

جودة الحياة الوظيفية وواقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية

working life quality and its reality in Algerian local administration institutions



منيغد أحمد^{1*}، بوخالفة رشيد²، قريوة زينب³

¹جامعة باتنة1(الجزائر)

ahmed.menighed@univ-batna.dz

²جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل(الجزائر)

raboukhalefa@gmail.com

³جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل(الجزائر)

gueriouazeyneb@yahoo.com

تاريخ الإرسال: 2023/03/01 تاريخ القبول: 2023/05/22 تاريخ النشر: 2023/06/01

ملخص:

إن تكيف الفرد مع وظيفته سيساعده على التطور فيصبح أكثر تكيفا في جميع مظاهر حياته الاجتماعية منها، والأسرية، والاقتصادية، وفي ظل الاهتمام بالفرد، وسلوكه، وتفاعله في بيئته الوظيفية من منطلق أن للوظيفة أهمية بالغة في تحقيق السعادة النفسية للفرد، وما ينتج عنها من شعور بالرضا، والإشباع في العمل، ويعتبر موضوع جودة الحياة الوظيفية من أبرز مجالات الجودة وأوسع ميادينها، كما يعد مؤشراً مهماً في تفسير السلوك الإنساني، والتنبؤ به إذ أن تكيف الفرد العامل من أهم تمظهرات جودة الحياة الوظيفية فالشعور بالرضا، والارتياح بالعمل سينعكس إيجاباً على إنتاجية الفرد العامل، وقد حاولت هذه الورقة البحثية التي جاءت بعنوان جودة الحياة الوظيفية وواقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية، الإحاطة بالموضوع من خلال تقديم معالجة نظرية لجودة الحياة الوظيفية تبعا لما جاءت به أدبيات الموضوع، مع محاولة لقياس مستواها عن طريق دراسة ميدانية بإحدى مؤسسات الإدارة المحلية وهي بلدية الميلية بولاية جيجل، وقد توصلت إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بالبلدية ميدان الدراسة متوسط مع وجود تفاوت بهذا التقدير بين أبعادها، وتبعاً للنتائج المتوصل إليها تم تقديم جملة من التوصيات أهمها ضرورة التركيز على الأبعاد التي كان مستواها منخفض ومحاولة الرفع منها لتحسين المستوى العام لجودة الحياة الوظيفية.

الكلمات المفتاحية:

جودة الحياة الوظيفية؛ الإدارة المحلية؛ البلدية.

Abstract

The adaptation of the individual to his work contributes to his evolution by helping him to become more adaptive in all aspects of his social, family, and economic life, regarding the interest given to that individual, to his Behavior and interaction in his professional environment, on the grounds that the workplace occupies an important place in the infringement of the psychological happiness of the individual, as well as the feelings of self-satisfaction and the resulting work satisfaction. In view of the above, the subject of working life quality life is considered to be one of the most important areas of quality, and it is also an important indicator to interpret and predict human behavior, because the adaptation of The individual at work is one of the most important manifestations of working life quality, since the feeling of work satisfaction will be reflected positively on the productivity of the individual. It is in this spirit that this research, entitled working life quality and its reality in local Algerian administrative institutions, tries to take note of the question by presenting a theoretical overview of working-life quality according to the literature which has dealt with this subject, with an attempt to measure its level through a practical study in one of the institutions of the local administration, which is the municipality of El-Milia in the wilaya of Jijel. This study will conclude that the level of working-life quality in this institution is average, with disparities in the estimate according to the different dimensions constituting working-life quality. Finally, according to the obtained results, we have made a certain number of recommendations, the most important of which is the need to focus on dimensions whose level was low and to try to improve the general level of working-life quality.

Key words

working-life quality; Algerian local administration; municipality.

مقدمة:

إنّ الحديث عن الجودة التنظيمية يدفع بالضرورة للحديث عن واقع مؤسسات الإدارة المحلية وما توفره لموظفيها، أو ما يصطلح على تسميته بجودة الحياة الوظيفية، والتي هي تحسين جوانبهم المعنوية والجسمانية عن طريق إتاحة فرص النمو والتطوير¹ أي فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة الموظفين، فالاهتمام يكون منصباً على دراسة وتحليل المكونات، والأساليب التي تستند إليها إدارة المؤسسات، بغية الرفع منها وتوفير حياة وظيفية أفضل للموظفين، ممّا يسهم في الرفع من أداء المؤسسة وتحقيق الإشباع لحاجات الموظفين المادية منها والمعنوية.

¹: سيد جاد الرب: جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008.

هذا وقد ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية عام 1972م خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، والذي يهدف لإصلاح العمل من خلال طرح برامج تستند إلى أهمية المورد البشري في المؤسسة، وتحسين مناخ العمل، وتحفيز الرأسمال البشري للمؤسسة على بذل كل ما في وسعه لتحقيق أهدافها، وضمان استقرارها، لذلك فإن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يعبر عن الدرجة التي يكون فيها أعضاء المؤسسة قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم بها، وهي تغطي مشاعر الشخص حول كل جانب من جوانب العمل، بما في ذلك المكافآت الاقتصادية، والفوائد والأمان، والعدالة الداخلية والخارجية، وشروط العمل، والعلاقات التنظيمية، والشخصية الداخلية، والتي لها جميعاً معان كبيرة في حياة الأشخاص، ويتضح ذلك من خلال سعي القائمين على تسيير مؤسسات الإدارة المحلية إلى الاهتمام بالعنصر البشري عن طريق تكوينه، وتدريبه، وتحفيزه، وترقيته، إذ يمثل هذا العنصر أساس قيامها، وبقائها وبالتالي فهو من العوامل الأساسية التي تحدد نجاحها أو فشلها بتحقيق أهدافها.

وتبعاً لذلك أصبح اهتمام الإدارات المحلية بالعنصر البشري ضرورة ملحة عن طريق تجويد برامج عملها اتجاه هذا المورد، وتلبية الحد الأعلى من احتياجاته المادية والمعنوية، وهو الأمر الذي سيخلق جواً وظيفياً مشجعاً يتسم بالثقة، والرضا، والجودة الداخلية والخارجية. وقد خاضت بهذا السياق العديد من الدراسات والأبحاث بالسنوات الأخيرة، واهتمت بدراسة جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها لتحديد مستواها داخل المؤسسات ومن ثم وضع السياسات الكفيلة بالرفع من مستوياتها إذا لم تكن عند الحد المطلوب وبناء على ما سبق نطرح التساؤل التالي: ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية؟

المبحث الأول

جودة الحياة الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعددت تعاريف مفهوم جودة الحياة الوظيفية، إذ هناك من عرفها على أنها: الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والتي تساهم في تحقق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وموظفيها وجميع المتعاملين معها¹، يتبين من هذا التعريف أنه حاول ربط أهداف المؤسسة بأهداف الموظفين، عن طريق رفع مستوى جودة الحياة الوظيفية للموظفين باعتبارها الآلية التي تضمن تحقيق أهداف الطرفين معاً، فالموظف يتجه للمؤسسة لتحقيق الإشباع لبعض الحاجات المادية والمعنوية والتي تعتبر بالنسبة له حافز على الأداء الجيد وعوامل تساهم في الرفع من جودة الحياة الوظيفية لديه، أما المؤسسة فتسعى للرفع من مستوى الأداء بها فتلجأ لإشباع حاجيات الموظف والرفع من مستوى جودة الحياة الوظيفية لديه لتحقيق ذلك.

¹: محمود عبد الرحمن الشنطي: أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية_ دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية_، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد12، العدد01، 2016، ص35.

في حين نجد من المتخصصين من يرى أن جودة الحياة الوظيفية¹ تتعلق برفاهية الموظفين لترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية: الأمان الوظيفي، والصحي، والاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، واحتياجات الإدراك، والاحتياجات المعرفية والاحتياجات الجمالية كنتيجة للمشاركة في العمل، إذاً فجودة الحياة الوظيفية ترتبط بأداء الموظفين، وولائهم¹، يتبين أن هذا التعريف قد ركز على حاجيات الموظف المادية والمعنوية إضافة لظروف تأدية العمل وربط مستوى جودة الحياة الوظيفية للموظفين بقدرتهم على إشباع هذه الحاجات، وتأدية عملهم بظروف ملائمة، فكلما زاد إشباع الموظف لحاجياته المادية والمعنوية وكانت ظروف العمل مناسبة كلما اتجه مستوى جودة الحياة الوظيفية لديه للارتفاع، وما يميز هذا التعريف عن التعريف السابق أنه لم يحصر جودة الحياة الوظيفية بإشباع الموظف لحاجاته المادية والمعنوية ولكنه أضاف لها ظروف تأدية العمل وملاءمتها.

وهناك من الباحثين من أضاف وعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها "المدى الذي يكون فيه أعضاء المؤسسة قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم بالمؤسسة، وهي تغطي مشاعر الشخص حول كل جانب من جوانب العمل، بما في ذلك المكافآت الاقتصادية، والفوائد والأمان، والعدالة الداخلية والخارجية، وشروط العمل، والعلاقات التنظيمية والشخصية الداخلية، والتي لها جميعاً معانٍ كبيرة في حياة الأشخاص²، وهو التعريف الذي أرجع جودة الحياة الوظيفية لدرجة رضا الموظف عن الجوانب التنظيمية والشخصية بالعمل، كالمكافآت والعدالة التنظيمية وعلاقات العمل أي أنه وفي مقارنته بالتعاريف السابقة نجد أنه قد ربط جودة الحياة الوظيفية بكل ما له معنى في حياة الموظف، إضافة الحاجات المادية والمعنوية وظروف تأدية العمل أضاف علاقات العمل واعتبرها من العوامل المساعدة على رفع مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة.

أما التعريف الإجرائي لجودة الحياة الوظيفية: فيتمثل بيئة العمل التي تتوفر بها الشروط المادية والمعنوية المساعدة على الأداء كالظروف المادية، والأجور وضمان الموازنة بين الحياة الشخصية والعمل وإتاحة الفرصة للمشاركة باتخاذ القرار، وكذلك علاقات عمل جيدة فتنعكس إيجاباً على الموظف من حيث الرضا، والأمان الوظيفي مما يدفعه لبذل مجهودات أكبر.

المطلب الثاني: أهمية جودة الحياة الوظيفية:

¹: أيمن حسن ديوب: تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 2014.

²: مروان حسن البري: دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص 19.

تتلخص أهمية جودة الحياة الوظيفية بالخدمات والمزايا التي توفرها للموظف والمؤسسة على السواء، وقد تعددت هذه المزايا إذ يرى "ماضي Madi" بأن هناك تأثيرات إيجابية لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية من أهمها:

.تقليل حدة الصراعات بين الموظفين والإدارة، وذلك عن طريق العمل على خلق بيئة عمل أكثر أداءً وتهيئة مناخ جيد للموظفين يساعد في حل مشاكل العمل.

.المشاركة الواسعة من قبل الموظفين بالعديد من الأفكار الجيدة، والبناءة التي تساعد في عملية تحسين الأداء الخاص بالمؤسسة، وظروف العمل.

.الرفع من درجة الولاء، والطمأنينة، والانتماء، وزيادة درجة التوازن بين أهدافهم الشخصية الخاصة وأهداف المؤسسة بشكل عام.

.الرفع من مستوى العلاقات الإنسانية بالمؤسسة، وتحسينها، ودعمها.

.خفض معدلات الغياب، والتغيب، ودوران العمل بالمؤسسة.

.الرفع من مستوى الفاعلية، والكفاءة بالمؤسسة.

.الاستغلال الأمثل، والأفضل للموارد البشرية بالمؤسسة، والمحافظة عليها.¹

المطلب الثالث: أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تعددت الأهداف التي تسعى جودة الحياة الوظيفية تبعاً للغايات المرجوة من الاهتمام بها إذ نجد أن جاد الرب قد حددها بالأهداف التالية:

.زيادة ثقة الموظفين سواء بأنفسهم، أو بزملاء العمل، أو بالمؤسسة، وإدارتها.

.تحفيز الموظفين، ودفعهم أكثر نحو المشاركة بحل المشاكل التي تصادفهم بالمؤسسة.

.زيادة الرضا الوظيفي للموظفين بالمؤسسة، وهو الغاية المرجوة بأي مؤسسة ومهما كانت طبيعة نشاطها لأن ذلك سينعكس إيجاباً على المؤسسة.

.زيادة الفعالية التنظيمية والتي بدورها ستنعكس إيجاباً على أداء المؤسسة.²

المطلب الرابع: أبعاد وعناصر جودة الحياة الوظيفية:

تعددت الآراء، واختلفت وجهات النظر بين الباحثين في تحديد عناصر، وأبعاد جودة الحياة الوظيفية حيث يرى كل من (إفانيفيس Ivancevich) و (سكينر Skinner) بأن جودة الحياة الوظيفية تتحقق بتوفر مجموعة شروط كالتعويضات العادلة والكافية، وظروف العمل الصحية والأمنة، وفرص تطوير الذات، والأمن الوظيفي،

¹: هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد: أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017. ص 13.

²: سيد جاد الرب: جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر 2008، ص 10.

ومرونة المهام وجداول العمل، والتعاون بين اتحادات العمال والإدارة، وتطوير فرق عمل فعالة¹. وقام " سرجيو وآخرون" بتحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في سبعة أبعاد رئيسية، ولكل بعد منها عدة أبعاد فرعية هي: . حاجات الصحة والأمان: الحماية من سوء الحالة الصحية والإصابة في العمل وخارج العمل، وتعزيز الصحة الجيدة.

. الحاجات الاقتصادية والعائلية: الأجور، والأمن الوظيفي، وحاجات عائلية أخرى.

. الحاجات الاجتماعية: الجماعية في العمل ووقت الفراغ من العمل

. حاجات تقدير الذات: الاعتراف والتقدير للعمل داخل المنظمة وخارجها.

. حاجات تحقيق الذات: تحقيق إمكانات الفرد داخل المنظمة وبقدر كبير من الكفاءة.

. الحاجات المعرفية: التعلم لتعزيز المهارات الوظيفية والمهنية.

. الحاجات الجمالية: الإبداع في العمل وكذلك الإبداع الشخصي والجمالية العامة.

ورغم أهمية تصنيف «سرجيو وزملائه» إلا أن ما يؤخذ عليه أنه لم يضع تحديداً يفصل فيه بدرجة أهمية هذه الأبعاد، وترتيبها بالنسبة للموظف، لأن هذه الأبعاد أو الحاجات تختلف بأهميتها من شخص لآخر، وعدم ضبط الأسس والمعايير التي يتم وفقاً لها ترتيبها سيخلق صعوبة بوضعها ودراستها.

وهناك من يرى بأنها تتحقق بتوفر عناصر كالمشاركة باتخاذ القرارات والإثراء الوظيفي وتقليص التفاوت بالمراكز الوظيفية والمشاركة بالمكاسب²، وقد اتبع كل من باديللا Padila وسيريا Suryanaryana تقسيماً مغايراً لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وهو كالأتي:

. أبعاد كلاسيكية وتشمل ظروف العمل المادية ورفاهيتهم ودعمهم وعوامل وظيفية ومالية.

. أبعاد عصرية وتضم بيئة العمل العصرية والأمنة، ومشاركة الإدارة في اتخاذ القرارات والمفاوضات الجماعية بين

الاتحاديات وإدارة المؤسسة، ودوائر الجودة، وإجراءات تقويم المظالم والتوازن بين الحياة والعمل.

يتبين من تقسيم باديللا وسيريا ناريانا أنه قد أخذ من النظرة للموظف بالمؤسسة أساساً له فالنظرة

الكلاسيكية للموظف ترى أن ما يحرك الموظف، ويدفعه لبذل جهد أكبر هي العوامل المادية كظروف العمل

المناسبة، والأجور المرضية، أما النظرة الحديثة للموظف فهي تلك التي ترى بأن ما يحفز الموظف ويدفعه للعمل

أكثر هي تلك العوامل الاجتماعية وعلى رأسها المشاركة بالإدارة، والجماعية بالعمل، والتوازن بين الحياة

الشخصية والوظيفية.

المطلب الخامس: معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية:

¹: هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، مرجع سابق، ص 125.

²: سيد جاد الرب، مرجع سابق، ص 05.

تحاول كل مؤسسة تطبيق برنامج هدفه الرفع من مستوى جودة الحياة الوظيفية بها، وعادة ما تصطدم هذه المحاولات بعدة معوقات تحد من فعالية تطبيق هذه البرامج، وأهم هذه المعوقات هي:

الفرع الأول: موقف الإدارة:

فتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يتطلب الطرح الديموقراطي بمكان العمل إذ يتوج بأن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرار مع الموظفين، ومنحهم فرصة التعبير عن وجهات نظرهم، والمشاركة الفعالة بجميع أنشطة المؤسسة، وعادة ما تواجه ديمقراطية المؤسسة معارضة شديدة من المسؤولين الذين يرون أن التخلي عن جزء من صلاحياتهم باتخاذ القرار لصالح الموظف هو تهديد مباشر لوجودهم. كما أن إدارة المؤسسة ترى دوماً بأن مستوى جودة الحياة الوظيفية المتوفرة بالمؤسسة تحقق الرضا، والإشباع للموظفين، ولا داعي للمزيد من الإجراءات الهادفة لتحسينها، وهذا راجع لأنانية القائمين على المؤسسة، وتجنّبهم مزيداً من النفقات ومحاولة الاقتصاد بالنفقات، ولو كان ذلك على حساب مصلحة الموظفين من جهة، وسوء تقدير أثر تطوير مستوى جودة الحياة الوظيفية على نفسية الموظفين.

الفرع الثاني: النقابات العمالية:

من المتعارف عليه أن وظيفة النقابات العمالية هو الدفاع عن حقوق الموظفين، وقد يتولد عندها شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية هدفها تسريع أداء الموظفين، وتحسين المردودية، ودفع تعويضات للموظفين، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء فتقف ضدها، ولوضع حد لمخاوفها يجب على مسؤولي المؤسسات شرح برامج جودة الحياة الوظيفية، وتفسير أهدافها، وإقناع النقابات بأنها ستعود بفوائد على الموظفين، وجعلها مقبولة لدى الجميع.

الفرع الثالث: التكلفة المادية:

تعتقد إدارة المؤسسة بأن تكلفة برامج جودة الحياة الوظيفية مبالغ بها، من منطلق الاعتقاد بأنها تفوق قدرة المؤسسة، وعدم وجود ما يضمن فعالية، ونجاعة تطبيق هذه البرامج، فالقائمين على المؤسسة وفي ظل شح مصادر التمويل يتجهون إلى التفكير دوماً قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، ولتجاوز هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية مع مراعاة ميزانية المؤسسة التي يتم تحديدها مسبقاً بغية الوصول للنتائج المرجوة.

في حين نجد من الباحثين من حصر معوقات تطبيق جودة الحياة ببيئات العمل السيئة، وما ينجر عنها من ضغوط تسلط على الموظف، وكذلك عبء العمل، وعدم انسجامه مع قدرات الموظف، وعدم قدرة المؤسسة على تقديم الرعاية والتكفل بالموظف، وغياب التوازن بين العمل وأعبائه، والأسرة، وكذلك تهيمش الموظف، وحرمانه من تسيير المؤسسة من خلال حرمانه من المساهمة بصنع واتخاذ القرار، إضافة للعزلة الوظيفية التي يدخلها الموظف كرد فعل على عدم رضاه عن ظروف العمل والعلاقات السيئة مع المسؤولين، وزملاء العمل،

وتجاوز كل هذه العوائق لا يكون إلا من خلال خلق بيئة عمل مشجعة، ومحفزة تعمل على رفع مستوى جودة الحياة الوظيفية¹.

مما سبق يتبين أن أهم معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية هو عدم إدراك إدارات المؤسسات لأهمية هذه البرامج، ودورها الفعال في تنمية قدرات العنصر البشري الذي بات في الوقت الراهن أهم مورد من موارد المؤسسات، ويتوجب على المؤسسات بدل قصار جهدها للرفع من مستوى جودة الحياة الوظيفية لديه من خلال تدليل الصحاب التي تواجه تطبيق هذه البرامج، فالمؤسسة مجبرة على الأخذ بالنمط الديموقراطي في التسيير، والذي يتيح للموظف فرص للمشاركة بالإدارة، وقراراتها، كما أنها مجبرة على التنسيق والعمل مع النقابات العمالية لتحسين ظروف العمل، وتوفير الموارد المالية اللازمة لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، ولضمان نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية يتوجب على المؤسسات النظر للموظف على أنه شريك للمؤسسة، وأن الرفع من مستوى جودة الحياة الوظيفية لديه سيعود بنتائج إيجابية على المؤسسة.

المبحث الثاني

الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية

الفرع الأول: مجالات البحث:

(أ)- المجال البشري: وتمثل المجال البشري للبحث

(ب)-المجال المكاني: كانت بلدية الميلية بولاية جيجل مكانا لإجراء البحث.

الفرع الثاني: المنهج:

تم بهذا البحث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

الفرع الثالث: العينة:

تم إجراء مسح شامل للموظفين الإداريين بالبلدية، والذين بلغ عددهم 242 موظف، وهو العدد الذي تقلص ليبلغ 228 موظف عند توزيع الاستبيان، وذلك لغياب بعض الموظفين بسبب العطل المرضية والاستفادة من أيام تعويضية، ليتقلص حجم العينة مرة أخرى ليبلغ 214 بسبب استبعاد عدد من الإستبانات التي كانت إجاباتها ناقصة.

الفرع الرابع: مقياس التحليل:

¹: أسامة زيد البليسي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2012، ص14.

جودة الحياة الوظيفية وواقعا بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي؛ حيث تم إعطاء قيم عديدة لإجابات المبحوثين على بنود المقياس: الدرجة (1) معارض بشدة، الدرجة (2) معارض، الدرجة (3) محايد، الدرجة (4) موافق، الدرجة (5) موافق بشدة.

وعلى ذلك فقد تم استخدام المعيار الآتي للحكم على مستوى جودة الحياة الوظيفية، وفقا لاعتماد معادلة طول الفئة التي تعتمد على أعلى درجة في المقياس (5)، وأدنى درجة في المقياس (1)، والفرق بينهما يمثل مدى الفئة مقسوما على عدد الفئات المطلوب وهو (5)

حيث تم حساب المدى للفئات، فكانت أعلى قيمة محتملة هي (5)، وأدنى قيمة محتملة هي (1)، فكان المدى: $5-1=4$ ، وعليه طول الفئة يكون حاصل قسمة المدى على أعلى درجة $= 5/4 = 0.8$.

وبذلك يضاف طول الفئة إلى الدرجة الدنيا ليمثل الحد الأعلى للفئة الأولى وهي من (1) درجة إلى (1,8) درجة، ويضاف طول الفئة إلى الدرجة العليا للفئة الأولى ليمثل الحد الأعلى للفئة الثانية وهي من (1,8) درجة إلى (2,6) درجة، ويضاف طول الفئة إلى الدرجة العليا للفئة الثانية ليمثل الحد الأعلى للفئة الثالثة وهي من (2,6) درجة إلى (3,4) درجة، ويضاف طول الفئة إلى الدرجة العليا للفئة الثالثة ليمثل الحد الأعلى للفئة الرابعة وهي من (3,4) درجة إلى (4,2) درجة، ويضاف طول الفئة إلى الدرجة العليا للفئة الرابعة ليمثل الحد الأعلى للفئة الخامسة وهي من (4,2) درجة إلى (5) درجة.

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (1) درجة إلى (1,8) درجة منخفضا جدا.

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (1,8) درجة إلى (2,6) درجة منخفضة.

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (2,6) درجة إلى (3,4) درجة متوسطة.

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (3,4) درجة إلى (4,2) درجة مرتفعا.

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (4,2) درجة إلى (5) درجة مرتفعا جدا.

المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية:

الفرع الأول: قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية بالبلدية من خلال بعد الظروف المادية للعمل.

جدول رقم (1) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وتقديرات بعد الظروف

المادية للعمل.

الرقم	الظروف المادية للعمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
01	تسعى البلدية لتصميم مكان العمل بطريقة مريحة.	3.53	0.973	70.6%	04	مرتفع
02	توفر البلدية كافة المعدات المناسبة	3.50	1.02	70%	05	مرتفع

					لأداء العمل.	
مرتفع	03	%74.4	1.15	3.72	توفر البلدية الوسائل التكنولوجية المساعدة على أداء العمل.	03
متوسط	07	%57.2	1.57	2.86	توفر البلدية بيئة عمل آمنة.	04
مرتفع	02	%76.4	0.604	3.82	توفر البلدية الإضاءة المناسبة بالعمل.	05
مرتفع	01	%79.8	0.624	3.99	تضمن البلدية درجة الحرارة المناسبة بالعمل.	06
متوسط	06	%58.5	1.53	2.94	تهتم البلدية بعقد أيام تحسيسية للوقاية من الأمراض المهنية.	07
مرتفع	/	%69.6	1,06	3.48	البعد	

يتناول الجدول (1) قياسات مستوى جودة الحياة الوظيفية بالبلدية من خلال بعد الظروف المادية للعمل، وقد أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الظروف المادية للعمل تراوح بين (2.86 و 3.99) وفق مقياس ليكرث الخماسي، كما بلغ متوسط هذا البعد (3.48)، وانحرافه المعياري (1,06)، وأهميته النسبية قدرت بـ (69.6%)، وبالعودة إلى معيار التحليل نجد أن تقدير بعد الظروف المادية للعمل كان مرتفع، ويلاحظ من الجدول أن استجابات المبحوثين تراوحت بين المتوسط والمرتفع. وفيما يخص العبارات التي كانت تقديراتها مرتفع فجاءت كما يلي:

. العبارة رقم (06) والتي تقول بأن البلدية تضمن درجة حرارة مناسبة بالعمل جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، وانحراف معياري (0.624)، وبأهمية نسبية قدرت بـ (79.8%) ويمكن تفسير هذه النتائج بالرضا الكبير لموظفي البلدية عن درجة الحرارة التي يعملون بها ومناسبتها لأداء العمل، وبكل فصول السنة، وتدعم ذلك ملاحظات الباحث بميدان الدراسة. إذ أن معظم المكاتب بها مكيف هوائي. كما أن جميع الملحقات البلدية موصولة بنظام التدفئة المركزية. فالموظف ينبغي أن يعمل ببيئة معتدلة من حيث درجة الحرارة. سواء كان العمل الذي يؤديه الموظف فكرياً، أو عضلياً سوف يتأثر مردوده بها. إذ أنه وكلما زادت درجة الحرارة، أو قلت عن المعدل المناسب ضعف مستوى الأداء، لأن هذا الاضطراب بدرجة الحرارة سيتسبب في ضيق لدى العامل، كما يؤثر على النواحي الفسيولوجية له، وهذا مما سيزيد من ضيقه. ولا شك أن درجة الحرارة المناسبة تختلف من موظف لآخر، ومن منطقة جغرافية لأخرى، ومن وظيفة لأخرى، لذلك وجب مراعاة هذه المتغيرات عند ضبط درجة الحرارة، وهو ما سعت الدولة الجزائرية لتحقيقه من خلال جملة من التدابير للموظفين بمؤسساتها، وعلى رأسها البلديات، وذلك بالعمل على تكييف ساعات العمل ودرجة الحرارة بالمناطق الصحراوية الحارة، إضافة لتجهيز جميع مرافق البلدية بمكيفات هوائية، وربطها بنظام التدفئة المركزية.

. العبارة رقم (05) والتي تقول بأن البلدية توفر الإضاءة المناسبة بمكان العمل جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.86)، وانحراف معياري بلغ (1.57)، وأهمية نسبية (76.4%). ويمكن تفسير ذلك بالرجوع للطريقة التي تم بها تصميم جل ملحقات البلدية. فأغلبها ذات واجهتين وأكثر، مع مساحة زجاجية تغطي معظم هذه الواجهات، والتي تكون منفذ جيد للضوء، إضافة لعدد المصابيح ونوعيتها، وكذلك طريقة توزيعها بالملحقات البلدية. فمن خلال ملاحظات الطالب أثناء دراسته الميدانية يتبين أن جميع ملحقات البلدية تحتوي على عدد كبير من المصابيح الموزعة على المكاتب وفضاءات الملحقات، وهو ما من شأنه أن يوفر إضاءة مناسبة، تشجع على الأداء الجيد بين الموظفين، وبالرجوع لتجارب هاوثورن يتضح أن الإضاءة المناسبة بمكان العمل من المحفزات على الأداء الجيد. فقد أثبتت التجارب التي أجراها ألتون مايو أنه وبزيادة الإضاءة بمكان العمل زادت إنتاجية العمل، وهذا دلالة على العلاقة التي تربط الإضاءة بمكان العمل بأداء الموظف. وقد ذهب الكثير من المختصين إلى التأكيد على أهمية الإضاءة بمكان العمل، واعتبارها من أهم العوامل الفيزيائية ببيئة العمل، وذلك بعدما اتضح لهم أن مستويات الأداء تتأثر بالإضاءة، وأن الإضاءة المناسبة تسهل عملية الرقابة على الموظفين وتكشف عن الأماكن غير النظيفة. علماً أن الإضاءة المناسبة تختلف باختلاف مكان العمل ونوعه، وكذلك خصائص الموظف فالكبير بالسن يحتاج إضاءة تختلف عن تلك التي يحتاجها الموظف الشاب، كما أن تجانس توزيع الإضاءة له أهميته الكبيرة. وقد عملت الدولة على مراعاة عامل الإضاءة عند تشييد، وتجهيز مؤسساتها وعلى رأسها البلديات من خلال تصميم البنايات وتوزيع الإنارة بها.

. العبارة رقم (03) والتي مضمونها توفر البلدية الوسائل التكنولوجية المساعدة على أداء العمل، جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.72)، وانحراف معياري (1.15)، وأهمية نسبية قدرت بـ (74.4%). ويمكن تفسير ذلك بتوجه الدولة نحو الرقمنة، واعتماد الإعلام الآلي في جل قطاعات الوظيفة العمومية والبلديات واحدة منها. وتؤكد ملاحظات الباحث بميدان الدراسة لطريقة سير العمل تؤكد الشواهد الكمية لهذه العبارة. فكل المكاتب، وبجميع الملحقات البلدية مزودة بحاسوب، كما أن نسبة عالية من الأعمال المنجزة تتم بالاعتماد عليه، لدرجة أن بعض المصالح البلدية مثل المصلحة البيومترية تعتمد عليه بشكل كامل، فقد سعت البلديات التكيف مع التطور التكنولوجي، لمواجهة المطالب المتزايدة، والجديدة، والتعامل مع التقدم الإداري، ومسيرة الحياة المعاصرة. فأثير التطور التكنولوجي على طبيعة الوظائف ومحتواها واضح، إذ أن الوظائف الجديدة (المصلحة البيومترية) تتطلب نوع جديد، ومختلف من المهارة، مع مجهود بدني أقل، وقدرة كبيرة على التحكم في التكنولوجيا التي تتطلب من الموظف أداء مهام قد لا تتعلق بالوظيفة التي يشغلها، لكنها بالمقابل رفعت من مستويات الأداء لديه، ودلت الكثير من الصعاب، وكل هذا من الأسباب التي دفعت بالبلديات للإقبال على هذه التكنولوجيا، ومحاولة تعميم استخدامها على جميع الوظائف بمختلف المصالح، والملحقات.

. العبارة رقم (01) والتي تقول بأن البلدية تسعى لتصميم مكان العمل بطريقة مريحة، جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقدر بـ (3.53)، وانحراف معياري (0.973)، وبأهمية نسبية بلغت (70.6%)، ويرجع ذلك للأهمية البالغة التي تعطيها الدولة لتصميم هياكلها وخاصة الإدارية منها، وهو ما تدعمه ملاحظات الطالب بميدان الدراسة من خلال هندسة المكاتب من حيث حجمها، وطريقة توزيع العتاد بها، والتي تبعث على الراحة، وتشجع على العمل، وقد توصلت الدراسات الحديثة في مجال الأرغونوميا إلى أن لتصميم مكان العمل أثر بالغ في تحسين الأداء، وتجنيب الموظف الروتين والضغط المهنية.

وفيما يخص العبارات التي كان تقديرها متوسط فكان عددها اثنان (02)، إذ جاءت العبارة رقم (07) والتي تقول أن البلدية تهتم بعقد أيام تحسيسية للوقاية من الأمراض المهنية بالمرتبة السادسة، بمتوسط حسابي قدره (2.94)، وتباين (1.53)، وبأهمية نسبية بلغت (58.5%)، ويمكن إرجاع ذلك للاهتمام الذي تلقاه مثل هذه التظاهرات من قبل القائمين على شؤون البلدية، وكذلك الجمعيات الناشطة بالبلدية التي سبق لها وعقدت أيام تحسيسية بخصوص الوقاية من الأمراض المهنية، كانت من تنشيط أخصائيين نفسانيين، وأطباء، لكنها مع ذلك تبقى غير كافية، لأن صداها لم يصل لجميع الموظفين، وذلك بسبب قلة التوعية بأهميتها في التخفيف من الأمراض المهنية التي قد تصيب الموظف سواء أثناء الخدمة، أو بعد الانتهاء منها، وتجنبيه آثارها النفسية، والعضوية. هذا وتحاول البلدية تجنيب موظفيها الإصابة بالأمراض المهنية عن طريق العمل على تحقيق توافق بين الموظف والوظيفة التي يشغلها، يقوم في جوهره على المستوى التعليمي، والخبرة المهنية، إضافة للمهارات المكتسبة، زيادة على أنها تركز على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من صعوبات وظيفية، حيث تسعى لإعادة تصميم الكثير من الوظائف، وتكييفها مع قدرات موظفيها، عن طريق إثرائها، أو تخفيض أعبائها، والتناوب على أدائها مع التركيز على اعتماد الجماعية في العمل التي تعد واحدة من أهم العوامل الوقائية من الأمراض المهنية، وخاصة النفسية منها.

. العبارة رقم (04) والتي ترى أن البلدية تسعى لتوفير بيئة عمل آمنة، جاءت بالمرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.86)، وانحراف معياري (1.57)، وبأهمية نسبية بلغت (57.2%) ويمكن تفسير هذه النتائج بإرجاعها لما تبدله البلدية، والقائمين عليها من مجهودات بغية توفير الأمن لموظفيها، سواء عن طريق توظيف عدد معتبر من رجال الأمن، أو من خلال الإجراءات الهادفة للوقاية من (الكوفيد19). خاصة بشبابيك الحالة المدنية، التي تم إعادة تصميمها بطريقة تجعل الموظف بمأمن من الإصابة بالعدوى بمكان العمل. فحماية الموظف من الأخطار المختلفة عند أدائه لمهامه من مسؤولية القائمين على البلدية ثم إنه وبالرجوع لقانون

الوظيفة العمومية نجد أن المادة (37) تؤكد على " أحقية الموظف في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة البدنية والمعنوية¹. فالقانون قد ضمن للموظف الحق في السلامة البدنية والمعنوية.

الفرع الثاني: قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية ببلدية الميلية من خلال بعد الأجور والمكافآت

جدول رقم (2) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وتقديرات بعد الأجور والمكافآت.

الرقم	الأجور والمكافآت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
01	تعتمد البلدية نظام أجور مناسب.	2.44	1.67	48.8%	01	ضعيف
02	يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع خبرتك المهنية.	2.42	1.57	48.4%	02	ضعيف
03	يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع مؤهلاتك العلمية.	2.22	1.90	44.4%	05	ضعيف
04	يسد الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك اليومية.	2.09	1.44	41.8%	07	ضعيف
05	يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع طبيعة العمل الذي تؤديه.	2.39	1.23	47.8%	03	ضعيف
06	نظام الأجور المعتمد البلدية عادل.	2.10	1.02	42%	06	ضعيف
07	تحرص البلدية على مكافأة الموظفين المتميزين.	2.00	1.29	40%	08	ضعيف
08	العلاوات التي تقدمها البلدية سنوياً مرضية.	2.38	0.567	47.6%	04	ضعيف
	البعد	2.25	1,33	45.1%	/	ضعيف

يتناول الجدول (2) مستوى جودة الحياة الوظيفية من خلال بعد الأجور والمكافآت، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد تراوح بين (2 و2.44)، كما بلغ المتوسط العام لهذا البعد (2.25)، وانحرافه المعياري (1,33)، وأهميته النسبية قدرت بـ (45.1%) وبالرجوع إلى معيار التحليل نجد أن تقدير بعد الأجور

¹: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر 06-03 يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 46، 16 يوليو 2006، المادة 37.

والمكافآت كان في عمومها بدرجة ضعيف ويلاحظ من خلال الجدول رقم (9.5) أن استجابات المبحوثين حول بنود هذا البعد قد جاءت كلها بتقدير ضعيف، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

. العبارة رقم (01) والتي تنص على أن البلدية تعتمد نظام أجور مناسب جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ (2.44)، وانحراف معياري بلغ (1.67)، وبأهمية نسبية (48.8%)، ويمكن إرجاع ذلك لضعف الأجور التي يتلقاها موظفو البلدية مقارنة مع أجور بعض القطاعات الأخرى فبالرجوع لشبكة أجور الوظيف العمومي نجد بأن مستوى الأجور التي يتقاضاها موظفو البلدية ضعيف مع وجود تفاوت طفيف بين الرتب الوظيفية في الأجر، على الرغم من التفاوت الكبير في المستوى التعليمي. فبين رتبة ورتبة أعلى منها يكون الفارق بالأجر لا يزيد عن 2000 دج¹، وبالفعل تؤكد استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير الأجر بمحور البيانات الشخصية ما تم قوله فأغلب مفردات عينة الدراسة تتقاضى أجرا يقل عن 30000 دج.

. العبارة رقم (02) والتي تقول إن الموظف يتلقى أجرا يتناسب مع خبرته المهنية جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2,042)، وانحراف معياري (1.57)، وبأهمية نسبية قدرت بـ (48.4%)، حيث يعود السبب في ذلك وبدرجة كبيرة لضعف منحة الأقدمية التي يتلقاها موظفو البلدية والتي لم يتم مراجعتها منذ سنوات طويلة. وبالرجوع لمحور البيانات الشخصية، ومن خلال مقارنة استجابات المبحوثين على العبارة مع الأخذ بعين الاعتبار أقدميتهم بالعمل نجد بأن الفوارق في الأجور كانت ضئيلة رغم الفارق بالخبرة.

. العبارة رقم (05) والتي مضمونها أن الموظف يتلقى أجرا يتناسب مع طبيعة العمل الذي يؤديه جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.39)، وانحراف معياري بلغ (1.23)، وبأهمية نسبية قدرها (47.8%). ويمكن تفسير هذه الشواهد الكمية بإرجاعها للخلل في توصيف الكثير من الوظائف بالوظيف العمومي، والذي انجر عنه لا توازن بين الأعباء الوظيفية للوظيفة والأجر المقابل لها، وهو الأمر الذي أثر على شريحة كبيرة من الموظفين بالبلدية، وخلق لديهم نوع من اللامساواة عن الأجور التي يتقاضونها مقارنة بأعبائهم الوظيفية، ويمكن التذليل على ذلك بالرجوع إلى المرسوم التنفيذي رقم 04.08 المؤرخ في 19 جانفي 2008 الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة بالمؤسسات والإدارات العمومية، والذي يحدد الأعباء الوظيفية لكل وظيفة، ولتأخذ على سبيل المثال رتبة كاتب والبالغ ما يتقاضاه 20571,65 دج نجد أن أعباءه الوظيفية محددة بالمادة (49) التي تنص على: يكلف الكتاب بإنجاز الوثائق الإدارية، وتبليغها، والحفاظ عليها باستعمال تطبيقات الإعلام الآلي في عمل الكتابة، ويتولون زيادة على ذلك إيصال المكالمات الهاتفية، وكذا تسجيل البريد، وتوزيعه (الشعبية، 2008)، وهو ما يكشف على أن حجم الأعباء

¹: كوسة بوجمعة: الأجور والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية الإدارية في الجزائر الأسلاك المشتركة نموذجاً- دراسة ميدانية بمديريات سطيف، أطروحة دكتوراه في تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة سطيف 2.

الوظيفية المحددة بالقانون لهذه الرتبة الوظيفية لا تتناسب مع الراتب المخصص لها.

. العبارة رقم (08) والتي تقول أن العلاوات المقدمة من قبل البلدية سنويا مرضية، جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ (2.38)، وانحراف معياري (0.567)، وبأهمية نسبية بلغت (47.6%). ويمكن تفسير هذا بالعودة إلى ما يتقاضاه الموظف من علاوات سنوية وهي علاوات تم تحديدها منذ فترة زمنية طويلة، حيث فقدت قيمتها وخاصة مع تراجع قيمة الدينار، وانهييار القدرة الشرائية للموظف الجزائري.

. العبارة رقم (03) والتي مضمونها أن أجرة الموظف تتناسب مع مؤهلاته العلمية، جاءت بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.22)، وانحراف معياري بلغ (1.90)، وبأهمية نسبية قدرت بـ (44.4%). ويمكن تفسير هذه النتائج بإرجاعها لتقلص فرص التوظيف، واضطرار الكثير من الموظفين لدخول مسابقات التوظيف برتب تقل عن تلك التي تعادل مستواهم التعليمي، إضافة لإدماج الكثير من الموظفين برتب تتوافق والشهادة التي تم بها إبرام عقود ما قبل التشغيل، وبالتالي عدم أخذ الشهادات المحصل عليها بعد العقد بالحسبان، الأمر وضعهم أمام واقع عدم توافق الرتب الوظيفية مع مؤهلاتهم العلمية، وبما أن الأجور تحدد وفقا للرتب المهنية فالنتيجة كانت عدم توافق أجور الكثير من الموظفين مع مؤهلاتهم العلمية

. العبارة رقم (04) والتي تقول إن الأجر الذي يتقاضاه الموظف يلبي احتياجاته اليومية جاءت بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدر بـ (2.09)، وانحراف معياري (1.44)، وبأهمية نسبية بلغت (41.8%). ويمكن تفسير ذلك بضعف شبكة الأجور الخاصة بموظفي البلديات من جهة، والتراجع الكبير بسعر صرف الدينار بالسنوات الأخيرة، والذي نجم عنه انهيار القدرة الشرائية للموظف الذي وجد نفسه أمام حقيقة أن أجره لم يعد يلبي احتياجاته اليومية، كما أن أجور موظفي البلديات لم يتم مراجعتها منذ مدة طويلة، فقد بقيت على حالها رغم الزيادة المطردة التي شهدتها البلاد في أسعار السلع، والخدمات، فجل السلع، والخدمات قد تضاعف سعرها عدة مرات، وفي فترة زمنية وجيزة، في حين الأجور بقيت ثابتة، وهو ما نجم عنه عجز، وانهييار في القدرة الشرائية للموظف بالبلدية، والذي وجد نفسه أمام حقيقة أن أجره لم يعد كافي لتلبية حاجاته اليومية.

. العبارة رقم (07) والتي مضمونها أن البلدية تحرص على مكافأة الموظفين المتميزين جاءت بالمرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.00)، وانحراف معياري (1.29)، وبأهمية نسبية بلغت (40%). ويمكن تفسير هذه الشواهد الكمية بإرجاعها لكون المؤسسات العمومية ذات الطابع الخدماتي بصفة عامة، والبلدية بصفة خاصة، لا تعتمد نظام مكافآت يضاف لما يتلقاه الموظف من أجر لتحفيزه، ودفعه للعمل أكثر عكس نظيراتها من المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي التي تعمل بهذا الإجراء، والذي أثبت فعاليته في تحفيز الموظف، والرفع من الروح المعنوية لديه، وبالتالي دفعه لبذل جهد أكبر ينعكس في صورة زيادة بأدائه.

الفرع الثالث: قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية ببلدية الميلية من خلال بعد علاقات العمل.

جدول رقم (3) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وتقديرات بعد علاقات العمل.

الرقم	البعد الثالث: علاقات العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
01	تسود روح الفريق بين موظفي البلدية بالعمل.	3.51	0.767	%70	04	مرتفع
02	تسود بالبلدية ثقافة التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين.	3.58	0.854	%71	03	مرتفع
03	تواصل الموظفون بالبلدية ممكن بجميع المستويات الإدارية.	3.35	1.23	%67	05	مرتفع
04	تعمل البلدية على نشر ثقافة التعاون بين الموظفين.	3.73	0.354	%74.6	02	مرتفع
05	تمتد علاقات العمل بين الموظفين إلى خارج البلدية.	3.84	0.610	%76.8	01	مرتفع
	البعد	3.60	0.763	%72	/	مرتفع

يتناول الجدول (3) مستوى جودة الحياة الوظيفية ببلدية الميلية من خلال بعد علاقات العمل حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد تراوح بين (3.35 و 3.84)، كما بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.60)، وانحراف معياري (0.763)، وأهمية نسبية قدرت بـ (72%) وبالرجوع إلى معيار التحليل نجد بأن تقدير هذا البعد كان بدرجة مرتفع في عمومها. ويلاحظ من الجدول أن استجابات المبحوثين حول بنود هذا البعد جاءت كلها بتقدير مرتفع، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

. العبارة رقم (05) والتي مضمونها أن علاقات العمل بين الموظفين تمتد خارج البلدية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ (3.84)، وانحراف معياري (0.610)، وبأهمية نسبية مقدرة بـ (76.8%) ويمكن تفسير هذا بعلاقات الصداقة التي نشأت بين الموظفين، كنتيجة للتفاعل الاجتماعي الحاصل بينهم، والذي يفوق مداه بين الكثير من الموظفين العشرين سنة. هذا التفاعل سمح بخلق روابط اجتماعية بين الموظفين، تمتد إلى خارج ميدان العمل. وملاحظات الباحث بميدان الدراسة تثبت ذلك خاصة عند الدخول والخروج من المؤسسة. فدخول وخروج الموظفين يتم في مجموعات صغيرة في أغلب الأحيان يتراوح عددها بين اثنان وثلاثة موظفين، كذلك لاحظ الطالب بأن أغلب هذه المجموعات تشكل من نفس موظفي المكتب الواحد، وهو ما يدل على أنه

كلما زاد احتكاك الموظفين ببعضهم وزاد الحجم الساعي الذي يقضونه مع بعضهم البعض، كلما كان توجههم نحو تكوين جماعة أصدقاء فيما بينهم، والخروج بعلاقتهم خارج مكان العمل أكبر.

. العبارة رقم (04) والتي تقول إن البلدية تعمل على نشر ثقافة التعاون بين الموظفين جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.73)، وانحراف معياري قدره (0.354)، وبأهمية نسبية (74.6%). ويمكن تفسير هذه النتائج قياساً بطريقة تسيير القائمين على البلدية للكثير من الأعمال والتي تتاح فيها الفرصة لجميع الموظفين عن طريق استشارتهم، وإشراكهم بإدارتها وتسييرها، فمثلاً خلال تنظيم التظاهرات الثقافية والتاريخية تتيح البلدية الفرصة لجميع الموظفين بأن يكونوا أعضاء باللجان التنظيمية، والتي يتم فيها العمل بشكل جماعي من خلال التعاون فيما بينهم، كما أن جل الأعمال بالبلدية يتم تأديتها جماعياً، فمثلاً الوثائق الإدارية يقوم بإعدادها الموظف بالشباك ثم يسلمها لرئيس المصلحة للتأشير عليها، ورئيس المصلحة في بعض الأحيان يسلمها لرئيس البلدية، فأغلب الأعمال بالبلدية تؤدي بهذه الطريقة التي تعبر عن الجماعية العمل، وتشجع روح الفريق.

. العبارة رقم (02) والتي ترى بأنه تسود بالبلدية ثقافة التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.58)، وانحراف معياري بلغ (0.854)، وبأهمية نسبية بلغت (71%). ويمكن تفسير هذا بالعودة للأسس التي يتم عليها بناء العلاقات بالمؤسسة ميدان الدراسة فالعلاقة تتخذ من التدرج الهرمي للسلطة أساساً لها، ومن خلاله يتم رسم حدود العلاقة التي تربط الرؤساء بالمرؤوسين، والتقييد بحدود هذه العلاقة وفي الكثير من الأحيان تكريس لثقافة التقدير والاحترام بين هؤلاء الرؤساء والمرؤوسين.

. العبارة رقم (01) والتي تقول بأنه تسود روح الفريق بين موظفي البلدية بالعمل جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، وانحراف معياري قدره (0.767)، وبأهمية نسبية (70%) ويمكن تفسير ذلك بطبيعة الكثير من الأعمال في البلدية والتي تكمل بعضها البعض، وتتطلب لأدائها دمج جهود مجموعة من الموظفين الذين يؤديون العمل كفريق متعاون.

. العبارة رقم (03) والتي تقول بأن تواصل الموظفين يكون ممكناً على جميع المستويات الإدارية جاءت بالمرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.35)، وانحراف معياري بلغ (1.23) وبأهمية نسبية (67%). ويمكن تفسير هذه الشواهد الكمية بإرجاعها للطريقة التي يتم بها الاتصال داخل البلدية، والتي تتم دون الأخذ بالسلم الإداري أساساً لها، أي أنها تتم بطريقة غير منتظمة، وذلك ما جعل الاتصال ممكناً ومتاحاً لجميع موظفي البلدية، وفي جميع المستويات الإدارية، وبجميع الاتجاهات، وملاحظات الباحث بميدان الدراسة تدعم هذا الطرح فموظفي البلدية وبجميع الرتب الوظيفية كثيرو التنقل بين المكاتب بالمستويات الإدارية المختلفة.

الفرع الرابع: قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية ببلدية الميلية من خلال بعد المشاركة في اتخاذ القرار.

جدول رقم (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وتقديرات بعد المشاركة في

اتخاذ القرار.

الرقم	المشاركة في اتخاذ القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
01	تمكن السياسة المتبعة من قبل البلدية الموظف من المشاركة في اتخاذ القرار.	2.49	0.955	%49.8	04	ضعيف
02	تتيح لك قدراتك العلمية فرصة المشاركة في اتخاذ القرار بالبلدية.	2.71	0.817	%54.2	02	ضعيف
03	تتيح لك خبرتك المهنية فرصة المشاركة في اتخاذ القرار بالبلدية.	2.35	0.785	%47	05	ضعيف
04	يشارك الموظف بحل مشكلات العمل بالبلدية.	2.60	0.813	%52	03	ضعيف
05	يسمح الموظف لزملاء العمل بالمساهمة باتخاذ قرارات خاصة بعمله.	2.75	0.871	%55	01	ضعيف
	البعد	2.58	0.845	%51.6		ضعيف

يتناول الجدول رقم (4) مستوى جودة الحياة الوظيفية من خلال بعد المشاركة باتخاذ القرار حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد تراوح بين (2.35 و 2.75)، كما بلغ متوسطه العام (2.58)، وأهميته النسبية قدرت بـ (51.6%)، وبالرجوع إلى معيار التحليل نجد أن تقدير بعد المشاركة باتخاذ القرار كان ضعيف، وفيما يخص عبارات هذا البعد فقد جاءت كلها بتقدير ضعيف، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

العبارة رقم (05) والتي تقول إن الموظف يسمح لزملاء العمل بالمساهمة باتخاذ قرارات خاصة بعمله جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.75)، وانحراف معياري (0.871)، وبأهمية نسبية قدرت بـ (55%). ويمكن تفسير ذلك بمحدودية تمكين الموظفين من المعلومات الخاصة بوظائف زملائهم، وهذا الأمر يخلق مخاطرة عند إشراك موظف باتخاذ قرارات خاصة بوظيفة غير وظيفته، كما أن المسؤولية وفي حالة الخطأ يتحملها الموظف المعني بها لوحده، وهذا الأمر يدفعه لمعارضة مشاركة زملائه في اتخاذ قرارات تخص وظيفته بما أن المسؤولية كلها تقع عليه وحده، وقد يُحمل مسؤولية قرارات لم يتخذها، خاصة في الحالات التي يكون لهذه القرارات نتائج سلبية على أداء البلدية.

العبارة رقم (02) والتي مضمونها أن القدرات العلمية للموظف تتيح له فرصة المشاركة في اتخاذ القرار بالبلدية جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.71)، وانحراف معياري (0.817) وبأهمية نسبية بلغت (54.2%). ويمكن تفسير هذه الشواهد الكمية بإرجاعها للطريقة المعتمدة في اتخاذ القرار بالبلدية، فكل موظف بإمكانه اتخاذ قرارات تخص وظيفته فقط، وهذا الأمر يضع الكثير من الموظفين ذوي المستويات العلمية

العالية أمام واقع محدودية مشاركتهم في اتخاذ القرار بالبلدية بالرغم من القدرات الكبيرة التي يتمتعون بها، والتي لو تم استغلالها من قبل البلدية من خلال توسيع دائرة مشاركتهم بالقرار من حيث صنعه، واتخاذها، ستسهم في القضاء على الكثير من الصعوبات، والمشاكل التي تواجه أداء البلدية، وتزيد من مستوى الرضا لدى الموظفين.

. العبارة رقم (04) والتي تقول بأن الموظف بالبلدية يشارك في حل مشكلات العمل جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2.60)، وانحراف معياري (0.813)، وبأهمية نسبية قدرت بـ (52%). ويمكن إرجاع ذلك لمحدودية مشاركة الموظف بحل مشكلات العمل بالبلدية، إذ لا تتعدى العملية حدود تلك المشكلات الخاصة بوظيفته، التي وإن وقعت مشاكل على علاقة بها سيتم إشراكه في حلها، لكن وفي حالة وقوع مشاكل لا تتعلق بوظيفته فإنه لا تتم استشارته، ولا إشراكه في حالة معالجتها.

. العبارة رقم (01) والتي مضمونها أن السياسة المتبعة من قبل البلدية تمكن الموظف من المشاركة في اتخاذ القرار جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2.49)، وانحراف معياري بلغ (0.955)، وبأهمية نسبية (49.8%). ويمكن تفسير ذلك بالاستناد لسياسة البلدية على القانون، والذي حصر مشاركة الموظف بالقرارات بوظيفته، واختصاصه.

. العبارة رقم (03) والتي تقول إن الخبرة المهنية للموظف تتيح له فرصة المشاركة في اتخاذ القرار بالبلدية جاءت بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (2.35)، وانحراف معياري (0.785)، وأهمية نسبية قدرت بـ (47%). ويمكن تفسير ذلك بالاستناد لما قيل بخصوص العبارة (01) فالسياسة المتبعة من قبل البلدية سياسة تقوم في جوهرها على التقيد بالقانون، وهذا الأخير حصر مشاركة الموظف في عملية اتخاذ القرار في حدود وظيفته، واختصاصه، دون أخذه بعين الاعتبار للخبرة المهنية للموظف، مما يخلق لدى الموظف الذي يتمتع بخبرة مهنية عدم الرضا لكون البلدية تهدر قدراته، وخبراته، ولا تستغلها بطريقة تعود بالفائدة على البلدية، وموظفيها، فهذه الخبرة التي اكتسبها الموظف خلال مساره الوظيفي مكنته من معاشرة مواقف، وصعوبات تعامل معها، ويكون بإمكانه إفادة البلدية بخبراته، كما تمنح له فرصة تحقيق.

ومن خلال جملة القياسات السابقة يتضح أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة ميدان الدراسة قد جاء بدرجة متوسطة. إذ قدر متوسطها الحسابي العام بـ 2.97.

خاتمة:

رغم الأهمية البالغة لجودة الحياة الوظيفية وأثرها الكبير على الأداء إلا أنها لم تلقى بعد العناية اللازمة من قبل القائمين على المؤسسات. إذ أن مستوى الاهتمام ببعض أبعادها لا يزال ضعيفا، وهو الأمر الذي يستوجب إعادة النظر والعمل على الرفع من مستويات جميع أبعاده، وقد أثبتت الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها أن كل من بعدي الأجور والمكافآت والمشاركة في اتخاذ القرار قد جاء بدرجة ضعيفة، وهذا ما أثر على

المستوى لعام لجودة الحياة الوظيفية بالبلدية ميدان الدراسة ووضعها أمام حتمية إعادة النظر بمستوى جودة الحياة الوظيفية لموظفيها وذلك من خلال التقيد بجملة من الإجراءات نذكر منها:

.الحرص على أن يكون الأجر الذي يتقاضاه الموظف متناسب مع خبرتك المهنية.

.الحرص على أن يكون الأجر الذي يتقاضاه الموظف متناسب مع مؤهلاته العلمية.

.العمل على أن يكون ما يتقاضاه الموظف يسد حاجاته اليومية

.العمل على تكييف الأجور مع طبيعة الأعمال التي يؤديها الموظف.

.مكافأة الموظفين المتميزين.

.تمكين الموظفين من المشاركة باتخاذ القرار، وتشجيعهم على ذلك.

.إتاحة الفرصة للموظف بالمشاركة باتخاذ القرار بناء على قدراته العلمية.

.الأخذ بالخبرة الوظيفية للموظف عند إشراكه بعمليات اتخاذ القرار بالبلدية.

.إشراك الموظف بحل مشكلات العمل بالبلدية.

.تشجيع الموظف على السماح لزملاء العمل مشاركته بقراراته الوظيفية داخل البلدية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- الكتب:

(01)- أسامة زيد البليسي: (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

ثانياً- رسائل الدكتوراه ومذكرات الماجستير:

(01)- كوسة بوجمعة: (2014)، الأجور والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية الإدارية في الجزائر الأسلاك المشتركة نموذجاً- دراسة ميدانية بمديريات سطيف، أطروحة دكتوراه في تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة سطيف 2.

(02)- مروان حسن البري: (2016)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

(03)- هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد: (2017) أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.

(2)- سيد جاد الرب: (2008)، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2.

ثالثاً- المقالات العلمية:

01)- أيمن حسن ديوب:(2014)، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية_ مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد30، العدد207، 01.

02)- محمود عبد الرحمن الشنطي:(2016)، أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية_ دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد12، العدد01،

رابعا- النصوص القانونية والتنظيمية:

01)- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر06-03 يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد46، 16 يوليو2006، المادة37.

02)- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 08-04، المؤرخ في 19 جانفي 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة بالمؤسسات والإدارات العمومية، الجريدة الرسمية، العدد03، 20 جانفي2008، المادة49.