

## مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين

## دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة

## The level of quality of work life of administrative workers

## A field study on a sample of administrative workers (pole 2) at the University of Ouargla

عايدة جفال<sup>1\*</sup>، محمد قوارح<sup>2</sup>1 مخبر علم النفس العصبي و الاضطرابات المعرفية السيسيوعاطفية ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة [yacineserraya@gmail.com](mailto:yacineserraya@gmail.com)2 مخبر علم النفس العصبي و الاضطرابات المعرفية السيسيوعاطفية ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة [gouarahmo@yahoo.fr](mailto:gouarahmo@yahoo.fr)

تاريخ الاستلام : 2021/05/10 ؛ تاريخ القبول : 2021/06/12

**ملخص :** تهدف هذه الدراسة للكشف عن مستوى جودة حياة العمل (مرتفع - متوسط - منخفض) التي يتصف بها العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة من حيث مستوى جودة حياة العمل، وكذلك الفروق في جودة حياة التي تعزى للمتغيرات الوسيطة (الجنس- و الأقدمية) . تكونت عينة الدراسة من 40 عامل اداري تم اختيارهم بصفة العينة العشوائية الطبقية من العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة وتم تطبيق أداة الخاصة بالدراسة والتحقق من صدقها وثباتها بالدراسة الاستطلاعية، وقد جرت المعالجة الإحصائية للنتائج باستخدام البرنامج الإحصائي spss للتحقق من صدق الفرضيات التي انطلق منها البحث ، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة مرتفع.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الأقدمية.

**الكلمات المفتاح :** مستوى جودة ؛ حياة العمل ؛ العمال الإداريين ؛ جامعة ورقلة .

**Abstract :** This study aims to reveal the quality of work life (high - medium - low) that characterizes administrative workers (Pole 2) at the University of Ouargla in terms of the quality of work life, as well as the differences in the quality of life that are attributed to the intermediate variables (gender - seniority). The study sample consisted of 40 administrative workers who were selected as a stratified random sample of administrative workers (pole 2) at the University of Ouargla

A special tool was applied for the study and verified its validity and reliability in the exploratory study, and the statistical treatment of the results was carried out using the SPSS statistical program to verify the validity of the hypotheses from which the research was launched, and the study reached the following results:

1- The level of quality of work life among administrative workers (Pole 2) at the University of Ouargla is high.

2- There are no statistically significant differences in the quality of work life due to the gender variable.

3- There are no statistically significant differences in the quality of work life due to the seniority variable.

**Keywords :** Quality level; work life ; Administrative workers; University of Ouargla.

## 1- مقدمة

يعد توظيف المورد بشري الكفاء والفعال أمراً ضرورياً تم فرضه على المنظمات لتحسين الفعالية التنظيمية ، ورفع التحديات لمواكبة التطور الرهيب الحاصل في عالمنا الحالي ، الآن العالم يشهد اليوم الكثير من التطورات والتغيرات التي لم يشهدها من قبل، فقد أكد مسؤولين اليوم أنه حتى يتسنى لهم جعل المنظمات في مستوى التحدي والمنافسة ينبغي أن لا يكتفي الاستثمار المالي والتكنولوجي فقط، بل أن الأهم من ذلك الاستثمار في تسيير الأفراد، فالعنصر البشري يعتبر من أثنى الموارد لدى المنظمات، وذلك نظراً للدور الذي يلعبه في حياة المنظمة من حيث نجاحها، ورفع كفاءتها ونموها، وبقائها..

بالإضافة إلى ذلك أثرت هذه المتغيرات و استخدام الاستراتيجيات المختلفة لمواجهة المشكلات بشكل أو بآخر على الموارد البشرية ومهاراتهم، فدفع ذلك المنظمات للعمل على الاستجابة إلى هذه المتغيرات من خلال جعل المنظمات على اختلاف أنواعها تسعى إلى التركيز على الأساليب الأكثر نفعاً في تحقيق أهدافها ، ومما لا شك فيه أن تحقيق هذه الأهداف يرتبط بأداء أفرادها، وإيجاد بيئة عمل مشجعة تشجع الفرد بالانتماء والاستقرار، وتعتبر جودة حياة العمل أحد الأساليب والأنشطة التي توفرها وتسد إليها الإدارة في المنظمات، ونقصد بها توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين ، بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجتهم ورغباتهم فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مندمجين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي الحصول على أداء أفضل وينعكس إيجابياً على إنتاجية المنظمة. وكل ذلك سيدفع الفرد لرفع روحه المعنوية وتوجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة، باعتبار أن هذه الأهداف هي جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد.

فالمؤسسات الحديثة اليوم تسعى إلى تحقيق تضافر جهود العاملين بها، بل والسعي نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والأدوار الرسمية للوظيفة، فهي بحاجة إلى خلق روح المبادرة والابتكار وترك حرية التصرف للعاملين، حيث أن الأنشطة التي تدخل ضمن متطلبات الوظيفة الرسمية للفرد لم تعد كافية لتحقيق نجاح المنظمة، بل لابد من وجود أدوار أخرى يمارسها الفرد طواعية إلى جانب ما هو مطلوب منه مما يسهم بشكل مباشر في تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمات بحيث يقوم العامل بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسمياً منه مثل: مساعدة الرؤساء والزملاء عند الحاجة، أو قبول أعمال إضافية عند الضرورة دون تذمر أو المطالبة بحقوق، واستغلال وقت العمل، وما إلى ذلك من سلوكيات تطوعية والتي بدورها قد تفشل المنظمات في تحقيق أهدافها.

## 1.1- إشكالية الدراسة:

لقد أصبح نجاح الجامعة اليوم يعتمد بالدرجة الأولى على ما تملكه من كفاءات بيداغوجية وإدارية ، ويعتبر عمال الإدارة ذوا أهمية بالغة في هذا التطور من حيث إجرائية عملهم، لذلك كان لابد من دراسة العوامل التي تؤثر عليهم، بحيث تلعب جودة حياة العمل دوراً مهماً في التأثير على سلوك الإداريين في

الجامعة، وعدم إدراك المنظومة الجامعية لأهمية جودة حياة العمل لدى عمالها الإداريين ومدى قدرتها في التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم ، هذا قد يشكل مشكلة حقيقية تستحق العناية والبحث، فعدم الاهتمام بجودة حياة العمل قد تولد شعور لدى العاملين ينعكس سلبا على أدائهم من خلال سلوكيات تنظيمية تحول دون السير الحسن للجامعة، في حين أن أبعادها تعزز هذه السلوكيات، فأهمية وجود جودة حياة العمل في الجامعات في مختلف مستوياتها ينعكس على تطوير قدرات العمال الإداريين و الأساتذة بها خلال ما يقدمونه من جهد إبداعي يتعدى ما هو مطلوب منهم.

### 2.1- تساؤلات الدراسة:

- 1- ما مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة؟.
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الجنس؟.
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الأقدمية؟

### 3.1- فروض الدراسة:

جاءت بشكل التالي:

- 1- مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة مرتفع.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الجنس.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الأقدمية.

### 4.1- أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة الحالية في جانبين :

#### أولاً: الجانب النظري :

تتجلى الأهمية النظرية لهاته الدراسة من دور العنصر البشري(العمال الإداريين ) كمحرك للعمل في الجامعة ، فالسلوك الفردي للعامل الإداري له تأثير كبير على كفاءة وفعالية و الديناميكية داخل الجامعة. وكذلك كونها موضوع يعالج مستوى جودة حياة العمل لدى عمال الإدارة بالجامعة وهو من الموضوعات الحساسة و الهامة في مجال إدارة أعمال الجامعة من كل النواحي.

#### ثانياً: الجانب التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية تكمن في إمكانية الاستفادة من النتائج المتوصل إليها ، فقد تفيد نتائج هذه الدراسة متخذي القرارات في الجامعة وكذا المسؤولين التعرف على أهمية أبعاد جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين ، وما له من دور قد ينعكس هو الآخر على سلوكيات العمال والأساتذة والطلبة على حد سواء.

### 5.1 - أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة للتعرف على:

- 1- مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة.
- 2- الفروق في مستوى جودة حياة العمل لدى افراد عينة البحث باختلاف جنسهم (ذكور- إناث).
- 3- الفروق في مستوى جودة حياة العمل لدى افراد عينة البحث باختلاف سنوات خبرتهم ( أقل من 10سنوات - أكثر من 10 سنوات)

### 6.1- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

## 1.6.1- جودة حياة العمل:

ترى الباحثة أنه مستوى من التميز في العمل وتوفير بيئة عمل مناسبة للموظفين العاملين داخل المنظمات، والمساهمة في إشباع حاجاتهم الأساسية للحصول على مستويات أفضل للأداء، والذي يعكس بدوره على فاعلية أكثر ومن ثم تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة. وهو كذلك الدرجة الكلية التي يحصل عليها الإداري من عينة الدراسة على مقياس جودة حياة العمل المستخدم في الدراسة الحالية (إعداد الباحثة).

## 7.1- الجانب النظري

## \* - مفهوم جودة الحياة:

سيتم تناول هذا العنصر من خلال تعريف كل من الجودة وأهميتها، و جودة الحياة و مكوناتها. **أولاً: تعريف الجودة:** تعرف كلمة الجودة لغة في أصل اللغة كما جاء في لسان العرب لابن منظور تعني الجيد وهو نقيض للردىء، ويقال أجاد فلان في عمله و أجود واستجاده...عده جيداً (ووجد جيداً أو اطلب جيداً)، وأجاد الشيء يجوده أي صار جيداً (جمال الدين ابن منظور أبي الفضل، 2005، ص693). وتعرفها المنظمة الدولية للتقييس في مواصفات الايزو " بأنها قدرة مجموعة الخصائص الجوهرية على تلبية المتطلبات. حسب هذا التعريف فإن الجودة هي مجموعة خصائص لسلعة أو خدمة تقوم شباع الرغبات والحاجات الضمنية أو الصريحة للعملاء.

(يحي برويقات عبد الكريم: 2005، ص84).

ويرى M. J Juran " بأنها الجودة على أنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال". حسب هذا التعريف فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم دون النظر لحالة المنتج.(فادية جباري: 2011، ص8)

ثانياً: أهمية الجودة : وتكمن في :

- تلبية حاجات ورغبات العاملين والموظفين وكسب ثقتهم ورضاهم.

- تحسين صورة المنظمة بين المنظمات الاخرى.

- جذب أكبر عدد من المهتمين.( أمون الدرادكة وآخرون: 2001، ص53)

**ثالثاً: تعريف جودة الحياة:** ويعتبر تعريف منظمة الصحة العالمية (1998) أقرب التعريفات توضيحاً لهذا المفهوم وذلك "بأنها إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة و أنساق القيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع أهدافه، توقعاته، قيمه، واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، حالته النفسية، مستوى استقلاليتها، علاقاته الاجتماعية، اعتقاداته الشخصية (مريم شيخي: 2014، ص76).

أما (Stewart-Brown) 2000م .عرفها بأنها "حالة كلية ذاتية تُوَجَّح عندما يتوازن داخل الشخص مدى واسع من المشاعر، منها الحيوية والإقبال على الحياة، الثقة في الذات، الصراحة و الأمانة مع الذات ومع الآخرين، البهجة والمرح و السعادة والهدوء والاهتمام بالآخرين " (أمال بوعيشة: 2014، ص74)

**رابعاً: مكونات جودة الحياة:** تشمل جودة الحياة كافة جوانب الحياة التي يدركها الفرد.

و يرى ( schalock ) 2002م ان مكونات جودة الحياة عبارة عن ثلاث محاور وهي:

أ. المكونات الذاتية: وتظهر من خلال التقييم الشخصي من خلال الرضا والسعادة.  
 ب. الموضوعاتية: وهي التقييم الوظيفي وملاحظة المشاركة، والظروف و الأحداث البيئية، التفاعل في الأنشطة اليومية، تقرير المصير، التحكم الشخصي، أوضاع الدور، التعلم، المهنة، المسكن.  
 ج. المكونات الخارجية: وتتمثل في المنبهات الاجتماعية، مستوى المعيشة، مستوى العمل، توقعات الحياة.  
 (إيمان محمود محمد أبو يونس: 2013.ص72)

#### \*- تعريف جودة حياة العمل

عرفها Lawler (1971) بانها "كونها تتضمن تصورات وإدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل وتتمثل مكوّنات لبيئة المادية والمعنوية من عوامل أهمها: المزايا والفوائد، أنظمة الحوافز والمكافآت، الأمن الوظيفي، المشاركة في صنع القرارات، رضا الوظيفي (عبد الكريم بن خالد و اخرون: 2015.ص118)

أما ( Suttle ) 1971م ، فيعرفها " كونها أقصى درجة يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليه في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجاربهم أو خبرتهم . ( أيمن حسن ديوب و نسرین عبد الرحمن: 2017.ص151)

وجاء في تعريف آخر أنها " بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما يعكس ذلك إيجابيا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة. ( مروان حسن البربري: 2017.ص16)

#### 2 - الطريقة والأدوات :

##### 1.2- المنهج المستخدم في الدراسة:

ان استخدام منهج دون آخر يعتمد أساسا على طبيعة موضوع الدراسة، لهذا تختلف أنواع المناهج العلمية، ولكل منها وظيفية وخصائصه العلمية ، وانطلاقا من خصوصيات الدراسة الحالية التي تتناول مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الاداريين ، فقد تم استخدام المنهج الوصفي الذي يمكن تعريفه بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لمشكلة ما، ويرى آخرون أن المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها ثم إخضاعها للدراسة الدقيقة. (عمار بوحوش و محمد محمود دنيبات: 1999.ص143)

2.2- مجتمع الدراسة : تحدد مجتمع الدراسة بالعمال الاداريين العاملين بجامعة قاصدي مرياح بورقلة - القطب 2- بكلياتها الأربع وهي كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية وكلية لآداب واللغات وكلية العلوم الاقتصادية وكلية الحقوق العلوم السياسية.

- عينة الدراسة: تألفت عينة الدراسة من (40) عامل اداري (من كلا الجنسين) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقيّة النسبية من جميع كليات الجامعة وموزعة وفقا للجنس (ذكور - إناث) و الأقدمية (أكثر من 10 سنوات - أقل من 10 سنوات) والجدولين التاليين يوضحان ذلك

جدول رقم (1) : يوضح توزيع عينة الدراسة على حسب الكليات والجنس

المجموع	الجنس		الكلية
	عاملات اداريات	عمال اداريين	
15	10	5	العلوم الانسانية و الاجتماعية
08	5	3	الآداب و اللغات
10	5	5	العلوم الاقتصادية
7	5	2	الحقوق و العلوم السياسية
40	25	15	المجموع
%100	62.5%	%37.5	النسبة المئوية

المصدر: الباحثان

جدول رقم (2) : يوضح توزيع عينة الدراسة على حسب الكليات والأقدمية

المجموع	الأقدمية		الكلية
	أقل من 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
15	4	11	العلوم الإنسانية و الاجتماعية
08	4	4	الآداب واللغات
10	7	3	العلوم الاقتصادية
7	2	5	الحقوق و العلوم السياسية
40	17	23	المجموع
%100	%42.5	%57.5	النسبة المئوية

المصدر: الباحثان

3.2- حدود الدراسة:

3.2-1- الحدود البشرية:

تحدد هذه الدراسة بالعينة التي يبلغ عددها (40) عامل. بواقع (15) ذكرا و(25) أنثى، و(23) أقل من 10 سنوات عمل، و (17) أكثر من 10 سنوات عمل، من العمال الاداريين بجامعة قاصدي مرياح بورقلة القطب 2، وتحدد الدراسة بالمتغيرات المدروسة (الجنس - الأقدمية) والمقاسة بالمقياس النفسي المستخدم في هذه الدراسة .

3.2-2- الحدود المكانية:

جامعة قاصدي مرياح بورقلة - القطب الجامعي 2- بكلياتها الاربعة .

3.2-3- الحدود الزمانية:

شرع في هذا البحث بداية من شهر اكتوبر 2019 م وانتهى في نهاية نوفمبر 2019م وعليه يتحدد هذا البحث بالفترة الزمنية التي أجري فيها أي الموسم الدراسي 2019م/2020م.

4.2 - أدوات الدراسة:

فيما يخص دراستنا الحالية التي تعنى بمستوى جودة حياة العمل لدى العمال الاداريين بجامعة ورقلة، فقد اعتمدت الباحثة على الأداة التالية \* - استمارة جودة حياة العمل.

#### 1-4.2- مقياس جودة حياة العمل " إعداد الباحثة :

قامت الباحثة بإعداد استمارة تحدد مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الاداريين وذلك من خلال مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة ، وعلى مجموعة من الكتب والرسائل الجامعية ومواقع الأنترنت ذات الصلة بموضوع البحث .

#### جدول رقم (3): يوضح مجالات مقياس جودة حياة العمل في صورته النهائية

الرقم	المجال	عدد الفقرات
1	الالتزام التنظيمي	05
2	ظروف العمل المادية	06
3	المشاركة في اتخاذ القرار	07
4	الاستقرار والأمان الوظيفي	06
	المجموع	24

المصدر: الباحثان

#### 1-5.2 - الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

##### 1-1-5.2- الخصائص السيكومترية لمقياس التكيف الدراسي و الثقافي:

تم التأكد من صدق وثبات مقياس جودة حياة العمل كما يلي:

أ-الصدق: يعتبر أحد الأسس التي يتوقف عنها الاختبار النفسي و تم حسابه بالطرق التالية:

##### 1- صدق المحكمين :

اعتمدت الباحثة على صدق المحكمين، حيث عرض الاستبيان على نخبة من أساتذة علم النفس وعلوم التربية ، حيث طلب منهم تحكيم الاستبيان الذي يحوي في صورته الاولية (36) بندا، وذلك من حيث: الصياغة اللغوية -عدد البنود- بدائل الأجوبة - محتوى العبارات - تعليمات الاستبيان للاستبيان والجدول التالي يوضح ذلك :

#### الجدول رقم (04): يمثل نسبة الاتفاق على عبارات مقياس جودة حياة العمل

طبيعية الاتفاق	نسبة الاتفاق %	عدد المحكمين	الملاحظات
التعليمات	100	05	واضحة
البدائل	100	05	مناسبة

المصدر	البند	91.5	05	كافية
ر: الباحث	المحتوى	83.5	05	حذف (8) بندا (عبارة)
ن	الصياغة اللغوية	90.5	05	تغيير الصياغة اللغوية لـ (07) عبارة
- تم	النسبة المئوية: 92.75 %			

حذف (8) بنود. وبالتالي صار المقياس في صورته الثانية مكون من (28) بندا.

### 6.2- الدراسة الاستطلاعية:

أ-1- الصدق العاملي: قام الباحث بتطبيق الدراسة الاستطلاعية للمقياس، وذلك بتطبيقها على عينة من العمال الإداريين جامعة ورقلة وبلغ حجمها (10) عامل، وبعد إجراء التحليل الإحصائي (معامل الارتباط بيرسون) قام الباحث بحذف العبارات التي معامل ارتباطها ضعيف، وغير دالة إحصائياً وعددها (04) عبارات، وبذلك أصبحت الأداة مكونة من (24) عبارة في صورتها النهائية.

أ-2- صدق المقارنة الطرفية: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس جودة حياة العمل

الدلالة	مستوى	ت	ت المحسوبة	ع	م	ن	مؤشرات
							إحصائية
	0.01						المتغير
	دالة			6.14	92.26	03	33% الدرجات العليا
	إحصائياً	2.76	4.96	4.98	81.68	03	33% الدرجات الدنيا

ب- الثبات: نلخص نتيجة طرق الثبات لمقياس جودة حياة العمل في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): يلخص نتائج ثبات مقياس جودة حياة العمل

ثبات المقياس						طرق الثبات
اعادة التطبيق		ألفا كرومباخ		التجزئة النصفية		
مستوى الدلالة	قيمة - ر -	مستوى الدلالة	قيمة - ر -	مستوى الدلالة	قيمة - ر -	المقياس
عند	0.79	عند	0.85	عند	0.81	
دالة		دالة		دالة		
0.01		0.01		0.01		

3- النتائج ومناقشتها:

3-1- عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى

ينص الفرض على أنه: " مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة مرتفع".



قامت الباحثة بتصنيف المفحوصين بعينة الدراسة الى ثلاث مجموعات تبعاً للدرجة الكلية على مقياس جودة حياة العمل (كل مجموعة تمثل مستوىً معيناً في مستويات جودة حياة العمل وفقاً لخيارات الاستجابة الثلاثة (وافق بشدة مع اوافق/ محايد / لا اوافق مع لا اوافق بشدة) ، ومن ثم حساب التكرار والنسبة المئوية والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء.

جدول رقم (7) : يوضح تكرارات أغلبية أفراد العينة والنسبة المئوية في مقياس جودة حياة العمل

أغلبية تكرارات أفراد العينة		مستوى جودة حياة العمل
32	80%	مرتفع (أوافق بشدة + اوافق)
04	10%	محايد
04	10%	منخفض (لا اوافق بشدة + اوافق )

المصدر: الباحثان

ومن ثم قامت الباحثة بتطبيق إختبار الإشارة والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء ، علماً بأن إجراءات إختبار الإشارة تتضمن إستبعاد الحالات التي تتصف إستجاباتها على المقياس بالحيادية الجدول رقم (8) : يوضح نتائج إختبار الإشارة لمعرفة المستوى الذي يتسم به جودة حياة العمل لجميع أفراد العينة .

التكرارات	التكرارات	المرتفعة	المنخفضة	قيمة المحسوبة	الدلالة الاحصائية	صفة جودة حياة العمل لتكيف
32	04	15.11	0.01	مرتفع		

المصدر: الباحثان

يتضح من الجدول السابق أن عدد التكرارات المرتفعة بلغ (32)، بينما بلغ عدد التكرارات المنخفضة (04)، وبعد تطبيق إختبار الإشارة بلغت قيمة (ز) المحسوبة (15.11) ، عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يؤكد أن مستوى جودة حياة العمل لدي العمال الاداريين بجامعة قاصدي مرياح - القطب 2- مرتفع.

اتفقت هذه النتيجة مع تلك التي توصلت اليها بعض الدراسات مثل دراسة "البهادلي وكاظم" (2008) استهدفت معرفة جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في كل من سلطنة عمان التي تم القياس فيها بمقياس ذات ستة أبعاد وقد أشارت النتائج بشكل عام ،إلى أن مستوى جودة الحياة مرتفعا في بعدين من أبعاد جودة الحياة هما جودة الحياة الأسرية والاجتماعية وجودة التعليم والدراسة ،ومتوسط في بعدين هما جودة الصحة العامة وجودة شغل وقت الفراغ ، ومنخفض في بعدين جودة الصحة النفسية وجودة الجانب العاطفي، و تتفق كذلك مع دراسة "حسن والمحززي و إبراهيم" (2008) التي أشارت إلى وجود مستوى متوسط من جودة الحياة.

نفسر هذه النتيجة المتحصل اليها والتي ترى بان مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الاداريين الى الوضع العام والى توفر كل شروط العمل الضرورية ، وقد يرجع ذلك الى الراحة النفسية التي يشعرون بها نتيجة عدم وجود ضغوط مهنية الا في اوقات معينة وعند الضرورة .

### 3-2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

**نص الفرضية :** " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الجنس " ونتائج الفرضية نلخصها في الجدول التالي :

**جدول رقم(9): تبين القيم {ت} لدلالة الفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في متغير جودة حياة العمل.**

المصدر: الباحثان

من خلال جدول يتبين لنا أن قيمة{ت} المحسوبة (1.05)، وهي قيمة سالبة و أصغر من قيمة {ت}

المؤشرات الإحصائية جودة حياة العمل	ن	م	ع	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة ت الجدولة	درجة الحرية df	مستوى الدلالة عند 0,05
الذكور	15	86.11	18.958	1.05	2,021	38	غير دالة إحصائياً
الإناث	25	85.90	17.859				

المجدولة (2.021) عند مستوى الدلالة (0.05) بدرجة الحرية (38)، وبالتالي فإن الفرق بين المتوسطين ليس له دلالة إحصائية أي أن الذكور لهم درجة من جودة حياة العمل مساوية تقريبا لما عند الإناث، فالفرق يكاد يكون غير موجود بين المتوسطين متوسط الذكور (86.11) ومتوسط الإناث (85.90). فالفرق غير واضح وقيمه تكاد تكون متساوية، وتؤكد عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور و الإناث وعلى تحقيق فرض البحث .

ولعلنا نرجع عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في نتائج الدراسة الى الظروف المتساوية التي يمر بها العامل الاداري ، ونقصد بها المناخ العام داخل الجامعة، وذلك بخصوص الحوافز والترقية وغيرها من الامور الاخرى ، اذلا فرق بين الذكور و الاناث في ذلك بنظر المسؤولين، رغم ذلك يرى العمال الاداريين الذكور أن الحوافز سواء المادية أو المعنوية لا تماشى مع مايقدمونه من اعمال مقارنة بالإناث، كالعامل ليليا في بعض الحالات أو بعض حالات العمل التي يصعب على الاناث القيام بها بحكم اعراف المنطقة . وتتفق هذه الدراسة مع ما توصل اليه (coper, 193). في دراسته والتي أجريت على عينة مكونة من (638) من المدرسين في المملكة المتحدة ، وكشفت عن عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في درجة الإحساس بمصادر الضغوط المهنية المختلفة.

### 3-3- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

نص الفرضية: " توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تعزى لمتغير الأقدمية.

والجدول التالي يوضح نتائج هذه الفرضية :

جدول رقم : (10) يبين قيم {ت} لدلالة الفروق بين متوسطي درجات الأقدمية ، في متغير جودة حياة العمل.

المؤشرات الإحصائية	ن	م	ع	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة " ت " المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة عند
جودة حياة العمل	17	87.14	19.324	1.05	2,021	38	دالة إحصائياً
أكثر من 10 سنوات خبرة	23	85.98	18.522				
أقل من 10 سنوات خبرة							

المصدر: الباحثان

يتضح لنا من الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة (2.32) وهي أكبر من قيمة "ت" المجدولة (2.021) ، عند مستوى الدلالة (0.05) وبدرجة حرية (38) ، فهي دالة إحصائياً عند هذا المستوى. فالفرق غير دال إحصائياً بين العينتين ، أي لا يوجد فرق واضح بين متوسط درجات عمال أكثر من 10 سنوات خبرة (87.14) ومتوسط درجات عمال أقل من 10 سنوات خبر (85.98) على استبيان جودة حياة العمل، وبالتالي تتحقق فرضية البحث.

قد يرجع السبب في عدم وجود فروق في مستويات جودة الحياة لدى العمال الإداريين يعزى لسنوات الخبرة ، والتي تشمل الأبعاد الأربعة التي تم ذكرناها سابقاً بين الفئتين (عمال - عاملات)، الى كون العوامل التي تسبب انخفاض جودة الحياة لا تتعلق بمدة العمل والأقدمية، بل بعوامل أخرى قد تكون خارجة عن بيئة العمل داخل الجامعة في حد ذاتها ، ويمكن أن يرجع السبب أيضاً الى البيئة الخارجية ومدى توفر الخدمات فيها بالإضافة الى العامل المادي الغير محفز بالنسبة لهم التي كانت درجات الإداريين منخفضة فيها، حيث يتم ممارسة أنشطة خارج اطار بيئة العمل، ولا تتداخل مع عدد السنوات التي أمضاها العامل داخل الجامعة

وأثبتت النتائج التي تحصلنا عليها اعتدالية مستويات جودة الحياة وأن أغلب أفراد العينة يشعرون بشكل بسيط بالاستقرار والأمان الوظيفي سواء من الناحية الجسمية أو النفسية أو الاجتماعية أو المهنية، وهذه النتائج لا تتشابه مع نتائج دراسة حلي، خلفان (2016).

#### 4-الخلاصة:

تناولنا في هذه الدراسة مستوى جودة حياة العمل لدى فئة العمال الإداريين بالجامعة ، وقد شملت الدراسة عمال الإدارة بالقطب 2 بجامعة قاصدي مرياح ورقلة بكلياته الأربعة وهي العلوم الانسانية

و الاجتماعية و الآداب و اللغات و العلوم الاقتصادية و الحقوق و العلوم العمل ، كما تناولت الدراسة كذلك الفروق في جودة حياة العمل والتي تعزى للمتغيرات الوسيطية ( الجنس- والأقدمية ) . وتكونت عينة الدراسة من (40) عامل اداري تم اختيارهم بصفة العينة العشوائية الطبقية من العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة، وتم تطبيق أداة الخاصة بالدراسة من اعداد الباحثة ، وتم والتحقق من صدقها وثباتها بالدراسة الاستطلاعية، وقد جرت المعالجة الإحصائية للنتائج باستخدام البرنامج الإحصائي spss للتحقق من صدق الفرضيات التي انطلق منها البحث ، وقد توصلت الدراسة الى جملة من النتائج بناء على فرضيات الدراسة أهمها أن مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين (القطب 2) بجامعة ورقلة مرتفع، وقد ارجعنا هذه النتيجة الى الوضع العام الذي يعيشه عمال الادارة والى توفر كل شروط العمل الضرورية ، وكذلك الى الراحة النفسية التي يشعرون بها نتيجة عدم وجود ضغوط مهنية الا في اوقات معينة وعند الضرورة. أما النتيجة الثانية والتي ترى بعدم وجود فروق في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الجنس. وقد ارجعنا ذلك الى الظروف المتساوية التي يمر بها العامل الاداري ، ونقصد بها المناخ العام داخل الجامعة، وذلك بخصوص الحوافز والترقية وغيرها من الامور الاخرى ، اذ لا فرق بين الذكور و الاناث في ذلك بنظر المسؤولين، رغم ذلك يرى العمال الاداريين الذكور أن الحوافز سواء المادية أو المعنوية لا تماشى مع مايقدمونه من اعمال مقارنة بالاناث، كالعامل ليلا في بعض الحالات أو بعض حالات العمل التي يصعب على الاناث القيام بها بحكم اعراف المنطقة . وجاءت النتيجة الثالثة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغير الأقدمية. وقد يرجع السبب في عدم وجود فروق في مستويات جودة الحياة لدى العمال الاداريين يعزى لسنوات الخبرة ، والتي تشمل الأبعاد الاربعة التي تم ذكرناها سابقا بين الفئتين (عمال - عاملات)، الى كون العوامل التي تسبب انخفاض جودة الحياة لا تتعلق بمدة العمل والأقدمية، بل بعوامل أخرى قد تكون خارجة عن بيئة العمل داخل الجامعة في حد ذاتها ، ويمكن أن يرجع السبب أيضا الى البيئة الخارجية ومدى توفر الخدمات فيها بالإضافة الى العامل المادي الغير محفز بالنسبة لهم التي كانت درجات الاداريين منخفضة فيها، حيث يتم ممارسة أنشطة خارج اطار بيئة العمل، ولا تتداخل مع عدد السنوات التي أمضاها العامل داخل الجامعة ، كما خلصت الباحثة الى جملة من التوصيات قد تفيد الباحثين الاخرين الذين يتناولون هذا المتغير وهو جودة حياة العمل من منظور اخر منها اتاحة الفرصة أمام العمال الاداريين للمشاركة في اتخاذ القرار مما يزيد الثقة في قدراتهم لأداء دورهم على اكمل وجه وهذا يساعد على تمييز الكلية في تحقيق أهدافها ورؤيتها المستقبلية وكذلك العمل على تحسين ظروف العمل المادية للعمال الاداريين التي تنعكس على الأداء الوظيفي وذلك بتوفير الأدوات و الأجهزة المساعدة في إنجاز أعمالهم لما لها من أثر كبير على أدائهم.

- المراجع :

- 1- أمال بوعيشة (2014): جودة الحياة وعلاقتها بالهوية النفسية لدى ضحايا الإرهاب بالجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

- 2- أيمن حسن ديوب و نسرين عبد الرحمن (2017): أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد 3 .
- 3- إيمان محمود محمد أبو يونس (2013): الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحافظة خان يونس، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 4- جمال الدين ابن منظور أبي الفضل (2005): لسان العرب، بيروت، دار الشروق
- 5- فادية جباري (2011): تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، قسم تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بوبكر بلقايد، تلمسان.
- 6- مأمون الدرادكة وآخرون (2001): إدارة الجودة الشاملة، الطبعة 1، عمان، دار الصفاء للطباعة والنشر.
- 7- مروان حسن البربري (2016): دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير، برامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة.
- 8- مريم شيخي (2014): طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
- 9- عبد الكريم بن خالد و مبارك بو حفص (2015): فلسفة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد، 20.
- 10- يحي بروبقات عبد الكريم (2005): توطين أنظمة إدارة الجودة إيزو في المؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي حول التسيير الفعال في المؤسسات الاقتصادية، المسيلة، الجزائر.