



عنوان المقال: برامج جودة حياة العمل ومعوقات تطبيقها في المنظمة

الأستاذة : هبيته نريمان صبرين
الجامعة: باجي مختار- عناية

أ.د.عبيد عائشة بية
الجامعة: باجي مختار- عناية

ملخص:

نتناول في هذا المقال جودة الحياة العمل هذا المفهوم الذي جاء استجابة حتمية ليوأكب سياسات التطوير التنظيمي والبحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل والتخفيف من القلق والضغط لدى العاملين والتي تأثر سلباً على أدائهم وبالتالي على إنتاجية المنظمة ، لذا عمدت المنظمات لوضع برامج لتحسين نوعية حياة العمل هدفها توفير بيئة عمل صحية وأمنة الكلمات المفتاحية: الجودة، جودة حياة العمل ، برامج جودة حياة العمل

Abstract:

In this article we discuss quality of work life .This concept came in response of inadequancies of organisational development and the search of the best ways to improve the working environment and to reduce anxiety and stress among workers which negatively affect the performance and productivity of the organisation.

Keywords: : Quality , Quality of life at work ,quality of work , life programs

مقدمة:

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم المعاصرة التي واكبت حالة التغيير والتطوير المستمرة في كافة مجالات الحياة، ولاسيما في ظل حالة التنافس الشديدة الحاصلة بين الأفراد وبين المنظمات، وحتى بين الأقاليم والدول، وهذا ما فرضته تعاليم العولمة كمفهوم انطلى على أغلب مناحي الحياة، فالجودة بمفهومها المجرد تقابل حالة الرضا عند العميل أو المستفيد من الخدمة المقدمة، وهذا ما يجعل المنظمات في حالة تنافس مستمرة تجاه إنتاج أفضل السلع والخدمات وامتيازات ونظم عمل وقرارات للعاملين، وبهذا يكون العاملون فيها هم عملاء المنظمة المتلقين لخدماتها المقدمة لهم، لذا فإن رضا هؤلاء العاملين يحقق تلقائياً عامل الجودة في حياة العمل والعكس صحيح⁽¹⁾، لذلك وبمطلع الألفية الثالثة زاد الاهتمام بجودة حياة العمل من قبل الباحثين الأكاديميين والممارسين المهتمين في منظمات الأعمال، وذلك بوصفهم بأنه أهم مصادر الرضا للعاملين، والعنصر المميز لبيئة عمل منظمة ما عن غيرها، لذلك برزت المسؤولية الاجتماعية لتحسين جودة حياة العمل للعاملين في تلك المنظمات لغرض إشباع حاجاتهم ورغباتهم في بيئة العمل ويتمثل نجاح منظمات الأعمال المعاصرة بقدرتها على تحقيق أهدافها وأهداف العاملين بها في آن واحد، من خلال سعيها لتطبيق برامج تطوير نوعية حياة العمل فيها⁽²⁾

1/ الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل:

في أوائل القرن العشرين سنت التشريعات لحماية العاملين من إصابات العمل وللقضاء على ظروف العمل وللقضاء على ظروف العمل الخطرة، تلتها حركة نشطة من اتحادات ونقابات العاملين في عام 1930م، والأربعينات من ذلك القرن، ركزت على الأمن الوظيفي للعاملين⁽³⁾، ومنذ بداية خمسينات بدأ الاهتمام بموضوع نوعية حياة العمل ومزال حتى الوقت الحالي⁽⁴⁾ وفي بداية السبعينات زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل فتعددت البحوث والدراسات، كما درست إدارة المنظمات الرائدة ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة

حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقاتها الإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى⁽⁵⁾

وقد ظهر مصطلح جودة حياة العمل لأول مرة عام 1972م خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل ونال هذا المصطلح اهتمام كبير نتيجة تركيزه على تطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة بما يمنحها الفرصة لاتخاذ القرارات الخاصة بوظائفهم⁽⁶⁾ وفي أواخر السبعينات وأوائل الثمانينات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل، مما جعل البرامج المهتمة بها تأتي في المرتبة الثانية، وان اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة

ومنذ منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية⁽⁷⁾.

2/ مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

تعددت تعريفات الباحثين والعلماء لمفهوم جودة حياة العمل فكل باحث رأى المفهوم من منظور مختلف من بينهم:

فيعرفها (Anderon 1998) بأنها "تتمثل في زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون وتنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي".⁽⁸⁾

ويرى (جاد الرب، 2009) جودة حياة العمل بأنها "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها

بينما يرى (Slack et al، 2001) جودة حياة العمل على أنها "مجموعة من العوامل أهمها الأمن الوظيفي، وتقديم التسهيلات في مجال العمل، فضلاً عن مشاركة العاملين في صناعة القرارات⁽⁹⁾

ويعرفها (Havlovic، 1991) بأنها "تعبّر عن توفير العوامل البيئية المرضية والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم مكافآت وفرص النمو المناسبة". ويشير كل من (Lau & May، Robbins، 1989) إلى إن جودة حياة العمل "تبدو من خلال استجابة المنظمة لحاجات ومتطلبات العاملين بها من توفير نظم وآليات تتيح للأفراد حرية المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم الأبعاد الوظيفية لبيئة العمل". من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة حياة العمل هي الجهود التي تبذلها المنظمة من خلال تطوير ووضع نظم تمنح الأفراد حرية المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين بيئة العمل.

3/ أهداف جودة حياة العمل :

إن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عال لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار، إذ تهدف برامج جودة حياة العمل إلى مستويات عالية من رضا العاملين والذين يمكن النظر إليه كسلاح تنافسي لان التحسينات في جودة المنتج وخدمة الزبون تتحقق من خلال العاملين الملتزمين، وان برامج جودة حياة العمل تهدف إلى الآتي:

*زيادة ثقة العاملين

*الاندماج في حل المشكلات

*زيادة الفاعلية التنظيمية

*زيادة الرضا الوظيفي

وتسعى المنظمات إلى تحقيق المزايا والأهداف المتعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة حياة العمل وهي:

*تعظيم قدرة المنظمة التنافسية

*توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين

*توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية

*التأثير الايجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين

*التأثير الايجابي على الأداء التسويقي للمنظمة.⁽¹¹⁾

4/ أبعاد جودة حياة العمل :

تنوع الباحثون والعلماء في تحديد أبعاد وعناصر جودة الحياة الوظيفية حيث وجد كل من **Skinner , Ivancevich** بأنها تتحقق حين توفر مجموعة من العوامل مثل تعويضات عادلة وأمنة، وفرص تطوير القدرات البشرية، والأمن الوظيفي، مرونة المهام الوظيفية وجداول العمل، والانتباه لعملية التصميم الوظيفي ومخطط سير العمل، والتعاون بين اتحدات العمل والإدارة، وتطوير فرق عمل فعالة، وأضاف (**Walton 1973**) عوامل أخرى لجودة الحياة الوظيفية، كالتمسك بقوانين العمل، والتوازن بين الحياة والعمل، والعلاقات الاجتماعية في حياة العمل، إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التنظيمية⁽¹²⁾. بينما يرى (**Nadler & Lawler ، 1983**) أنها تتمثل في وجود بيئة عمل ممتازة بالنسبة للعامل، بالإضافة إلى تحقيق مركز اقتصادي قوي بالنسبة للمنظمة. ومن ثم فإن العوامل الحاكمة لجودة الحياة الوظيفية هي: الاتصال المفتوح ونظام عادل للمكافئات، شعور العامل بالأمن ، المشاركة في التصميم الوظيفية ، الجهود العديدة التي تركز على إثراء الوظيفة، تحسين نظام العمل الجماعي والتقليل من الضغوط المهنية.

أما (**جاد الرب، 1999**) فيرى انه لتتحقق جودة الحياة يجب أن تتوفر على الأبعاد التالية على الأبعاد التالية :

*توفير بيئة صحية وأمنة

*إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين

*المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع، كالمشاركة في اتخاذ القرارات

* توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي

*إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين

*عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية

*إتاحة الفرص الترقى والتقدم الوظيفي

*إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة

*توفير فرق عمل متكاملة

* العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم⁽¹³⁾

اتفق اغلب الباحثين على أبعاد مشتركة لنوعية حياة العمل والتي تتمثل في وجود بيئة عمل صحية وآمنة، كفاية الراتب، المشاركة في اتخاذ القرارات، فرص النمو الوظيفي عدالة الأجور والمكافئات والحوافز المادية ، الأمن الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة، توفير الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية.

5/قياس جودة حياة العمل :

توجد العديد من الدراسات التي تؤكد على استعمال وثيقة الجرد الكلي لجودة الحياة الوظيفية انطلاقاً من أعمال (Martel، 2004) وأعمال Martel et Dupuis والتي تعتبر أداة لقياس الجودة في العمل وتسمح بالتشخيص التنظيمي وإعطاء الحلول اللازمة لمختلف المشاكل التي يتم العثور عليها انطلاقاً من قاعدة مخطط التدخل لإيجاد الحل على الجانب الذي تم الإجابة عليه ومعرفة أين يكمن المشكل، وتتضمن مكوناتها حسب Gilles Dupuis، 1994:

1-المكافئات عن العمل: الأجور، الأرباح الهامشية، ضمان المكافئات .

2-المسار المهني: إمكانية التطور، التحويل من مكان العمل، التكوين والإتقان.

3-أوقات العمل: ساعات العمل، الساعات الإضافية للعمل، التغيب لأسباب عائلية.

4- الجو السائد مع زملاء العمل: الشعور بالانتماء، المنافسة، العلاقة مع الزملاء والزميلات،

صراع الأدوار

5-العلاقة مع رؤساء العمل: العلاقة السائدة مع رئيس العمل، العلاقة المتبادلة مع

المرؤوسين، العلاقة مع العمال الآخرين، الملاحظات والتقييم، الاتصال وتلقي المعلومات .

6-الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل: مكان العمل، المعدات، ووسائل العمل .

7-العوامل المؤثرة في تقييم الوظائف: فعالية العمل، نوع الوظيفة، الكفاءة والعمل، الاستقلالية، تنوع المهام، تبادل الأحاسيس والمشاعر، الانجاز على ارض الواقع، المشاركة في اتخاذ القرار، فارق الدور

8-العوامل الداعمة للعاملين: التكفل أثناء الغياب، تقسيم المهام، العلاقة مع النقابة، مصادر المساعدة المتاحة لدى العاملين.⁽¹⁴⁾

6/ أساليب تحسين جودة الحياة الوظيفية :

كلما استطاعت إدارة المنظمة وضع الطرق والأساليب الكفيلة بالسيطرة ومواجهة التحديات التي من شأنها عرقلة عمل الأفراد أثناء أداء العمل كلما أدى إلى نجاح المنظمة وزيادة قوتها لذا تسعى العديد من المنظمات لإيجاد طرق مختلفة لتحسين جودة حياة العمل بها لمواجهة التحديات التي تواجه تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ومن بين الطرق التي تتبعها المنظمات ما يلي:

1.6. أظهر ما هو متوقع: بمعنى انه يجب على كل عضو ما في المؤسسة أن يفهم ما هو متوقع منه وما هي المتطلبات اللازمة لتحقيق النجاح لهم وللمنظمة، فكثير من الموظفين غير مستقرين في بيئة العمل لأنهم لا يعرفون ما هو متوقع منهم، لذلك فإن عمل إدارة المنظمة يجب أن يحدد ويعرف بهذا، فكل موظف له الحق في معرفة المتطلبات اللازمة للمعاملات والموظفين والمعدات، لذلك يجب تعريف هذه التوقعات بدقة وتوصيلها بوضوح، ويجب أن يشرك الموظف في تحديد هذه المتطلبات .

2.6. ابدأ صغيراً: يجب على الإدارة البحث على المكاسب الصغيرة والبدء بها أي بمعنى البدء بتطبيق جودة الحياة الوظيفية في الأقسام أولاً بدلاً من الشركة ككل، والنظر إلى التحسينات الصغيرة، والتركيز على هذه المناطق لضمان بعد ذلك نجاح المنظمة ككل.

3.6. مشاركة الموظفين : يتحمل الموظفون المشتركون في عملية اتخاذ القرارات مسؤولية أكبر في إيجاد وتنفيذ الحلول، لذلك يجب إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، فالعمل الجماعي يدفع الأفراد للمساهمة في نجاح طويل الأجل للعمل، وبالتالي التغلب على المعوقات⁽¹⁵⁾.

4.6. التمكين : يقوم التمكين على إعطاء العاملين الصلاحيات والمسؤوليات ومنحهم الثقة والحرية لأداء الأعمال بطريقتهم دون تدخل الإدارة فالتمكين يقدم العديد من المميزات سواء

للعاملين أو المنظمة تمكن في مجملها من نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ومنها كما يرى (أفندي، 2003) و (جاد الرب، 2008) و (ملحم، 2006): المحافظة على الموظف من قبل المنظمة أطول وقت ممكن خاصة الموظف المدرب والمؤهل وصاحب الكفاءة، فالتمكين يساهم في تحقيق الانتماء الداخلي بالنسبة للموظف ، وزيادة انتمائه للمنظمة ولفريق العمل الذي ينتمي إليه. بالإضافة إلى ذلك يساعد في سرعة اتخاذ القرار والإدارة الجيدة لوقت الإدارة العليا، والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة ، بناء الإحساس بالانتماء والالتزام تجاه المنظمة وزيادة ولاء العميل وتحسين سمعة المنظمة، تحسين العلاقة بين العامل والإدارة وشعور العاملين بالرضا إذ يمارسون عملاً مسؤولاً ويطورون مهارات جديدة وشعور العاملين بمعنى الوظيفة نتيجة إعطائهم مسؤولية أكبر وتمكينهم من اكتساب إحساس أكبر بإنجاز أعمالهم⁽¹⁶⁾ .

ومنه فالتمكين يعد احد الركائز الرئيسية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية فهو يساهم في تقوية العاملين بالدعم ومنحهم مرونة وأكثر قدرة على أداء مهامهم وبالتالي تحقيق نتائج أفضل.

5.6.الاتصال: يحتاج الموظفون إلى معرفة ما يجري حتى يكونوا فعالين مؤثرين، كما أن إدارة المنظمة يجب أن تعرف ماذا يجري حتى تكون إدارة فعالة، وبالتالي فإن كلاً من العملاء والمساهمين يجب إشراكهم فيما يجري، ويمكن تمثيل ذلك بمربع أو مثلث يشمل العملاء، المساهمين، الموظفين، وإدارة المنظمة، وبذلك فإن تحسين الاتصال والتواصل فيما بين أركان ومكونات المنظمة يمثل احد أهم الطرق المستخدمة للتغلب على معوقات جودة الحياة الوظيفية في العمل.

6.6. التدريب: تدريب الموظفين مسؤولية هامة تقع على عاتق إدارة المنظمة وإدارة الموارد البشرية حيث يمثل دور المدير في تحديد الاحتياجات التدريبية وإعطاء التدريب مبنياً على الحاجة ومنفصلاً طبقاً لما عليه النتائج التي نجمت عن العمل، فالتدريب كجزء من جودة الحياة الوظيفية أمر هام لبقاء المنظمة، فمن الضروري تحديد الاحتياجات الوظيفية التي يجب على الموظف التمتع بها من أجل تحقيق النجاح.

كما توجد ممارسات أخرى لتحسين جودة الحياة الوظيفية وتشمل ما يلي:

- تفعيل دور إدارة الموارد البشرية وممارسة مختلف أنشطتها بفعالية وكفاءة، خاصة فيما يتعلق بتصميم الوظائف التي من شأنها دعم وتحسين جودة الحياة الوظيفية.
- الاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتياً، والتي غالباً ما تكون من فرق العمل الدائمة، والتي تساهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.
- وتعزيز الثقافة التنظيمية للمنظمة ودمجها في ثقافة العاملين والمجتمع ومعالجة قضايا التنوع البشري داخل المنظمة يساهم في تخفيض حالات التمييز ويقلل من حالات التوتر والضغوط والصراعات، وكل هذا يحقق جودة حياة عالية للحياة الوظيفية في المنظمة.
- توفير بيئة صحية سليمة في أماكن العمل.
- تحقيق العدالة التنظيمية.
- محاولة تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين
- تحسين الصحة والسلامة المهنية⁽¹⁷⁾.

7. برامج جودة الحياة الوظيفية :

تعد برامج الجودة في العمل مجموعة من الأنشطة والخطط الهدف منها تحسين بيئة العمل، وان جودة حياة العمل وجودها يفترض أن العاملين سيضعفون نجاحاً إلى نجاح المنظمة في حال أنهم أحسوا أن إسهاماتهم ذات معنى ولها أهمية بدلاً من البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الانسجام بين العمال والتغيرات الثقافية الواسعة ومثل هذه البرامج تشمل الوظائف ونظم الأجور وهي سرورية بفضلها تستطيع المنظمة الاستجابة إلى حاجات ومتطلبات عمالها في إطار ميكانيزمات التطور الذي يسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرار فيما يخص اتجاهاتهم نحو وظائفهم⁽¹⁸⁾، ومن أجل تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بصورة صحيحة وناجحة في المنظمة يرى كل من (1983. Fledman & Arnold) بأنه ينبغي على الإدارة أن تقوم بتطبيق أسلوب مختلف عن ما هو مطبق في الماضي، لأن برامج نوعية حياة العمل لا يمكن فرضها، بشكل أحادي بل تتطلب الكثير من الأموال لإدخال بعض التغيرات التنظيمية عليها ويجب استيعاب هذه البرامج التي تطبق بالمنظمة من المديرين والعاملين جميعهم على حد سواء، فضلاً عن ما أوضحه (Schermehorn et al 2000) أن

المنظمة ينبغي أن تعمل جاهدة على مشاركة العاملين جميعهم في عملية اتخاذ القرارات، فضلا عن منحهم حرية أكبر بالعمل، وإيجاد نظم عوائد عادلة، وأخيرا فإن استجابة المنظمة لجميع حاجات العاملين ورغباتهم سيحقق لهم ما يسمى بالرضا الوظيفي⁽¹⁹⁾.

وقد أشار (NUTEK، 1999) في دراسته على مجموعة من الشركات في الدنمارك والسويد والنرويج وفنلندا إلى المعايير الضرورية التي لا بد من الاعتماد عليها من قبل المؤسسات والشركات لتعزيز وإرساء جودة حياة العمل في البرامج التطورية وهي:

-الاستقلالية وبناء هيكل تنظيمي مرن

-تطوير الرأس المال البشري

-بناء فريق العمل

-تطبيق أسلوب التناوب الوظيفي

-تطبيق نظام الحوافز المعتمد على النتائج والمهارات⁽²⁰⁾

واستهدفت دراسة (Havlovic، 1991) اختبار الافتراضات المتعلقة ببرامج جودة حياة العمل على معدلات الغياب والحوادث ومعدلات دوران العمل وترك العمل، وطبقت الدراسة على إحدى الشركات الصناعية متعددة الجنسيات التي يقع مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، توصلت الدراسة إلى تأثير إيجابي لبرامج جودة حياة العمل على تخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل، كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود تأثير إيجابي لتلك البرامج على تخفيض معدلات الشكاوى ودوران العمل⁽²¹⁾.

أما عند (Human Dignity Hunt، 1992) فبرامج جودة الحياة في العمل تتضمن المبادرة الإدارية والمتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وان الرفع والنهوض بجودة الحياة في العمل يعتبر التزام جماعي يستلزم:

-إشراك العاملين وأرباب العمل، الشركاء الاجتماعيين، وكل الفئات من جميع المستويات

-تحليل وكيفية التصرف من اجل التغيير

-تشجيع جميع المبادرات التي تساهم في تطوير الكفاءات والارتقاء المهني والرفاهية في العمل

-حسن التصرف حتى يصبح العمل وسيلة للراحة النفسية والبدنية والفكرية للأفراد.

-مبدأ أن يجد كل فرد مكانه ضمن الوسط المهني بما أن العمل يعتبر فضاء لكل النشاطات الإنسانية⁽²²⁾

8. جودة حياة العمل وأثرها الأداء الوظيفي للعاملين :

تلعب برامج جودة الحياة الوظيفية دوراً كبيراً في تحسين بيئة العمل وتوفير البيئة المفضلة التي تحظى

برضا العاملين، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، فعندما يستمتع العاملون بوظائفهم ويفتخرون بها يتولد عندهم التزام قوي بتعليمات وإجراءات وجودة العمل، الذي من شأنه زيادة الإنتاجية ونيل رضا العملاء، فهي المحصلة النهائية ينال العاملون سمعة مكافآت أفضل، وكذلك الحال بالنسبة لأصحاب العمل نظير النمو في الإنتاجية والربحية⁽²³⁾، وتعددت الدراسات التي تناولت أثر برامج جودة حياة العمل على الأداء والإنتاجية حيث نجد دراسة (البليبيسي، 2012) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ودرجة الالتزام بتطبيقها ومستوى الأداء الوظيفي ومدى تأثيره بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، حيث طبقت الدراسة على (265) موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية من (53) منظمة دولية وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن المنظمات غير الحكومية الموجودة في غزة تتمتع بمستوى جيد من توافر جودة الحياة الوظيفية وأن مستوى الأداء يتصف بالكفاءة العالية، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي⁽²³⁾.

ودراسة (Azril M.S.Hayrol، 2010) حيث استهدفت الدراسة تأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي وأداء العاملين وتوصلت إلى نتائج مفادها وجود تأثير ايجابي لتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الأداء وإنتاجية العاملين هذا التأثير يندرج من الأقوى إلى الأضعف حيث يؤثر بشكل كبير على توازن الحياة الوظيفية والشخصية ثم على خصائص الوظيفة ونظم الاتصالات التنظيمية، يليه العلاقات مع الزملاء، ثم بيئة العمل المادية.

ودراسة (Garg C.P et al، 2012) التي هدفت إلى التعرف على الجوانب المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وأساليب الاهتمام بها وتأثيرها، والفوائد الناجمة منها عند تطبيقها على

الإنتاجية والأداء وأظهرت نتائج الدراسة أن الفوائد الناجمة عن تحسين جودة الحياة الوظيفية هي: رضا وظيفي أعلى، أداء وظيفي أفضل، مشاركة في القرار بشكل أوسع، انخفاض التغيب الطويل عن العمل، انخفاض معدل دوران العمل، إنتاجية عالية، واعتبرت الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية يمثل عاملاً حاسماً في تحديد رضا وأداء العاملين في جميع المؤسسات⁽²⁴⁾

من خلال نتائج الدراسات السابقة التي تناولت اثر برامج جودة حياة العمل على أداء العاملين فقد وجد اغلب الدراسات بأن تحقيق الأمان الوظيفي وعدالة نظام الترقيات والمكافئات في العمل لها تأثير ايجابي على أداء العاملين حيث يعمل على تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

9.عوائق تطبيق جودة حياة العمل في المنظمات:

على الرغم من الأثر الايجابي لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، إلا أن العديد من الأطراف في المنظمة لا يزالوا يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة الحياة الوظيفية. وتتمثل هذه العوائق فيما يلي:

1-موقف الإدارة : يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إضفاء الديمقراطية في مكان العمل فيجب ان تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم ، ومنحهم فرصة التعبير عن آراءهم ، والمشاركة بفعالية في جميع أنشطة المؤسسة. إلا أن ذلك صعب التنفيذ، الآن كثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم بمثابة التهديد لوجودهم

2-موقف الاتحادات والنقابات العمالية : قد يتولد عن الاتحادات والنقابات العمالية أن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية من دون دفع أية عوائد كافية للعاملين ، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء والإنتاجية .

3-التكلفة المالية: ترى الإدارة أن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة حياة العمل ضخمة وتجاوز قدرة المؤسسات، علاوة على ذلك لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج ، مما يدعو صاحب العمل الذي يعاني من شح في مصادر التمويل

التفكير مراراً قبل توفير ظروف عمل جيدة ومنح اجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية⁽²⁵⁾

ويلخص السويطي(2016) أهم المعايير التي تقف حائلاً أمام تطبيق جودة حياة العمل في المنظمات وهي⁽²⁶⁾:

* فشل بعض الإدارات في قياس اثر تطبيق جودة حياة العمل على نفسيات ورضا العاملين عن العمل، وإهمالها للمقترحات التي يتقدم بها الموظفون
* عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها، وما يحتاجونه من تعليم وتدريب ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات والعاملين على حد سواء .

* تقدير الإدارة العليا بأن برامج المشاركة للعاملين ضمن برامج جودة حياة العمل قد لا تعمل على تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمستدامة للمؤسسة، بل تهتم وتعمل على تحقيق الأهداف ذات المدى القصير جداً ونتيجة لذلك فإن المستويات الدنيا تصاب بالإحباط مما يؤدي لأثار سلبية على المؤسسة .

* عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة الحياة الوظيفية والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفين.

خاتمة:

من خلال ما سبق نستنتج أن برامج جودة حياة العمل تساهم في إشباع حاجات العاملين وتحفزهم لبذل الجهود اكبر لتحقيق أهداف المنظمة وزيادة الرضا الوظيفي والانتماء للمنظمة والمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات، فجوودة الحياة الوظيفية تعد من العوامل الفعالة لتحقيق معدلات عالية من الإنتاجية .

قائمة الهوامش:

1. محمد عبد اشتوي ، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول-العدد 03، حزيران، 2015، ص180
2. سعد العنزي وسما سعد الخير الله الفضل، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13 ع 2007، ص45، ص68
3. أسامة زياد يوسف البليسي ، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في منظمات غير حكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة، 2012، ص66
4. سعد العنزي وسما خير الله الفضل، مرجع سابق، ص68
5. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، كلية التجارة جامعة الزقازيق العدد الثاني، 2004، ص03
6. نجلاء عبد السلام، محمود دسوقي، تأثير جودة حياة العمل على المهارات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم الزراعية، المجلد 60 رقم 02، 2015، ص318
7. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي،، مرجع سابق، ص04
8. محمود عبد الرحمان الشنطي، اثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية، دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 01، 2016، ص35
9. ماجدة محسن عبد الرحمان، جودة حياة العمل وتأثيرها في الاسباقيات التنافسية، مجلة تنمية الرافدين، العدد 112، المجلد 35، 2013، ص42
10. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي،، مرجع سابق، ص05
11. ماجدة محسن عبد الرحمان، مرجع سابق، ص43
12. أسامة زياد يوسف البليسي، مرجع سابق، ص..
13. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص07

14. عبد الكريم بن خالد، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 20 سبتمبر 2015، ص. 123
15. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه كلية التجارة ، جامعة قناة السويس مصر، 2014، ص ص 71-72.
16. أيمن حسن ديوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد الأول، 2014، ص. 209
17. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، مرجع سابق، ص ص 73-74.
18. عبد الكريم بن خالد، مرجع سابق، ص. 126
19. سعد العنزي وسما سعد الخير الله الفضل، مرجع سابق، ص 71
20. سهيلة محمد عباس، علي جاسم الزاملي، التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل، مجلة البحوث التجارية، العدد 02، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، 2002، ص. 03
21. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص. 10.
22. عبد الكريم بن خالد، مرجع سابق، ص. 126
23. محمود عبد الرحمان الشنطي، مرجع سابق، ص ص 39-40.
24. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، مرجع سابق، ص ص 48-50.
25. أسامة زياد يوسف وآخرون جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاسلامية غزة 2012 ص 14
26. هاشم عبد الرحمن، اثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في جامعة الاقصى بغزة مذكرة ماجستير غير منشورة الجامعة الاسلامية بغزة ، 2017 ، ص 21.