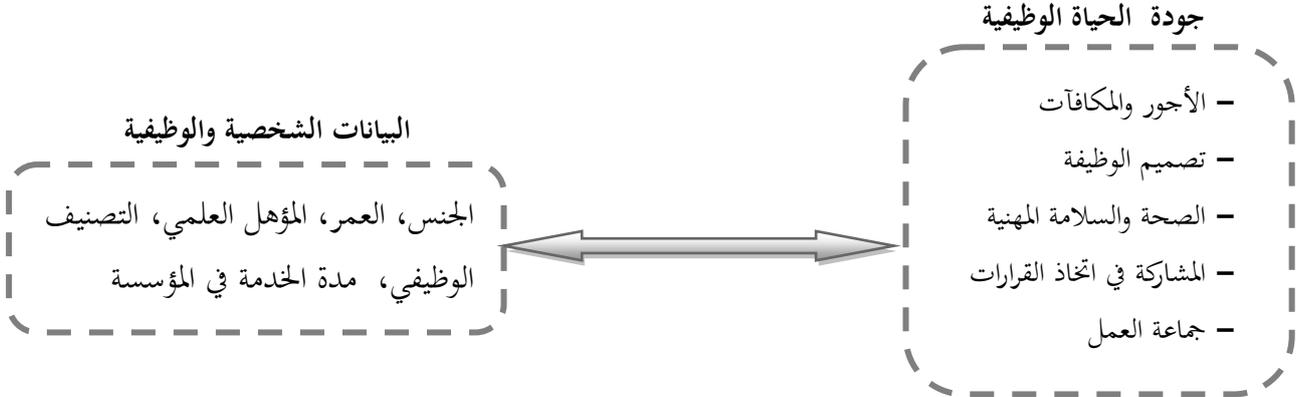
-الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

-الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للتصنيف الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

-الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد

6. أنموذج الدراسة

الشكل رقم (01): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على الجانب النظري والدراسات السابقة.

7. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

جودة حياة الوظيفية (QWL): هي محصلة تفاعل مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة: والتي تتمثل في التصميم الجيد للوظائف، جودة نظام الأجور والمكافآت، السماح للموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلا عن توفير الصحة والسلامة المهنية للموظفين، والعلاقات الجيدة السائدة لدى جماعات العمل، مما ينعكس إيجابا على رضا الموظفين وولائهم والتزامهم نحو المؤسسة وهذا يزيد من أدائهم وإنتاجيتهم.

ثانيا: الأدبيات النظرية

1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية

أدى التطور في الفكر الإداري إلى ظهور مفاهيم ومصطلحات عديدة، ومن بين هذه المصطلحات جودة الحياة الوظيفية، التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين، كما أظهرت الدراسات نتائج إيجابية نتيجة تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية خاصة في المؤسسات الأمريكية ولمعرفة المفهوم أكثر سوف نحاول إعطاء لمحة تاريخية لظهور المصطلح، ثم نعطي بعض التعريفات له

1.1. ظهور المصطلح

تطورت نظرة المؤسسات للعنصر البشري كمورد من أغلى مواردها، فقد كان يطلق عليه قديما مصطلح المستخدمين، ثم أصبح يطلق عليه العمال، فالقوى العاملة، إلى أن أصبح يوصف اليوم برأس المال البشري، وبالفعل فقد أصبح العنصر البشري أهم عنصر في المعادلة الإدارية لأي مؤسسة، فكلما أحسنت استثمار مواردها البشرية، أصبحت أكثر قدرة على تحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وأقل جهد،¹ ومن هذا المنطلق ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية للاهتمام بالموارد البشرية في المؤسسة ويمكننا تقسيم المراحل الزمنية التي مر بها المفهوم إلى ثلاث مراحل زمنية كالتالي:

المرحلة الأولى: ما قبل 1960- بؤاد الاهتمام بالموارد البشري-

في هذه الفترة لم يظهر المصطلح بصفه رسمية، ولكن كانت هناك بؤاد الاهتمام بالموارد البشري حيث سنت التشريعات في أوائل القرن العشرين، لحماية الموظفين من حوادث العمل والقضاء على ظروف العمل الخطرة، تلتها حركة نشطة من

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

اتحادات ونقابات ما بين 1930 و 1940 ركزت على الأمن الوظيفي للموظفين، كما شهدت فترة ما بين 1950 و 1960 تطور نظريات العلاقات الإنسانية من قبل علماء النفس التي أكدت على وجود علاقة إيجابية بين الروح المعنوية والإنتاجية، إضافة إلى محاولات تحسين مكان العمل لتحقيق فرص توظيف متساوية وتحقيق الإثراء الوظيفي.²

المرحلة الثانية: ما بين (1960-1980) - ظهور المصطلح في الو، م أ-

كان التركيز الأساسي على مفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality Of Working Life) واختصارا (QWL)* خلال هذه الفترة في الولايات المتحدة الأمريكية ينصب على صحة الموظف والتعرف على الطرق التي تجود من أدائه، ويضيف (Anderson) أن ظهور هذا المفهوم كان نتيجة لزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب، التخريب المتعمد للآلات، زيادة الشعور السالب من الموظفين تجاه المشرفين،³ حيث قامت جامعة (Michigan) في سنة (1969) بعمل مسح لاتجاهات الموظفين ولفت الانتباه لما يسمى بجودة التوظيف⁴، وفي سنة (1972) عقد المؤتمر الدولي في نيويورك، والذي تم فيه مناقشة علاقات العمل بشكل موسع، وقد خرج المؤتمر بإنشاء المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية والذي يهتم بتسهيل الأبحاث في مجالات جودة الحياة الوظيفية⁵، ويعتبر (Louis Davis) وزملاؤه أول من أدخل مصطلح جودة الحياة الوظيفية في أدبيات الإدارة في أواخر الستينيات، وتم تحديد أبعاده لأول مرة من قبل (Walton) سنة 1975.⁶

وفي سنة 1982 انعقد مؤتمر ثاني وحضره تقريبا ما يقارب أكثر من 150 متخصصا، فكان نتيجة هذه المؤتمرات هو تعزيز الدعم المتزايد لاسيما من الأجهزة الحكومية والنقابات والإدارات لبرامج (QWL) لأنها أكثر من برامج تستخدم لتطوير وتحسين الإنتاجية، وكذلك تهتم بتحسين مجالات العمل وذلك من خلال جعل ظروف العمل أكثر إنسانية وخلق بيئة عمل توفر القناعة الشخصية لدى الموظفين فضلا عن إشباع الجانب الاقتصادي لديهم.⁷

وكانت أولى بدايات تطبيقها في أمريكا في أحد مصانع مؤسسة (GM (Motors General) في مدينة (Town Tarry) بنيويورك، وكذلك مؤسسة (Xerox) عانت من بعض المشاكل مثل انخفاض حماس الموظفين، صعوبة تنفيذ المهام من جانب الأفراد، نقص التمويل، انخفاض الإنتاج، مما أدى بها إلى تطبيق برامج (QWL) وقد تمثل ذلك في (إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة الموظفين تتفق مع مهاراتهم وقيمهم، إتاحة الفرصة الفعالة لتدخل النقابة في عمليات المشاركة خاصة عند إحداث التغييرات التنظيمية، معالجة مشكلة تخفيض العمالة بنظم وإجراءات للأجور تتفق وظروف الموظفين).⁸

وفي أواخر السبعينيات انخفض الاهتمام بها، وكان ذلك راجعا لعدة أسباب منها: زيادة معدلات التضخم، زيادة أزمة الطاقة، الأمر الذي جعل المؤسسات الصناعية تتمسك بالقوانين الفيدرالية وتنزعج من فواتير الطاقة المرتفعة التكاليف، هذا بالإضافة لحدة المنافسة الخارجية للمؤسسات الأمريكية لذا زاد حجم الاندماج بين المؤسسات خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا الموظفين ووظائفهم وحياتهم الوظيفية، ولكن لم تتوقف نهائيا، بل استمر أحد فروع مؤسسة (General Motors) في تطبيق هذه البرامج، والنتيجة أنه بعدما كان الأسوأ من بين المصانع أصبح يحتل المراتب الأولى.⁹

المرحلة الثالثة: من 1980 إلى غاية يومنا - عودة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية-

ومنذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج (QWL) في المؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة الموظفين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية، ومع التسعينيات وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية.¹⁰

من خلال ما سبق نستخلص أن حركة العلاقات الإنسانية نقطة انطلاق حقيقة لبلورة مفهوم (QWL)، حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلحات علم النفس الصناعي، النقابات، جماعات العمل، الروح المعنوية، العلاقات الإنسانية في العمل... الخ، كما أكدت النظريات الإنسانية أن العنصر الرئيسي للإنتاجية هو رضا الموظفين، ودعت إلى الاهتمام أكثر بالعلاقات الإنسانية في مكان العمل، بعدما كان التركيز فقط على الجوانب المادية (الحوافز والمكافآت المادية) لزيادة إنتاجية الأفراد، أما الظهور الحقيقي للمصطلح كان من خلال المؤتمر الدولي الذي عقد في نيويورك عام 1972.

2.1. تعريف جودة الحياة الوظيفية إن ارتباط (QWL) بأبعاد مختلفة جعل من الاختلاف والتوسع في المناظر التي يعالج بها الموضوع أمراً لا بد منه، وإعطاء الدلالة الحقيقية لهذا المفهوم يمكن تقديم التعاريف التالية:

- يصفها كل (Hackman et Oldham) بأنها بيئة العمل المواتية التي تدعم وتعزز الارتياح من خلال توفير للموظفين المكافآت الملائمة، والأمن الوظيفي، وفرص النمو الوظيفي.¹¹

- ويرى (Anderson) أنها تتمثل في زيادة مشاركة الموظفين في القرارات وتحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للموظفين بصورة أكثر من الأموال، إضافةً إلى تحسين الصحة والسلامة المهنية والمشاركة في الأرباح وزيادة الرضا الوظيفي.¹²

- وعرفها (Stephen J. Havlovic) على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد يشمل الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة، وفرص أفضل للنمو.¹³

- وقد وصفتها (European Foundation for the Improvement of Living Conditions) بأنها بناء متعدد الأبعاد، يتألف من عدد من العوامل المترابطة التي تحتاج إلى دراسة متأنية وهي مرتبطة بالرضا الوظيفي، والمشاركة في العمل، والإنتاجية، والصحة والسلامة والأمن الوظيفي، وتنمية الكفاءات والتوازن بين العمل والحياة غير المتعلقة بالعمل.¹⁴

- وعرفها (Pizam) بأنها تمثل جهد شامل لتحسين بيئة العمل من خلال دمج احتياجات الموظفين مع حاجة المؤسسة لزيادة الإنتاجية، وتحسين العلاقة بين الموظفين وجعلهم يستمتعون بالوقت الذي يقضونه في العمل.¹⁵

- ويرى (Garg et al) أن لها دلالات مختلفة، فعلى سبيل المثال، العامل في خط الإنتاج فهي تعني أجر يومي عادل، وظروف عمل آمنة، ورئيس مباشر يعامله بكرامة، وبالنسبة إلى موظف جديد شاب، تعني فرصاً للتقدم، والمهام الإبداعية ومسيرة مهنية ناجحة، أما بالنسبة إلى الأكاديميين فهي تعني المدى الذي يكون فيه الموظفون قادرين على تلبية احتياجاتهم الشخصية من خلال خبرتهم في المؤسسة، وذلك بتغطية كل جانب من جوانب العمل بما في ذلك المكافآت الاقتصادية، والمنافع، والأمن، والعدالة الداخلية والخارجية وظروف العمل والفرص الوظيفية وسلطة القرار والعلاقات التنظيمية والشخصية.¹⁶

من خلال ما سبق نستخلص التعريف الآتي: جودة حياة الوظيفية (QWL) هي محصلة تفاعل مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة: والتي تتمثل في التصميم الجيد

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

للوّظائف، جودة نظام الأجور والمكافآت، السماح للموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلا عن توفير الصحة والسلامة المهنية للموظفين، والعلاقات الجيدة السائدة لدى جماعات العمل، مما ينعكس إيجابا على رضا الموظفين وولائهم والتزامهم نحو المؤسسة وهذا يزيد من أدائهم وإنتاجيتهم.

2. أهمية جودة الحياة الوظيفية

تكمن أهميتها حسب (Garg et al) أن توفرها في بيئة العمل يؤدي إلى:¹⁷

- زيادة المشاركة في العمل؛
- انخفاض معدل الغياب عن العمل؛
- انخفاض معدل الدوران الوظيفي.

-ولخص (عبد الرحمان) أهميتها في:¹⁸

- أنها مصدر للتأثير على الصحة النفسية والجسدية للموظفين؛
- أنها أحد المتغيرات الهامة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأداء؛
- إنها أحد العناصر الهامة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم؛
- تعكس اهتمام قيادات المؤسسة بمشاعر الموظفين.

بينما يرى كل من (Shefali et Rooma) أنها تؤدي إلى تحسين العلاقات بين الموظفين، وتعمل على تحسين

الظروف المادية للعمل وإعادة هيكلة الوظائف وإعادة التصميم والتطوير الوظيفي، فهي تركز على التنمية الفردية والجماعية مما ينعكس بدوره على التنمية الشاملة للمؤسسة.¹⁹

-ويبين (ماضي) أهميتها من خلال أنها تؤدي إلى:²⁰

- استثمار أمثل أفضل للموارد البشرية؛
- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية؛
- تحسين ودعم العلاقات الإنسانية.

وعليه نستخلص أهمية (QWL) في ما يلي:

- تؤدي إلى تطوير وتنمية الرأس المال البشري الذي يعتبر من أهم موارد المؤسسة؛
- تؤدي إلى تحقيق أهداف الأفراد والمؤسسة والأطراف ذات العلاقة؛
- تؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة.

3. أهداف جودة الحياة الوظيفية

-وقد حدد (Reddy) أهداف (QWL) كما يلي:²¹

- تحسين الرضا الوظيفي؛
- تعزيز إنتاجية الموظفين؛
- تعزيز التعلم في مكان العمل؛
- بناء صورة جيدة للمؤسسة في التوظيف والاحتفاظ بالموظفين؛

▪ تعزيز الموظفين.

- وقد حدد (Srivastava et Kanpur) الأهداف التالية:²²

- زيادة التزام الموظفين؛
- تحسين العمل الجماعي؛
- تحسين معنويات الموظفين؛
- الحد من الإجهاد التنظيمي؛
- تحسين العلاقات داخل العمل وخارجه؛
- تحسين إدارة التغيير المستمر.

- ويرى (Kotze) أن (QWL) لها هدفان:²³

- إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل وتحسين نوعية الخبرة الوظيفية للموظفين؛
- تحسين إنتاجية وكفاءة المؤسسة.

ومن خلال الطرح السابق نستخلص أهم أهداف (QWL):

- تلبية الاحتياجات المادية والمعنوية للموظفين مما يؤدي إلى:

- زيادة الرضا الوظيفي؛
- زيادة الأداء الوظيفي؛
- زيادة الإنتاجية؛
- تعزيز كل من : الالتزام التنظيمي والولاء والاستغراق الوظيفي.

- تحقيق الأهداف التنظيمية وزيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية.

- جذب الموظفين المهرة والموهوبين والاحتفاظ بهم.

4. أبعاد جودة الحياة الوظيفية

- وضع (البليسي) الأبعاد التالية:²⁴

ظروف العمل المادية، بيئة عمل صحية وآمنة، **عوامل وظيفية** وتشمل: (التصميم الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص الترقية والتقدم، جداول عمل مرنة)، **عوامل مالية**: وتشمل: (أجور عادلة وكافية، مكافآت وتعويضات عادلة وكافية)، مشاركة العاملين في الإدارة، رفاهية العاملين، إجراءات تقويم المظالم، التوازن بين الحياة والعمل.

- وحدد (حنظل وآخرون) الأبعاد التالية:²⁵

ظروف العمل المادية، المكافآت والأجور، المشاركة في اتخاذ القرارات، الثقة التنظيمية، ظروف العمل الاجتماعية، التقدير المعنوي، الإلتزام الوظيفي، فرص استغلال القدرات وتطويرها.

- كما حدد (Dhaka et al) الأبعاد التالية:²⁶

الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي، برامج التدريب والتعليم، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، الخصائص الوظيفية.

- وحدد كل من (Ali Valizadeh et Jafar Ghahremani) الأبعاد التالية:²⁷

عدالة الأجور وكفائيتها، بيئة عمل آمنة وصحية، توفير فرص النمو الوظيفي والأمن، حرية التعبير عن الآراء، فهم الموظفين للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، التوازن بين الحياة العملية والحياة المعيشية، تكامل وتماسك جماعات العمل، تنمية القدرات البشرية.

- أما (العنزي و الفضل) فقد حددا الأبعاد التالية:²⁸

ديمقراطية الإدارة بكل مفاهيمها، مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، خلق ظروف عمل أكثر إنسانية، تعزيز التعاون وتشجيع التآلف والمودة، تحقيق العدالة في الأجور والكافيات، بناء مناخ أخلاقي تنظيمي يتمثل بتوفر السلامة والأمان للموظفين جميعهم.

- أما (المغربي) فقد حدد الأبعاد التالية:²⁹

ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات.

-وقدم (Walton) الأبعاد التالية:³⁰

كفاية الأجور وعدالتها، ظروف عمل صحية وآمنة، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للموظفين بالمؤسسة، التكامل الاجتماعي في عمل المؤسسة، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للموظف.

من خلال ما سبق نستخلص:

✓ أن (QWL) تتضمن أبعاد وعناصر مختلفة، فكل باحث قدم مجموعة معينة من الأبعاد واختيار كل باحث للأبعاد يعتمد على:

■ طبيعة الدراسة التي أجراها؛

■ ما تحتاجه بيئة العمل لتحسين جودة الحياة الوظيفية - حسب رأي الباحث-؛

■ وفقا لرؤيته وفهمه للموضوع.

✓ هناك أبعاد تكررت في مختلف الدراسات وهي:

■ الأجور والمكافآت؛

■ المشاركة في اتخاذ القرارات.

✓ هناك تداخل كبير بين بعض الأبعاد فمثلا: تناول (المغربي) خصائص الوظيفة، وتناول (باحث آخر) فرص التقدم

والتقني، و(باحث آخر) الإثراء الوظيفي، فرص استغلال القدرات وتطويرها، هي كلها تدخل ضمن تصميم الوظيفة؛

✓ تناولت الدراسات السابقة بعد الصحة والسلامة المهنية، ودراسات أخرى ظروف العمل المادية، وظروف العمل

المعنوية، العلاقات الاجتماعية، العلاقات الإنسانية، وعليه ارتأينا جمع كل هذه الأبعاد في بعد الصحة والسلامة المهنية؛

✓ وتناولت الدراسات السابقة جماعة العمل وفرق العمل، وبدورنا ارتأينا اختيار جماعة العمل.

إذن الأبعاد التي قمنا باختيارها قريبة من الأبعاد التي وضعها (المغربي) في سنة 2004 وتناولها باحثون آخرون في دراسات

أخرى.

وقمنا بترتيبها حسب أهميتها في الحياة الوظيفية على النحو التالي:

- ✓ الأجور والمكافآت؛
- ✓ تصميم الوظيفة؛
- ✓ الصحة والسلامة المهنية؛
- ✓ المشاركة في اتخاذ القرارات؛
- ✓ جماعة العمل.

والشكل التالي يوضح نموذج جودة الحياة الوظيفية

الشكل رقم (02): نموذج جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على ما سبق.

من خلال الشكل نلاحظ أن توفر أبعاد (QWL) يعمل على تنمية الموارد البشرية وبدوره يؤدي إلى مجموعة من النتائج الإيجابية أهمها: زيادة الإنتاجية، زيادة الأداء الوظيفي، زيادة الرضا الوظيفي، الاستغراق الوظيفي، زيادة الالتزام نحو المؤسسة، تحقيق مستويات عالية من الولاء، وتعتبر من المقاييس المهمة التي إن توفرت في بيئة العمل تدل على (QWL).

ثالثاً: الجانب الميداني.

1. الطريقة والإجراءات

1.1. مجتمع وعينة الدراسة

في دراستنا يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، باختلاف تصنيفاتهم الوظيفية من (إطارات، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ)، والبالغ عددهم (700) موظف. ونظراً لصعوبة الوصول إليهم جميعاً لتطبيق المسح الشامل بسبب ضيق الوقت والتكلفة الكبيرة... الخ، فإننا اخترنا أسلوب المعاينة الذي يعتمد على معاينة جزء من المجتمع محل الدراسة، ولتمثيل المجتمع ارتأينا أن نحدد حجم العينة ب (30%) من مجتمع الدراسة أي ما يقدر ب (210) استمارة.

2.1. توزيع أداة الدراسة

الجدول التالي يوضح تعداد الاستبانات الموزعة والضائعة والمسترجعة

الجدول رقم (01): تعداد الاستبانات في الدراسة

الصالحة للتحليل	غير الصالحة	الضائعة	المسترجعة	الموزعة	الاستمارات
150	30	30	180	210	المجموع
%72	%14	%14	%86	100%	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الاستبانات المسترجعة.

3.1. أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات المستعملة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها اعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) الإصدار التاسع عشر (19)، كما استخدمنا العديد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها وذلك كما يلي:

- اختبار (Kolmogorov-Smirnov Test K-S) و (Shapiro-Wilk) لمعرفة هل البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً من عدمه، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فالبيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، أما إذا كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05) فالبيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً
- معاملات الارتباط:

○ معامل الارتباط Pearson

○ معامل الارتباط Spearman

▪ معامل Cronbach's Alpha

▪ مقاييس الإحصاء الوصفي: وتشمل: التكرارات؛ النسب المئوية؛ المتوسطات الحسابية؛ الانحرافات المعيارية.

▪ اختبار تحليل التباين (One Way ANOVA) لاختبار الفروق.

4.1. قياس الاتجاهات والمستويات

وبما أن من بين أهداف دراستنا قياس اتجاهات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية استخدمنا استمارة استبانته احتوت

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

فقرات مغلقة ومصممة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الذي يعد الأنسب لهذه الدراسة، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة كما يلي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) ومن أجل تحديد الاتجاه وضعنا لاحتمالات الإجابات الخمسة السابقة أوزاناً محددة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة في الاستبانة

الوزن	خيارات الإجابة
5	موافق بشدة
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق بشدة

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام **Spss**، السعودية: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2008، ص: 540.

انطلاقاً من الأوزان الموضحة في الجدول (4-03) ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى $4-1=3$ (5) ثم قسمته على عدد فئات المقياس $(4/5=0.8)$ للحصول على طول الخلية، ثم إضافة الناتج إلى أقل قيمة في المقياس والاستمرار بالإضافة حتى الوصول إلى أعلى قيمة في المقياس وهي 5، ويمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافقة لها

الاتجاه	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1 ← 1.79
غير موافق	1.80 ← 2.59
محايد	2.60 ← 3.39
موافق	3.40 ← 4.19
موافق بشدة	4.20 ← 5

المصدر: عبد الفتاح عز، مرجع سبق ذكره، ص 541.

أما بالنسبة لتقدير مستوى كل متغير أو بعد فإننا نحتاج إلى مقياس خاص يحدد درجة توافره وتحققه، والذي يضم ثلاث مستويات وهي: (مرتفع، متوسط، منخفض)، ولحساب طول الأهمية النسبية، تم حساب المدى $(5-1=4)$ ثم قسمته على عدد الفئات وهو 3: $(3/4=1.33)$ ، ثم بعد ذلك تم إضافة هذا العدد إلى أقل قيمة في المقياس والجدول التالي يوضح ذلك:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

الجدول رقم (04): المتوسطات المرجحة للأبعاد والمتغيرات والمستويات الموافقة لها

المستوى	المتوسط المرجح
منخفض	2.33 ← 1
متوسط	3.67 ← 2.34
مرتفع	5 ← 3.68

المصدر: محمد السعيد جوال، مرجع سبق ذكره، ص: 269.

5.1. اختبارات الصلاحية وخصائص العينة المدروسة

➤ الاتساق الداخلي: وقبل ذلك سوف نقوم بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة أي نوع من الاختبارات سوف نجري لاختبار الفرضيات.

▪ اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل معرفة الاختبارات الملائمة للتأكد من فرضيات الدراسة الميدانية يجب معرفة طبيعة توزيع البيانات ولهذا قمنا باختبار (Kolmogorov-Smirnov Test K-S) واختبار (Shapiro-Wilk) والجدول التالي يوضح النتائج المحصل عليها.

الجدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

اختبار (Shapiro-Wilk)		اختبار (Kolmogorov-Smirnov Test K-S)		نوع الاختبار
القيمة الاحتمالية. Sig	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية. Sig	قيمة الاختبار	
0.434	0.991	0.200*	0.052	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

نلاحظ من الجدول رقم أن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يسمح لنا باستخدام الاختبارات المعلمية.

▪ الاتساق الداخلي

لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، قمنا بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد التابعة له باستخدام معامل الارتباط (Spearman). والجدول التالي يوضح النتائج

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

الجدول رقم(06): معامل الارتباط (Spearman) بين فقرات جودة الحياة الوظيفية مع الدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها

مستوى المعنوية	معامل الارتباط (Spearman)	فقرات جودة الحياة الوظيفية	
0.000	0.788**	يرتكز الأجر الذي أتقاضاه على أسس ثابتة وموضوعية تسري على جميع الموظفين	الأجور والمكافآت
0.000	0.874**	يتوافق الأجر الذي أتقاضاه مع أجور الوظائف المشابهة لوظيفتي خارج المؤسسة.	
0.000	0.864**	يتلاءم الأجر الذي أتقاضاه مع متطلبات الحياة.	
0.000	0.845**	تناسب المكافآت التي أتقاضاها مع الجهد الذي ابذله.	
0.000	0.614**	أقوم بمهام وواجبات متنوعة.	تصميم الوظيفة
0.000	0.810**	أقوم بأداء مهامي وواجباتي بكل حرية.	
0.000	0.846**	تتوافق كفاءتي ومؤهلاتي مع وظيفتي.	
0.000	0.807**	تتيح لي وظيفتي تكوين علاقات داخل المؤسسة وخارجها.	المشاركة في اتخاذ
0.000	0.865**	أشارك في اتخاذ القرارات التي تخص وظيفتي.	
0.000	0.887**	لدي سلطة اتخاذ القرار في حدود وظيفتي.	
0.000	0.869**	أساهم في تقديم الاقتراحات لتطوير مؤسستي.	
0.000	0.857**	توجد شفافية في كيفية صنع القرار في كافة المستويات التنظيمية.	الصحة والسلامة المهنية
0.000	0.847**	تتوفر بيئة العمل على مختلف التجهيزات المادية (إضاءة، تكييف، تهوية...) المناسبة للعمل.	
0.000	0.787**	تتم صيانة الآلات والأجهزة في مكان العمل بصفة دورية.	
0.000	0.766**	أشعر بالاطمئنان والاستقرار النفسي في مكان العمل.	
0.000	0.792**	يتم تخصيص فترات راحة كافية أثناء العمل.	جماعة العمل
0.000	0.903**	تتفق جماعة عملي في القيم والاتجاهات.	
0.000	0.929**	تتفق جماعة عملي في مبادئها وأهدافها مع الإدارة.	
0.000	0.912**	تلي جماعة عملي حاجاتي الاجتماعية والنفسية.	
0.000	0.823**	تمتلك جماعة عملي خبرات مختلفة.	

دال عند مستوى المعنوية 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معاملات الارتباط بين مختلف فقرات جودة الحياة الوظيفية و الأبعاد التابعة لها مرتفعة حيث كانت أغلبها تفوق (60%)، وأعلى علاقة ارتباط قيمتها (**0.929) وهي تخص الفقرة (تتفق جماعة عملي في مبادئها وأهدافها مع الإدارة) مع بعد جماعة العمل، أما أقل علاقة ارتباط قيمتها (**0.614) وتخص الفقرة (أقوم بمهام وواجبات متنوعة) مع بعد تصميم الوظيفة.

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

وعليه نستخلص أن العلاقة بين فقرات جودة الحياة الوظيفية والأبعاد التابعة لها موجبة وقوية ودالة إحصائياً عند مستوى

المعنوية 0.01.

الصدق البنائي وثبات أداة الدراسة

- الصدق البنائي: لمعرفة الصدق البنائي قمنا بحساب معامل الارتباط (Pearson) بين درجة كل بعد مع الدرجة الكلية للاستبانة ككل والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): معامل الارتباط (Pearson) بين درجة كل بعد ومحور مع الدرجة الكلية للاستبانة.

الأبعاد والمحاور	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (sig)
الأجور والمكافآت	.712**	0.000
تصميم الوظيفة	.694**	0.000
المشاركة في اتخاذ القرارات	.786**	0.000
الصحة والسلامة المهنية	.779**	0.000
جماعة العمل	.795**	0.000

** دال عند مستوى المعنوية 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يبين الجدول نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط في جميع الأبعاد دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) ولها علاقة قوية وموجبة مع الاستبانة ككل، وبذلك تعتبر جميع الأبعاد صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة

للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة استخدمنا معامل (Cronbach's Alpha)، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): نتائج قياس (Cronbach's Alpha)

الفقرات	(Cronbach's Alpha)	صدق المحك
الأجور والمكافآت	0.871	0.933
تصميم الوظيفة	0.796	0.892
المشاركة في اتخاذ القرارات	0.896	0.946
الصحة والسلامة المهنية	0.815	0.902
جماعة العمل	0.918	0.958
جودة الحياة الوظيفية	0.935	0.966

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل (Cronbach's Alpha) مرتفعة لكل الأبعاد حيث تراوحت قيمتها ما بين

0.796 و 0.918 بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة 0.935 وهي نسبة ممتازة جداً، وهي قيمة تدل على ثبات

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

أداة الدراسة إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة فسوف تكون نفس النتائج ، بنسبة 93.5% وكذلك قيمة صدق المحك،* مرتفعة لكل الأبعاد والمحاور، بينما بلغت لجميع الفقرات الاستبانة (0.966) وهذا يدل على أن الصدق الذاتي مرتفع، وعليه نستخلص أن أداة الدراسة تتمتع بثبات ممتاز مما يجعلها أداة صالحة للتحليل.

2. تحليل ومناقشة النتائج

1.2. خصائص العينة المدروسة

وهنا يتم عرض عملية تفصيل خصائص العينة واستخراج التكرارات والنسب المئوية لها.

الجدول رقم (09): خصائص العينة المدروسة

العمر				الجنس		البيان
أكثر من 50 سنة	من 41 إلى 50 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 18 إلى 30 سنة	أُنثى	ذكر	
07	47	73	23	48	102	التكرار
% 4.7	%31.3	% 48.7	% 15.3	%32	%68	النسبة
المستوى التعليمي						
دراسات عليا	مهندس	ليسانس	تقني سامي	تقني	ثانوي فأقل	
07	37	25	54	16	11	التكرار
%4.7	%24.7	%16.7	%36	%10.7	%7.3	النسبة
مدة العمل في المؤسسة			التصنيف الوظيفي			
من 11 إلى 15 سنة	أقل من 5 سنوات	أقل من 5 سنوات	عون تنفيذ	عون تحكم	إطار	
33	47	31	24	68	58	التكرار
% 22	% 31.3	%20.7	%16	%45.3	%38.7	النسبة
أكثر من 20 سنة	من 16 إلى 20 سنة					
15	24					
%10	% 16					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

تمثلت خصائص العينة المدروسة ب : (68%) من عينة الدراسة ذكور، و(64%) لا يتجاوز عمرهم (40سنة)، أما بالنسبة للمستوى الدراسي فقد شكل (التكوين المهني) نسبة (46.7%) من عينة الدراسة، ثم تليها وبنسبة متقاربة جدا الفئة ذات (المستوى الجامعي) ب (46.1%)، والتصنيف الوظيفي الأكثر انتشارا في عينة الدراسة هي فئة (عون تحكم) بنسبة (45.3%)، كما أن غالبية أفراد عينة الدراسة تفوق خبرتهم (5 سنوات) بنسبة (79.3%)

2.2. مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة لجودة الحياة الوظيفية

تتكون جودة الحياة الوظيفية حسب دراستنا من خمسة أبعاد وهي (الأجور والمكافآت، تصميم الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرارات، الصحة والسلامة المهنية، جماعة العمل) ولمعرفة مستوى إدراك هذه الأبعاد في مديرية توزيع الكهرباء والغاز وجودة الحياة الوظيفية ككل، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

الجدول رقم (10): مستوى إدراك جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة

المستوى العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد جودة الحياة الوظيفية
متوسط	03	0.9244	3.4400	الأجور والمكافآت
مرتفع	01	0.6946	3.8067	تصميم الوظيفة
متوسط	04	0.9010	3.4150	المشاركة في اتخاذ القرارات
متوسط	05	0.8585	3.3433	الصحة والسلامة المهنية
متوسط	02	0.8419	3.6733	جماعة العمل
متوسط	//	0.6735	3.5357	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى إدراك جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة كان (متوسطا) وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام (3.5357) الذي يقع في المجال (2.34-367) وانحراف معياري (0.6735)، ويمكننا تفسير ذلك أن جودة الحياة الوظيفية مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد ويرتبط بمجموعة من المؤشرات منها المؤشرات المادية المتمثلة في الأجور والمكافآت ومنها مؤشرات الأمان المرتبطة بالأمان الوظيفي والاستقرار ومنها ما هو متعلق بصحة وسلامة الموظف، ومنها ما هو متعلق بالعلاقات الإنسانية السائدة في المؤسسة، وصعب جدا تحقيق هذه الأبعاد دفعة واحدة. وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول يمكننا ترتيب الأبعاد المشكلة لمحور جودة الحياة الوظيفية ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في حالة تساوي المتوسطات كما يلي:

جاء بعد (تصميم الوظيفة) في المرتبة الأولى وبمستوى (مرتفع)، يليه بعد (جماعة العمل) في المرتبة الثانية وبمستوى (متوسط)، ثم جاء بعد (الأجور والمكافآت) في المرتبة الثالثة وبمستوى (متوسط)، ثم بعد (المشاركة في اتخاذ القرارات) في المرتبة الرابعة وبمستوى (متوسط)، وأخيرا بعد (الصحة والسلامة المهنية) بمستوى (متوسط)، وللتفصيل أكثر سنشرح كل بعد على حدة.

➤ مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة لبعد الأجور والمكافآت النتائج موضحة في الجدول التالي:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

الجدول رقم (5-09): التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة

حول بعد الأجور والمكافآت

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	فقرات بعد الأجور والمكافآت
				بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
موافق	01	0.9686	3.7267	31	70	27	21	01	يرتكز الأجر الذي أتقاضاه على أسس ثابتة وموضوعية تسري على جميع الموظفين.
				20.7	46.7	18	14	0.7	
موافق	02	1.0213	3.5200	26	56	41	24	03	يتوافق الأجر الذي أتقاضاه مع أجور الوظائف المشابهة لوظيفتي خارج المؤسسة.
				17.3	37.3	27.3	16	02	
محايد	03	1.1814	3.3467	25	55	26	35	09	يتلاءم الأجر الذي أتقاضاه مع متطلبات الحياة.
				16.7	36.7	17.3	23.3	06	
محايد	04	1.1667	3.1667	18	50	33	37	12	تتناسب المكافآت التي أتقاضاها مع الجهد الذي ابذله.
				12	33.3	22	24.7	08	
متوسط		0.9244	3.4400	المستوى العام لبعده الأجور والمكافآت					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يتبين من الجدول أن موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة موافقون وبدرجة (متوسطة على بعد) الأجور والمكافآت) وهذا ما يوضحه المتوسط العام لهذا البعد (3.4400) والذي يقع ضمن المجال (2.34-3.67) في مجالات الأبعاد والمتغيرات وتشير درجة الممارسة إلى (متوسط)، ويأتي في المرتبة الثالثة من حيث الترتيب ضمن أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

ويمكننا تفسير ذلك أن الأجور وبالرغم من ارتفاعها النسبي في مديرية التوزيع بالجلفة إلا أن غلاء المعيشة وارتفاع نسبة التضخم وحالة الركود التي يعرفها الاقتصاد الوطني أثرت على القدرة الشرائية للموظفين، كما أن المكافآت نادرة في مديرية التوزيع، كما أن هناك اختلاف في الأجور بين فئات التصنيف الوظيفي في المديرية، ففئات عون تنفيذ وعون تحكم وبالرغم من ضغط العمل الذي يقومون به إلا أنها تتلقى أجورا أقل من فئة الإطارات، وهي تشكل غالبية عينة الدراسة.

➤ مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة لبعده تصميم الوظيفة

الناتج موضحة في الجدول التالي:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

الجدول رقم (11): التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول

بعد تصميم الوظيفة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	فقرات بعد تصميم الوظيفة						
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
موافق	01	0.7634	3.9667	28	101	10	10	01	أقوم بمهام وواجبات متنوعة.	
				18.7	67.3	06.7	06.7	0.7		
موافق	03	0.8279	3.8200	24	90	22	13	01	أقوم بأداء مهامي وواجباتي بكل حرية.	
				16	60	14.7	08.7	0.7		
موافق	04	1.0420	3.6067	21	83	20	18	08	توافق كفاءتي ومؤهلاتي مع وظيفتي.	
				14	55.3	13.3	12	05.3		
موافق	02	0.8702	3.8333	29	82	26	11	02	تتيح لي وظيفتي تكوين علاقات داخل المؤسسة وخارجها	
				19.3	54.7	17.3	07.3	01.3		
مرتفع		0.6946	3.8067	المستوى العام لبعء تصميم الوظيفة						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يتبين من الجدول أن موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة موافقون وبدرجة مرتفعة على بعد (تصميم الوظيفة) وهذا ما يوضحه المتوسط العام لهذا البعد (3.8067) والذي يقع ضمن المجال (3.68-5) في مجالات الأبعاد والمتغيرات وتشير درجة الإدراك إلى (مرتفع)، وانحراف معياري (0.6946)، ويأتي في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ويمكننا تفسير ذلك أن خصائص الوظائف في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالجلفة تتميز بالإثراء والتنوع، وتستوفي نوعاً ما الشروط لتحقيق الرضا وزيادة الإنتاجية وأهم من هذا كله هو شعور الموظفين بالأمان الوظيفي، مما يؤدي إلى إشباع رغبات شاغل الوظيفة وتحقيق أهداف المديرية.

➤ مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالجلفة لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات

النتائج موضحة في الجدول التالي:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

الجدول رقم (12): التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول

بعد المشاركة في اتخاذ القرارات

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	فقرات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات
				بشدة	بشدة			بشدة	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
محايد	04	1.0462	3.3733	21	53	41	31	04	أشارك في اتخاذ القرارات التي تخص وظيفتي.
				14	35.3	27.3	20.7	02.7	
موافق	03	.99664	3.4000	16	64	38	28	04	لدي سلطة اتخاذ القرار في حدود وظيفتي.
				10.7	42.7	25.3	18.7	02.7	
موافق	01	1.0080	3.4733	24	53	46	24	03	أساهم في تقديم الاقتراحات لتطوير مؤسستي.
				16	35.3	30.7	16	02	
موافق	02	1.0755	3.4133	22	59	33	31	05	توجد شفافية في كيفية صنع القرار في كافة المستويات التنظيمية.
				14.7	39.3	22	20.7	03.3	
متوسط		0.9010	3.4150	المستوى العام لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يتبين من الجدول أن موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة موافقون وبدرجة متوسطة على بعد (المشاركة في اتخاذ القرارات) وهذا ما يوضحه المتوسط العام لهذا البعد (3.4150) والذي يقع في المجال (2.34-3.67) ضمن مجالات الأبعاد والمتغيرات وتشير درجة الممارسة إلى (متوسط)، ويأتي في المرتبة الرابعة من حيث الترتيب ضمن أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي فإن المشاركة في اتخاذ القرارات في مديرية التوزيع بعيدة عن المستوى المطلوب، وهذا ما تعكسه المتوسطات الحسابية للفقرات المشكلة لهذا البعد فأغلبها تميل للحياد، وعند استفسارنا عن الأمر أخبرنا الموظفون أن عملية المشاركة عملية نسبية تخص فقط الإطار الذي لهم خبرة في المديرية، وأن القرارات تتخذ من طرف المدير ويتم تطبيقها على كافة الموظفين، وعليه المديرية مطالبة بتفعيل هذا البعد أكثر حيث يعتبر من أهم الأبعاد لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، ذلك لأنها إحدى وسائل إشباع الحاجات النفسية للموظفين، ومساهمة الموظفين في اتخاذ القرارات يجعلهم يدعمون القرارات ويساهمون في تطبيقها، ومن جهة أخرى مديرية التوزيع تواجهها الكثير من المشكلات من حيث التعدد والتنوع، الأمر الذي يتطلب إشراك كافة المعنيين وأصحاب الرأي والخبرة في مواجهة تلك المشكلات وحلها.

➤ مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة لبعدها الصحة والسلامة المهنية

النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول

بعدها الصحة والسلامة المهنية

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	فقرات بعدها الصحة والسلامة المهنية					
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
محايد	03	1.1454	3.3000	18	63	25	34	10	تتوفر بيئة العمل على مختلف التجهيزات المادية (إضاءة، تكييف، تهوية، ضوضاء...) المناسبة للعمل
				12	42	16.7	22.7	06.7	
محايد	02	1.0136	3.3733	17	60	39	30	04	تتم صيانة الآلات والأجهزة في مكان العمل بصفة دورية
				11.3	40	26	20	02.7	
موافق	01	0.9347	3.5933	18	79	30	20	03	أشعر بالاطمئنان والاستقرار النفسي في مكان العمل
				12	52.7	20	13.3	02	
محايد	04	1.1709	3.1067	12	57	34	29	18	يتم تخصيص فترات راحة كافية أثناء العمل
				08	38	22.7	19.3	12	
متوسط		0.8585	3.3433	المستوى العام لبعدها الصحة والسلامة المهنية					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يتبين من الجدول أن موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة موافقون وبدرجة متوسطة على بعدها الصحة والسلامة المهنية) وهذا ما يوضحه المتوسط العام لهذا البعد (3.3433) والذي يقع في المجال (2.34-3.67) ضمن مجالات الأبعاد والمتغيرات وتشير درجة الممارسة إلى (متوسط)، ويأتي في المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الترتيب ضمن أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومن خلال زيارتنا المتكررة للمديرية لاحظنا قدم مبنى المديرية* الذي لا يليق بحجمها ولا بأعداد موظفيها حتى أن موقعه يقع في وسط المدينة أي وجود الضوضاء التي قد تؤثر على تركيز الموظفين، ومن جهة أخرى ضيق المكاتب، والممرات في المبنى، وأهم نقطة لفتت انتباهنا هي ضغط الشغل الذي يعاني منه الموظفون وعدم وجود فترات راحة كافية فالتوقيت من 08-12 صباحا و 13:30-16:30 مساء، وبالرغم من وجود فترات راحة عند 10 صباحا فقد لا تستفيد منها الموظفات، أما الموظفون فاعلمهم يتجنبونها لعدم ضياع الوقت، وبالتالي كاقترح أولي نقترح تغيير المبنى وتغيير موقعه بحيث يكون في مكان هادئ وتوفير المساحات الخضراء لان لها اثر ايجابي على نفسية الموظفين، وتوسيع المكاتب، وتوفير نادي ليستريح فيه الموظفون ويتجنبون تضييع الوقت أثناء خروجهم من المديرية، وتوفير مصلى، وتحديث الأجهزة

المستعملة، كما نقترح زيادة عدد الموظفين لتقليل ضغط الشغل في المديرية.

➤ مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالجلفة لبعدها جماعة العمل

النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول

بعدها جماعة العمل

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	فقرات بعدها جماعة العمل							
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
موافق	02	0.9292	3.7133	25	79	26	18	02	تتفق جماعة عملي في القيم والاتجاهات		
				16.7	52.7	17.3	12	01.3			
موافق	03	0.9681	3.6600	25	73	32	16	04	تتفق جماعة عملي في مبادئها وأهدافها مع الإدارة		
				16.7	48.7	21.3	10.7	02.7			
موافق	04	0.9490	3.5933	21	74	29	25	01	تلبي جماعة عملي حاجاتي الاجتماعية والنفسية		
				14	49.3	19.3	16.7	0.7			
موافق	01	0.9115	3.7267	27	75	28	20	00	تمتلك جماعة عملي خبرات مختلفة		
				18	50	18.7	13.3	00			
متوسط		0.8419	3.6733	المستوى العام لبعدها جماعة العمل							

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يتبين من الجدول أن موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة موافقون وبدرجة متوسطة على بعدها جماعة العمل) وهذا ما يوضحه المتوسط العام لهذا البعد (3.6733) والذي يقع في المجال (2.34-3.67) ضمن مجالات الأبعاد والمتغيرات وتشير درجة الممارسة إلى (متوسط)، ويأتي في المرتبة الثانية من حيث الترتيب ضمن أبعاد جودة الحياة الوظيفية بعد (بعدها تصميم الوظيفة) وهو يميل للارتفاع.

ويمكننا تفسير ذلك أنه ومن خلال زيارتنا للمديرية لمسنا نوع من التكاتف والتعاون بين الموظفين، فالموظفون تسودهم علاقات طيبة، ولديهم قيم واتجاهات وقواعد سلوكية معينة وتنتشر بينهم المودة والتآخي، وذلك لأن الموظفين يقضون أغلب وقتهم في مكان العمل، وبالتالي يكونون في علاقات واتصالات وتفاعلات مع غيرهم من الموظفين، وبالتالي يمكننا القول أن المناخ الاجتماعي السائد في المديرية تسوده العلاقات الإنسانية ويشجع على العمل ويعتبر من أهم الركائز والدعائم لتحقيق جودة الحياة الوظيفية.

3.2. اختبار فرضية الفروقات

➤ أثر الجنس والعمر على آراء العينة حول جودة الحياة الوظيفية

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف الجنس حول جودة الحياة الوظيفية قمنا باختبار الفرضية الفرعية الأولى، وقد استخدمنا اختبار (Independent Samples Test) لأنه لدينا فئتين في الجنس هما (ذكر، أنثى)، والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار (Independent S. T TesT) للفروقات في أجوبة العينة تعزى للجنس

المحور	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	مستوى معنوية (F)
جودة الحياة الوظيفية	ذكر	3.5716	0.67694	0.107	0.744
	أنثى	3.4594	0.66690		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج من الجدول كما يلي:

قيمة (F) المحسوبة بلغت (0.107)، في حين أن مستوى معنوية (F) بلغ (0.744) وهو أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه لا توجد فروق في أجوبة عينة الدراسة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل الجنس. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة»، وعليه نستخلص أن ذكور وإناث العينة المدروسة يحملون نفس الاتجاهات ونفس التصورات حول جودة الحياة الوظيفية

➤ أثر العمر على آراء العينة حول متغيرات الدراسة

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف العمر حول جودة الحياة الوظيفية قمنا باختبار الفرضية الفرعية الثانية، وقد استخدمنا اختبار (One-way ANOVA) لأنه لدينا أربع فئات للعمر وهي (من 18 إلى 30 سنة، من 31 إلى 40 سنة، من 41 إلى 50 سنة، أكثر من 50 سنة)، والنتائج مبينة في الجدول التالي

الجدول رقم (16): نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة تعزى للعمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى معنوية (F)
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	0.750	3	0.250	0.546	0.651
	داخل المجموعات	66.846	146	0.458		
	المجموع	67.597	149	//		

قيمة (F) المجدولة عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (3، 146) = 2.6049

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج من الجدول كما يلي:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

قيمة (F) المحسوبة بلغت (0.546) وهي أقل من قيمتها الجدولة (2.6049)، في حين أن مستوى معنوية (F) بلغ (0.651)، وهو أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه لا توجد فروق في أجوبة العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل العمر.

وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي ترص على انه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للعمر بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، وعليه نستخلص أن جميع الفئات العمرية للعينة المدروسة يحملون نفس الاتجاهات ونفس التصورات حول جودة الحياة الوظيفية

➤ أثر المؤهل العلمي على آراء العينة حول جودة الحياة الوظيفية

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف المؤهل العلمي حول جودة الحياة الوظيفية قمنا باختبار الفرضية الفرعية الثالثة، و استخدمنا اختبار (One-way ANOVA) لأنه لدينا ستة فئات (ثانوي فأقل، تقني، تقني سامي، ليسانس، مهندس، دراسات عليا)، والنتائج مبينة في الجدول التالي:
الجدول رقم (17): نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة تعزى للمؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى معنوية (F)
بين المجموعات	15.083	5	3.017	8.272	0.000*
داخل المجموعات	52.514	144	0.365		
المجموع	67.597	149			

قيمة (F) الجدولة عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (5، 144) = 2.2141
*دال عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج كما يلي:

قيمة (F) المحسوبة بلغت (8.272) وهي أكبر من قيمتها الجدولة (2.2141)، في حين أن مستوى معنوية (F) بلغ (0.000*) وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه توجد فروق في أجوبة العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل المؤهل العلمي.

وبناء على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي ترص على أنه: «توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية، تعزى للمؤهل العلمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة»

ولمعرفة صالح الفروق بين كل فئة من فئات المؤهل العلمي على حدا أجرينا اختبار (LSD) للمقارنة البعدية. والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروق بين كل فئة من فئات المؤهل العلمي على حدا

فئات المؤهل العلمي							جودة الحياة الوظيفية	
دراسات عليا	مهندس	ليسانس	تقني سامي	تقني	ثانوي فأقل	المتوسط الحسابي		
-0.30844	-0.72273*	-0.66873*	-0.21347	0.21165	-	3.1773		ثانوي فأقل
-0.52009	-0.93438*	-0.88037*	-0.42512*	-	-0.21165	2.9656		تقني
-0.09497	-0.50926*	-0.45526*	-	0.42512*	0.21347	3.3907		تقني سامي
3.6029	-0.05400	-	0.45526*	0.88037*	0.66873*	3.8460		ليسانس
0.41429	-	0.05400	0.50926*	0.93438*	0.72273*	3.9000		مهندس
-	-0.41429	-0.36029	0.09497	0.52009	0.30844	3.4857	دراسات عليا	
*دال إحصائيا عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)								

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج من الجدول كما يلي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) فأقل، بين اتجاهات أفراد العينة المدروسة تجاه جودة الحياة الوظيفية، بين فئة (مهندس) وكل من فئة (ثانوي فأقل)، (تقني)، (تقني سامي)، وهذه الفروقات لصالح (مهندس) بمتوسط (3.9000) حيث يزيد عن الفئات السابقة وعلى الترتيب ب*0.72273، *0.93438، *0.50926. ويمكننا تفسير ذلك بأن فئة (مهندس) يدرك أكثر جودة الحياة الوظيفية لأنهم الفئة الأكثر تلاءما مع طبيعة عمل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

➤ أثر التصنيف الوظيفي آراء العينة حول جودة الحياة الوظيفية

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف التصنيف الوظيفي حول جودة الحياة الوظيفية قمنا باختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وقد استخدمنا اختبار (One-way ANOVA) لأنه لدينا ثلاثة فئات (إطار، عون تحكم، عون تنفيذ)، والنتائج مبينة في الجدول الآتي

الجدول رقم (19): نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة تعزى للتصنيف الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة (F)
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	17.357	2	8.679	25.394	0.000*
	داخل المجموعات	50.239	147	0.342		
	المجموع	67.597	149	//		
قيمة (F) المجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (2,147) = 2.9957						
*دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج كما يلي:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

قيمة (F) المحسوبة بلغت (25.394) وهي أكبر من قيمتها الجدولة (2.9957)، في حين أن مستوى معنوية (F) بلغ (0.000^*) وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه توجد فروق في أجوبة عينة الدراسة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل التصنيف الوظيفي.

وبناء على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي ترص على أنه: «توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية، تعزى للتصنيف الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة.

ولمعرفة صالح الفروق بين كل فئة من فئات التصنيف الوظيفي على حدا سوف نجري اختبار (LSD) للمقارنة البعدية. والنتائج مبينة في الجدول التالي

الجدول رقم (20): نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروق بين كل فئة من فئات التصنيف الوظيفي على

حدا.

فئات التصنيف الوظيفي				إطار	جودة الحياة الوظيفية
المتوسط الحسابي	إطار	عون تحكم	عون تنفيذ		
3.9621	-	0.67016*	0.76624*	إطار	
3.2919	0.67016*	-	0.09608	عون تحكم	
3.1958	-0.76624*	-0.09608*	-	عون تنفيذ	

*دال إحصائيا عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج الواردة في الجدول كما يلي:

يتبين من نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) فأقل، بين اتجاهات أفراد العينة المدروسة تجاه جودة الحياة الوظيفية، بين فئة (إطار) من جهة، وكل من فئة (عون تحكم) و(عون تنفيذ)، وهذه الفروقات لصالح فئة (إطار) بمتوسط (3.9621) حيث يزيد عن الفئات السابقة وعلى الترتيب ب (0.67016^*) و(0.76624^*). وهذا راجع للامتيازات والأولويات التي تمنحها مديرية التوزيع بالجلفة لفئة (إطار)، مثل الأجور المرتفعة، طبيعة الوظيفة.

ثانيا: أثر مدة العمل في المؤسسة على آراء العينة حول متغيرات الدراسة

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف مدة العمل في المؤسسة جودة الحياة الوظيفية قمنا باختبار الفرضية الفرعية الخامسة، وقد استخدمنا اختبار (One-way ANOVA) لأنه لدينا خمسة فئات (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، من 11 إلى 15 سنة، من 16 إلى 20 سنة، أكثر من 20 سنة)، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

الجدول رقم (21): نتائج اختبار (One-way ANOVA) للفروقات بين أجوبة العينة تعزى لمدة العمل في المؤسسة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى معنوية (F)
جودة الحياة الوظيفية	بين المجموعات	5.701	4	1.276	2.961	0.022*
	داخل المجموعات	62.492	145	0.431		
	المجموع	67.597	149	//		
قيمة (F) الجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (4،145) = 2.3719 *دال عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج من الجدول كما يلي:

قيمة (F) المحسوبة بلغت (2.961) وهي أكبر من قيمتها الجدولة (2.3719)، في حين أن مستوى معنوية (F) بلغ (0.02^*) وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وعليه توجد فروق في أجوبة عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل مدة العمل في المؤسسة.

وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: «توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمدة العمل بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، ولمعرفة صالح الفروق بين كل فئة من فئات مدة العمل بالمؤسسة على حدّا أجرينا اختبار (LSD) للمقارنة البعدية. والنتائج مبينة في الجدول التالي

الجدول رقم (22): نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروق بين كل فئة من فئات مدة العمل بالمؤسسة على

حدّا.

فئات مدة العمل في المؤسسة						جودة الحياة الوظيفية	
أكثر من 20 سنة	من 16 إلى 20 سنة	من 11 إلى 15 سنة	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	المتوسط الحسابي		
-0.28409	-0.14825	0.30288	-0.8806	-	3.5226		أقل من 5 سنوات
-0.19603	-0.06020	0.39094*	-	0.08806	3.6106		من 5 إلى 10 سنوات
-0.58697*	-0.45114*	-	-0.39094*	-0.30288*	3.2197		من 11 إلى 15 سنة
-0.13583	-	0.45114*	0.06020	0.14825	3.6708		من 16 إلى 20 سنة
-	0.13583	0.58697*	0.19603	0.28409	3.8067	أكثر من 20 سنة	

*دال إحصائيا عند مستوى المعنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويمكننا قراءة النتائج من الجدول كما يلي:

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) فأقل، بين اتجاهات أفراد العينة المدروسة تجاه جودة الحياة الوظيفية، بين فئة (أكثر من 20 سنة) وفئة (من 11 إلى 15 سنة)، وهذه الفروقات لصالح فئة (أكثر من 20 سنة) بمتوسط (3.8067)، حيث يزيد عن الفئة السابقة ب (0.58697*).

وعليه نفسر ذلك بأن الموظفين الذي تتجاوز مدة عم لهم في المديرية عن 20 سنة لهم عدة امتيازات مثل الترقية، الأجور، الاستشارة في مجال الأعمال، وبالتالي هم أكثر إدراكا لجودة الحياة الوظيفية.

رابعا: النتائج والتوصيات.

1. نتائج الدراسة

مستوى إدراك جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة كان (متوسطا) بمتوسط حسابي (3.5357)، وجاء بعد (تصميم الوظيفة) في المرتبة الأولى وبمستوى (مرتفع).

لا توجد فروق في أجوبة العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل الجنس والعمر.

توجد فروق في أجوبة العينة حول متغيرات ، جودة الحياة الوظيفية، العدالة التنظيمية) تعزى لعامل المهوّل العلمي. وكانت هذه الفروق كلها لصالح فئة (مهندس).

توجد فروق في أجوبة العينة جودة الحياة الوظيفية، العدالة التنظيمية) تعزى لعامل التصنيف الوظيفي. وكانت هذه الفروق كلها لصالح فئة (إطار)

توجد فروق في أجوبة عينة الدراسة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل مدة العمل في المؤسسة، وهذه الفروقات لصالح فئة (أكثر من 20 سنة).

2. توصيات

من خلال ما توصلنا إليه من فإننا نقترح ما يلي:

ضرورة اهتمام الباحثين بدراسة وتحليل موضوع جودة الحياة الوظيفية من منظور إسلامي.

من الضروري زيادة تفعيل جودة الحياة الوظيفية من خلال:

■ شرح للموظفين نظام الأجور السائد في المديرية وتوضيح الفروق بينه وبين النظام السائد في المؤسسات الاقتصادية الأخرى.

■ ربط محتويات الوظيفة بمؤهلات شاغلها، حيث المؤهلات تكون متوافقة مع التصنيف الوظيفي.

■ تفعيل المشاركة في اتخاذ القرارات حيث يعتبر من أهم الأبعاد لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، ذلك لأنها إحدى وسائل إشباع الحاجات النفسية للموظفين، ومساهمة الموظفين في اتخاذ القرارات يجعلهم يدعمون القرارات ويساهمون في تطبيقها.

■ كما نقترح تغيير المبنى وتغيير موقعه بحيث يكون في مكان هادى وتوفير المساحات الخضراء لان لها اثر ايجابي على نفسية الموظفين، وتوسيع المكاتب، وتوفير نادي ليستريح فيه الموظفون ويتجنبون تضيق الوقت أثناء خروجهم من المديرية، وتوفير مصلى، وتحديث الأجهزة المستعملة، وتطبيق الصيانة الدورية للآلات، وزيادة فترات الراحة و

واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية

خاصة أن قلة فترات الراحة أو قصر مدتها تعرض الموظف للإجهاد، ويزيد احتمال إصابته بالأمراض، أو تسببه في حادث عمل، كما تزيد من أخطاء العمل.

■ من الضروري أن تستثمر المديرية في رأسمائها البشري المتنوع وتعمل على تحفيز الموظفين لتبادل الخبرات بينهم وتحويل المعارف الضمنية لموظفيها لمعارف صريحة، وتشجيع التعلم التنظيمي حيث أن الموظفين في مديرية التوزيع يمتلكون خبرات مختلفة بسبب تنوع تصنيفاتهم الوظيفية وكذا مؤهلاتهم العلمية فمنهم المهندس ومنهم ليسانس (اقتصاد، حقوق، تسيير، علم النفس، ...)، ومنهم التقني والتقني سامي، ومنهم ذوي الدراسات العليا، إضافة للتكوينات التي يتلقونها، ومدة العمل التي قضوها في المديرية، كل هذه العوامل أكسبت الموظفين خبرات مختلفة.

خامسا: الهوامش والمراجع

1- نجاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل : دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الراشد، غير منشورة، فلسطين: جامعة الأقصى، 2016، ص ص: 15-16.

2- Lokanadha Reddy et Mohan Reddy, Quality of Work Life of Employees: Emerging Dimensions, Asian Journal of Management Research, 2010, p: 828.

* سيحري اعتماد اختصار (QWL) للدلالة على جودة الحياة الوظيفية.

3- سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية (QWL) في منظمات الأعمال العصرية، مصر: مطبعة العشري، 2008 ص ص: 14-15.

4- نفس المرجع أعلاه، ص: 15.

5- نجاد عبد الرحمن الشنطي، مرجع سبق ذكره، ص: 16.

6- Gauri S. Rai, Improving Quality of Working Life Among Nursing Home Staff: Is it Really Needed?, International Journal of Caring Sciences, Vol (06) Issue (03), 2013, p : 380

7- سعد علي عنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، الأردن: دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص: 41.

8- سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، مرجع سبق ذكره، ص ص: 16-17.

9- نفس المرجع أعلاه، ص: 17.

10- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي : دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، مصر: جامعة الزقازيق، العدد (02)، 2004، ص: 04.

11 - T. S. Nanjundeswaraswamy et R. Swamy, Review of Literature on Quality of Work Life, International Journal for Quality Research, Vol (07) Issue (02), 2013, p: 201.

12 - Carl R. Anderson, Management: Skills, Functions, and Organization Performance, Britain: Allyn & Bacon, 1988, pp: 373 - 374.

13- بسام زاهر وآخرون، تقويم واقع جودة حياة العمل الداعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية : دراسة ميدانية على المدارس الثانوية الحكومية في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية -، سوريا: جامعة تشرين، المجلد (35)، العدد (03)، 2013، ص: 72.

14 - Nanjundeswaraswamy et Swamy, Literature Review on Quality of Work Life and leadership Styles. International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA) vol (0 2), Issue(0 3), 2012, P P: 1035 -1036.

15 - Abraham Pizam, International Encyclopedia Of Hospitality Management, USA: Elsevier Ltd, Second Edition, 2010, pp: 551-552

16 - C.P. Garg et al, Quality of Work Life : An Overview, International Journal of Physical and Social Sciences, Vol (02), Issue(03), 2012. pp: 233

17 - C.P. Garg et al, Op.cit, pp: 234

- 18- عادل محمد عبد الرحمان: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي : دراسة تطبيقية على التأمينات الاجتماعية، المجلة العربية للإدارة، مصر: المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، 2013، ص: 14
- 19- Shefali Srivastava, Rooma Kanpur, A study on quality of work life: key elements et It's implications, journal of business and management, Vol (16), Issue(0 3) , 2014 , p: 56.
- 20- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، مرجع سبق ذكره، ص: 67.
- 21- Lokanadha Reddy et Mohan Reddy, Op-cit, p :832.
- 22- Shefali Srivastava et Rooma Kanpur, Op-cit, p:56.
- 23- Selda Tasdemir Afsar, Impact of the Quality of Work Life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey, International Journal of Social Sciences, Vol(03) Issue(04), 2014, p p : 131-132.
- 24- أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، فلسطين: الجامعة الإسلامية، 2012، ص: 03.
- 25- قاسم أحمد حنظل وآخرون، تشخيص مستوى جودة حياة العمل في المدارس الثانوية: دراسة تحليلية لعدد من المدارس الثانوية في محافظة أربيل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق: جامعة تكريت، المجلد (12)، العدد (35)، 2016، ص: 90.
- 26- Dhaka et al, Acomparative Analysis of Quality of Work Life Among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh, World Journal of Social Sciences, Vol.(01), Issue (03), 2010 ,p:20.
- 27- Ali Valizadeh and Jafar Ghahremani, The Relationship Between Organizational Culture and Quality of Working Life of Employees, European Journal of Experimental Biology, Pelagia Research Library, Vol.(02), Issue(05), 2012, p :1724
- 28- سعد العتري وسما سعد خير الله الفضل، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق: جامعة بغداد، المجلد (13)، العدد (45)، 2007، ص: 69
- 29- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص: 17.
- 30 -Ayesha Tabassum, Interrelations Between Quality of Work life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in The Private Universities of Bangladesh, European Journal of Business and Management, Vol.(04), Issue(02), 2012، p: 80.

* تم حساب صدق المحك عن طريق جذر معامل الثبات.