

## دور مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في تطوير أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل- بسكرة.

**The Role of Quality of Work Life Indicators in Developing the Performance of Human Resources: A Case Study of Cable Industry Company - General Cable Branch – Biskra**

عثمان مريم

جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، (الجزائر) atmane-meryam@univ-eltarf.dz

النشر: 2023/07/31

القبول: 2023/05/18

الاستلام: 2022/10/26

### ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في تطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل-بسكرة؛ ولتحقيق الهدف تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتصميم إستبانة لغرض جمع البيانات، وزعت على عينة قصدية مكونة من (57) إطاراً (موظف، إطار، مدير، تقني).

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير طردية بين مؤشرات جودة الحياة الوظيفية (الراحة في العمل، العدالة في العمل، الظروف الفيزيائية) وتطوير أداء الموارد البشرية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الحياة الوظيفية؛ الراحة في العمل؛ العدالة في العمل؛ الظروف الفيزيائية.

### Abstract

This study aimed to identify the role of the quality of work life indicators in developing the performance of human resources in Cable Industry Company - General Cable Branch-Biskra. To achieve the goal, the analytical descriptive approach was adopted; a questionnaire for the purpose of data collection, distributed to an intentional sample of (57) frameworks (employee, framework, manager, technician).

The study concluded that there is a direct correlation and effect between the indicators of the quality of functional life (comfort at work, justice at work, physical conditions) & developing the performance of human resources.

**Keywords:** Quality of Work Life; Comfort at Workplace; Justice at Work; Physical Conditions.

### 1. مقدمة:

الذي تقوم به من خلال تنمية الموارد وتطويرها، وفهم كل ما من شأنه أن يعرقل عمل العنصر البشري الذي يعد الاستثمار الأكبر لأي منظمة. ولعل جودة الحياة الوظيفية من أهم محاورها، وذلك نظراً للدور الأساسي

أبرزت التحولات الجذرية في عالم الأعمال اليوم التي مرت بها المنظمات بعد الثورة الصناعية والتطورات التي تمر بها الآن مدى أهمية إدارة الموارد البشرية والدور الحيوي

الوظيفية تعد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي انتشرت ولاقت قبولا في جل المنظمات المعاصرة، حيث أن منظمات اليوم والتي تمتلك المورد البشري الكفاء هي التي تمتاز بالريادة والقبول، لذلك عمدت هذه المنظمات على تطوير وتحسين جودة حياة موظفيها.

وعليه؛ يمكن بلورة الإشكالية في التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى إسهام مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في تطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل- بسكرة؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية يمكن صياغة

### 1.2. التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما المقصود بكل من مؤشرات جودة الحياة الوظيفية(الراحة في العمل، العدالة في العمل، صحة الظروف الفيزيائية) والموارد البشرية وإدارتها؟
- ما مدى توافر مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة؟
- ما مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة؟
- ما طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بمؤشراتها وتطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة؟

### 2.2. فرضيات الدراسة

يستند البحث الحالي إلى فرضيتين رئيسيتين من أجل اختبارها هما:

التي تلعبه بالنسبة للفرد في تحسين وتطوير أدائه، وتعزيز استقراره داخل التنظيم، من خلال تحسين متطلبات البيئة التي يعمل فيها.

ومن أبرز المؤشرات التي تعكس جودة الحياة الوظيفية، وتوضح مدى أهميتها في المنظمات المعاصرة نجد الراحة في العمل من خلال تحقيق جو كبير من الراحة الوظيفية والنفسية والاجتماعية، و إبعاد تأثير التوتر والضغطات عنهم، كما نجد العدالة في العمل من خلال الشفافية والإجراءات الموضوعية، والتي يدرکہا العاملون من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات وإعطاء آرائهم حول الخيارات والبدائل التي تعزز من التزامهم، إضافة إلى صحة الظروف الفيزيائية كأحد العوامل المؤثرة في أداء وصحة العاملين، وهي الظروف البيئية التي يجب أن تعمل منظمات اليوم على توفيرها للأفراد العاملين لديها.

نتيجة لذلك؛ ولكون تنمية الموارد البشرية وتطوير أدائهم من أهم أولويات النظم الحديثة؛ كان لا بد من التطرق إلى مؤشرات جودة الحياة الوظيفية وأهمية وجودها داخل المنظمات بالنسبة للمورد البشري، حيث أنه إذا ما توفرت هذه المؤشرات لهذا الأخير داخل المنظمة يظهر الإبداع والالتزام من طرفه، وبالتالي ينعكس على أدائه ودفاعيته لتحقيق الأهداف المنشودة له وللمنظمة.

### 2. الإشكالية:

نظرا للدور الكبير الذي يلعبه المورد البشري في تحقيق أهداف المنظمة واستمرارها، قام العديد من الباحثين بدراسة السلوك البشري والخروج بالعديد من النتائج والتوصيات بعضها أفاد بأن جودة الحياة

تتناول الدراسة موضوع مؤشرات جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطوير أداء الموارد البشرية، وذلك بالتطبيق على موظفي الإدارة العليا والوسطى في مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل- بسكرة، في الجزائر، خلال العام 2021 م.

### 3. الإطار النظري للدراسة:

يتناول هذا الجانب الإطار النظري للدراسة والذي نتناول من خلاله مفهوم جودة الحياة الوظيفية، أهدافها، ومؤشراتها إضافة إلى مفهوم أداء الموارد البشرية وأهميته، أبعاده وإجراءات تحسينه.

#### 1.3. جودة الحياة الوظيفية:

تشهد المنظمات الاقتصادية اليوم العديد من التحولات والتغيرات المستمرة والمتسارعة التي في مختلف الجوانب، وهذا يؤثر على بيئة الأعمال عموماً والعنصر البشري على وجه الخصوص، الأمر الذي يدفع المنظمات إلى البحث والتجديد المستمر في الأساليب والتقنيات في إدارة الموارد المتاحة وتوظيفها بما يضمن تحقيق أفضل النتائج.

في هذا الإطار؛ برز الاهتمام بمفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life) لتحسين بيئة العمل من خلال التركيز على جودة هذه البيئة، والسعي للوصول إلى مستوى عالٍ من الشعور بالرضا والراحة والأمان، ما يعزز الانتماء والولاء ويرفع مستوى الأداء والإنتاجية للمنظمة كنتيجة طبيعية للسعادة الوظيفية.

#### أ- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يمكن تعريف جودة الحياة بأنها: "وعي الأفراد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها (الراحة في العمل، العدالة في العمل، صحة الظروف الفيزيائية) وتطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة.

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها (الراحة في العمل، العدالة في العمل، صحة الظروف الفيزيائية) وتطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة.

#### 3.2. أهداف الدراسة:

- يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- توضيح مفهوم جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها كأحد مفاهيم علم إدارة الأعمال.
- التعرف على مدى توافر مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة صناعة الكوابل المبحوثة.
- التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتها وتطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل المبحوثة.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج البحث والتي يمكن أن تسهم في ارتقاء مؤسسة صناعة الكوابل المبحوثة على وجه الخصوص.

#### 4.2. حدود الدراسة:

المتعددة دورا في جودة حياة الفرد مثل: الرضا الوظيفي، والدخل، ووقت الفراغ.

وترى الباحثة أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: "مجموعة من الآليات والسياسات والعمليات المحفزة، التي تتداخل وتتفاعل مع بعضها تهدف إلى تهيئة ظروف مناسبة تخدم العاملين للقيام بالأعمال الموكلة لهم بأحسن طريقة ممكنة".

#### ب- أهداف جودة الحياة الوظيفية:

يمكن تلخيص أهمية جودة الحياة

الوظيفية للعاملين بالآتي:

- تساعد على تهيئة بيئة عمل جيدة من رواتب ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحقق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية (Sinha, 2012, p.31).
- تحسين بيئة العمل من خلال تعزيز بعض المفاهيم والقيم المتعلقة بالعمل الفيزيقي والتعاون والشفافية والمشاركة في اتخاذ القرارات والشفافية في الاتصال والمكافأة حول الأداء، وهو ما ينعكس على تحسين الأداء التنظيمي (Chib, 2012, p.36).
- تهيئة ظروف عمل مناسبة وأكثر إنسانية، وتأسيس بيئة عمل توفر قناعة شخصية لدى العاملين، فضلاً عن إشباع الجانب الاقتصادي لديهم (أبو غنيم، 2018، ص19).
- توفير طاقة عمالية أكثر ولاء ودافعية، وتنظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة (المغربي، 2007، ص6).

والنفسية والاجتماعية لتحقيق الرضا عن الحياة والاستمتاع بها" (الزعير، 2012، ص12).

وتبرز جودة الحياة الوظيفية للعاملين حسب (Habibzadeh & Bahram, 2017, p.230) من خلال توفير وظائف مثيرة لاهتمام العاملين وتتحدى طموح شاغليها، والتي يحصلون منها على المكافآت والأجور العادلة، وتتيح لهم فرص المشاركة والتعاون، مع توفير أماكن عمل نظيفة وأمنة تعزز العلاقات الاجتماعية بينهم، إلى جانب تقديم الرعاية الصحية والشخصية المناسبة لهم.

أما مفهوم جودة الحياة الوظيفية فيمكن تعريفها بأنها: "فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين و تطور التغييرات في ثقافية المنظمة و تحسين الجوانب المعنوية و الجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطوير (جاد الرب، 2008، ص9). أي أن اهتمام الإدارة بالمناخ التنظيمي وإتاحة فرص التطور الوظيفي من شأنه تحفيز العاملين على الوصول إلى الأهداف المرجوة.

وتعرف جودة الحياة الوظيفية أيضا بأنها: "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المؤسسة من بيئة عمل مادية ومعنوية" (شتيوي، 2014، ص41). أي بمعنى رضا العاملين عن بيئة العمل الداخلية، وقدرتها على تلبية احتياجاتهم المتنوعة ماديا ومعنويا وعلى المستوى الشخصي والوظيفي.

كما تعرف بأنها: "شعور الفرد حيال مكانته الحالية في الحياة المهنية ويتضمن تصورهم لرفاههم العام، بالإضافة إلى الأهداف والتوقعات والمخاوف" (www.thebalance.com). هنا تلعب العوامل

وتعطي لمكان العمل معنى، وتنعكس على ارتباطهم نفسياً وسلوكياً بالمنظمة. ويشمل مؤشر الراحة في العمل ثلاثة أبعاد هي:

✓ **الراحة الوظيفية:** ويقصد بها "مدى فعالية مكان العمل في مساعدة الأفراد على تأدية مهامهم، وتشمل تقييم البيئة من قبل العاملين" (Vischer, 2006, p.65).

✓ **الراحة الجسدية:** ويقصد بها "الشعور بالرفاهية الناجم عن الظروف الداخلية و البيئية التي يتم اختبارها على أنها مقبولة و مرتبطة بالرضا والارتياح، و تشمل الاحتياجات البشرية الأساسية مثل: السلامة و النظافة" (Psychology Wiki, 2018).

✓ **الراحة النفسية والاجتماعية:** ويقصد بها "الجوانب النفسية والاجتماعية التي تربط العامل ببيئة عمل الموظف، وتشمل الشعور بالانتماء والارتباط بالعمل... الخ" (Vischer, 2006, p.65).

**2.3. العدالة في العمل:** وتشير إلى إدراك العاملين للعدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة أو برؤسائهم المباشرين تؤثر في النهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل. (العطوي، 2007، ص 148). ويشمل مؤشر العدالة في العمل ثلاثة أبعاد هي:

✓ **العدالة التوزيعية:** ويقصد بها "إدراك الموظف لعدالة توزيع المخرجات والمدخلات المرتبطة بوظيفته في المنظمة" (أبوتايه، 2012، ص 150).

✓ **العدالة الإجرائية:** ويقصد بها " إدراك الموظف لعدالة الإجراءات والطرق المستخدمة في توزيع المدخلات

- توفير ظروف عمل صحية وأمنه للعاملين (Srivastava & Kanpur, 2014, p.56).

- تهيئة بيئة عمل داعمة ومشجعة تعزز الرضا للعاملين بها، وتضمن رواتب أفضل وأمن وظيفي وفرص تنمية أفضل (Akram, 2017, p.245).

- توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء بالمؤسسة، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة.

كما يشير (Sirgy et al., 2008, p.189) إلى أنّ أهمية جودة الحياة الوظيفية تنبع من وجود علاقة طردية تبادلية لأبعادها المختلفة مع جودة حياة الفرد الخاصة، أي أنه كلما كانت حياة الفرد الوظيفية أعلى جودة سواء على المستوى الكلي أو حتى على مستوى أي بعد من أبعادها زادت حياته الخاصة جودة. فعلى سبيل المثال ومن المنطقي أن زيادة الأجور والمكافآت التي يتقاضها الفرد سينعكس على رفاهية حياة الفرد والعكس صحيح.

#### ت- مؤشرات جودة الحياة الوظيفية:

هناك الكثير من الدراسات الإدارية والتنظيمية التي تناولت مفهوم جودة الحياة الوظيفية، إلا أنها اختلفت في ما يحتويه هذا المفهوم من أبعاد، حيث تبين بأنّه بنية متعددة الأبعاد. وفي هذا الصدد ولغايات هذه الدراسة فقد تم التركيز على ثلاثة أبعاد أو مؤشرات رئيسة هي:

✓ **الراحة في العمل:** وتشير إلى العملية الإدراكية التي تعكس المشاعر الداخلية للموظفين

الاستخدام في الفكر التنظيمي وهو القوى العاملة، ويختلف تحديد مفهوم الموارد البشرية أو ما يصطلح عليه "إدارة الموارد البشرية" من كثرة الاختلافات حول مجالات الموارد البشرية وتوجهاتها والانفصال بين مفهوم إدارة الموارد البشرية نظرياً ومفهومها في الممارسة والتطبيق. فتعرف الموارد البشرية في قاموس علم الاجتماع بأنها: "Ressource، أي جزء من بيئة الإنسان الفيزيكية الحية أو غير الحية، أو أي مهارة أو معرفة إنسانية يمكن استخدامها في إنتاج سلع وخدمات (مداس، 2003، ص262).

وتعرف الموارد البشرية بأنها: " تلك المجموعات من الأفراد القادرين على أداء العمل والراغبين في هذا الأداء بشكل جاد وملتمزم " (أبو النصر، 2007، ص31). بمعنى أن الموارد البشرية هي تكامل وتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار منسجم لتحقيق الغايات المنشودة.

في نفس السياق، نجد من يعرف الموارد البشرية بأنها " كل المقومات المتوفرة في مجتمع ما، والتي تمثل فرصاً يمكن استغلالها لإحداث التنمية بذلك المجتمع" (عاشور، 1997، ص12). بمعنى أن الموارد البشرية هي مصدر التنمية في أي مجتمع.

كما تعرف الموارد البشرية بأنها" تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي الخبرات والقدرات والمهارات المناسبة لأنواع معينة من العمال، والراغبين فيها بحماس واقتناع" (غربي وآخرون، 2002، ص19). ما يشير إلى أن الموارد البشرية تلعب دوراً بارزاً وفعالاً في تحقيق

والمخرجات في المنظمة " (أبوتايه، 2012، ص149).

✓ **عدالة التعاملات:** ويقصد بها " إدراك الموظف لعدالة المعاملة الشخصية من قبل المدراء أثناء تطبيق الإجراءات عليهم " (أبوتايه، 2012، ص149).

✓ **الظروف الفيزيائية الصحية:** وتشير إلى العوامل المحيطة التي يتأثر بها الإنتاج، قد تكون عوامل محبطة أو مشجعة وهي عديدة ومتشابهة" (شحاته، 2010، ص175). ويشمل مؤشر الظروف الفيزيائية الصحية المحيطة بالموظف: درجة الحرارة والرطوبة، الإضاءة والتهوية والوضوء. (العيسوي، 2002، ص131).

### 3.3. أداء الموارد البشرية:

لقد بات الاهتمام بقيمة المورد البشري اليوم من أبرز اهتمامات منظمات الأعمال على اختلاف أهدافها وطبيعتها وأنشطتها وأحجامها. بل أصبحت خطط المنظمات المعاصرة مشتملة على خطة إستراتيجية متكاملة للمورد البشري فيها، وذلك لأهميتها ودورها الفعال في نجاح تلك المنظمات وبلوغها مستويات متصاعدة من النمو والاستدامة.

وللتعامل مع المورد البشري بشكل فعال أضحى من الضروري العمل للاستفادة الكاملة من طاقاته الكامنة فيه، و استغلال مهاراته الفنية والفكرية والسلوكية وتنميتها وتطويرها لتحقيق أهداف المنظمة بالكفاءة والفعالية المطلوبتين.

#### أ- مفهوم الموارد البشرية:

برز مفهوم الموارد البشرية ( Human Resources) كشكل حديث لمفهوم قديم شائع

أما مفهوم تطوير أداء الموارد البشرية فيمكن تعريفه بأنه: " خيار استراتيجي

للمؤسسات لكونه يستهدف الرقي بأداء مواردها البشرية إلى أعلى المستويات، من خلال تنمية كفاءتها وتطوير أساليب الإنتاج وظروف العمل، الأمر الذي يحملها تكلفة أكبر، لكنه يعود عليها بنتائج أفضل على المدى البعيد " (حيمر، 2018، ص334). أي أنه إستراتيجية تتضمن برامج لتنمية كفاءات الموارد البشرية تعمل على تطوير الأداء في المدى البعيد.

ويعرف تطوير أداء الموارد البشرية أيضاً بأنه: " تطوير الأداء من خلال اعتماد نظم وأساليب وإمكانيات جديدة بالمؤسسة، فهو بذلك يتطلب القيام باستثمارات إضافية لتحقيقه " (عشماوي، 2014، ص278). أي أنّ تطوير الأداء يركز على الأساليب والنظم التي تعتمدها المؤسسة من أجل ضمان أقصى درجات الأداء.

كما يعرف تطوير أداء الموارد البشرية بأنه: " النظام الذي يحدد الأداء الجيد مع إمكانية الترقية والتشجيع حيث يكون بإمكان المنظمة تحديد الأشخاص وإعدادهم للمناصب المهمة وبطرق متعددة " (عبد الرحمن، 2012، ص191). أي بمعنى الآليات والسياسات التي تعتمدها المؤسسة للتأثير في مستوى أداء الأفراد.

و ترى الباحثة أنّ تطوير أداء الموارد البشرية يتمثل في: " العملية التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة والتي تتضمن وضع برامج لتنمية كفاءات الموارد البشرية وتدريبها، وتطوير أساليب الإنتاج وظروف العمل للوصول بمستوى أداء الموارد البشرية إلى

الغايات النهائية، التي وجدت من أجلها المنظمة.

وترى الباحثة أنّ الموارد البشرية تتمثل في: "القوى العاملة من الأفراد الموجودين في المنظمة، التي تعمل على تحقيق أهدافها وسياساتها عن طريق قدراتها ومهاراتها الفنية والعملية المكتسبة".

### ب- مفهوم تطوير أداء الموارد البشرية:

حظي موضوع الأداء باهتمام باحثي حقل السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، نظراً لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في بلوغ المستويات المرغوبة من النجاح والتفوق والتميز في العمل. وفي هذا السياق يرى كل من (Bramiely & Miller, 1990) أنّ الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها المنشودة، ومدى قدرتها على مواجهة التحديات لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية (علي، 2016، ص106).

ويمكن تعريف الأداء بأنه: " إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة " (بلوط، 2005، ص360). بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة. ويعرف أيضاً بأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، (راوية، 2000، ص215). وهو ما يشير إلى درجة إشباع الفرد لمتطلبات الوظيفة.

كما يعرف بأنه: " التفاعل بين السلوك والإنجاز لإنتاج مخرجات ذات قيمة تساعد على بقاء واستمرارية العمل على مستوى الأفراد أو المنظمات ضمن ما هو مخطط ومطلوب من الطرفي (Shields et al, 2015, p.25). بمعنى أنّه المرأة التي تعكس وضع المنظمات أو الأفراد العاملين فيها في مختلف المجالات.

إنّ جودة الحياة الوظيفية كمدخل أو فلسفة لإدارة الموارد البشرية لا تركز على جانب من جودة حياة العاملين وتغفل باقي الجوانب، لكن جودة الحياة الوظيفية عملية مستمرة تساعد في تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية، كما تتحقق جودة الحياة الوظيفية بإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للموارد البشرية، من خلال التحكم في ظروف العمل وتهيئتها، حيث تركز على توفير الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير الأمن الوظيفي، وفرص النمو، والسماح للمورد البشري بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون، وتحقيق العدالة، فضلاً عن سلامة بيئة العمل، مما يؤدي إلى إشباع حاجات الموارد البشرية ورغباتهم، وبما يحقق ردود إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية.

#### 4. الدراسات السابقة:

– دراسة (سحنون و فيسة، 2019) بعنوان: **جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية.** هدفت الدراسة إلى تبيان دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية بالتطبيق على شركة سونلغاز فرع ولاية المدية الجزائرية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. طبقت الدراسة على عينة عشوائية من (30) عامل في الشركة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية لكنها متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي

مستويات أعلى من تلك المستويات السابقة، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة المرجوة."

**ت- العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية:** من أهم العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية ماييلي (قصاب، 2008، ص85):

– **غياب الأهداف المحددة:** فالمؤسسة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك.

– **عدم المشاركة في الإدارة:** إنّ عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و صنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية و الموظفين.

– **اختلاف مستويات الأداء:** ضرورة وجود نظام متميز لتقييم الأداء ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد، المتوسط والضعيف.

– **مشكلات الرضا الوظيفي:** الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء الوظيفي، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف.

– **التسيب الإداري:** يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلب على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

**ث- أهمية تطوير الموارد البشرية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية:**

المتحدة من خلال تبني الدراسة لعوامل جودة الحياة الوظيفية (النهج الإداري، المكانة، الأجور والفوائد، فرص التطور المهني).

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. طبقت الدراسة على عينة عشوائية من (450) موظف في القطاع العام والخاص. توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وقطاع الموظفين، بمعنى أنّ القطاع ليس عاملاً مهمّاً لفهم جودة الحياة الوظيفية.

دراسة (Verma & Doharey, 2016) بعنوان: **دراسة تحديد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية في الصناعات الصغيرة:**

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية في الصناعات الصغيرة في الهند. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (180) عامل من قطاع التصنيع والخدمات الهندية. توصلت الدراسة إلى أنّ العديد من الموظفين يرغبون في الحصول على الرضا الوظيفي، والمكافآت، وظروف العمل الجيدة والمغادرة وفقاً للموظف، وتوفير برامج تدريبية للموظفين. كذلك لوحظ أن الموظفين ذو الوظائف المنخفضة لا يشاركون في أي قرار تتخذه الإدارة. كذلك توفير الأمان الوظيفي والتكامل الاجتماعي لها تأثير إيجابي على جودة حياة العمل في الصناعات الصغيرة.

دراسة (Öztürk et al, 2019) بعنوان: **التحقيق في العلاقة بين التواصل في البيئة الأكاديمية وجودة الحياة العملية بين أعضاء هيئة التدريس.**

لموظفي الشركة المبحوثة، إضافة إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية بمحاورها على الأداء الوظيفي لموظفي الشركة المبحوثة.

دراسة (البياري، 2018) بعنوان: **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة.**

هدفت الدراسة التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. طبقت الدراسة على عينة عشوائية من (179) موظف. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية. إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي تعزى إلى البيانات الشخصية (مكان العمل: لصالح وزارة العمل، العمر: لصالح من هم أعمارهم 50 سنة فأكثر، المسمى الوظيفي: لصالح مدير عام) ماعدا الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة.

دراسة (ياغي، 2014) بعنوان: **جودة الحياة الوظيفية في مرحلة تأميم الموارد البشرية: دراسة تطبيقية للتوطين للقوى العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة.**

هدفت الدراسة التعرف إلى تقييم جودة الحياة الوظيفية للموظفين المواطنين في القطاعين العام والخاص في دولة الإمارات العربية

جودة الحياة الوظيفية حيث تم تجميعهم من عدة دراسات سابقة.

### 6. الإطار التطبيقي للدراسة:

يتناول هذا الجانب الإطار العملي للدراسة والذي يتكون من ثلاثة جوانب رئيسية، يتعلق الجانب الأول بالإجراءات المنهجية للدراسة، فيما يهتم الجانب الثاني بالوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة، أما الجانب الثالث فيتضمن اختبار الفرضيات.

### 1.6. الإجراءات المنهجية للدراسة:

فيما يلي وصف لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، ومتغيرات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها.

### 2.6. منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه: "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (ملجم، 2000، ص324).

### 3.6. مجتمع وعينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من إدارات الإدارة العليا والوسطى في مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل- بسكرة، والبالغ عددهم (57) إطاراً (موظف، موظف إطار، مدير، تقني)، وقد اختيرت عينة قصدية -غير عشوائية- حيث يتميز هذا النوع من العينات بتقدير الباحث لحاجته لنوع من المعلومات.

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الاتصال التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس الذين يشغلون مناصب إدارية وبين جودة حياة العمل لديهم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (165) عضواً في الجامعات التركية المختلفة. توصلت الدراسة إلى أنّ الاتصال بين الأعضاء الذين يشغلون مناصب إدارية مختلفة يساعد في تنمية المهارات الإدارية لديهم وتبادل الخبرات المعرفية، بالإضافة إلى أن عملية التواصل التنظيمي بين أفراد العينة كانت ضعيفة، وأنهم بحاجة إلى برامج تدريب أثناء الخدمة لحل المشكلات المتعلقة بهم والتي تؤثر بالتالي على جودة حياة العمل لديهم.

### 5. التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة؛ نجد أنّ أغلبها تناولت جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة وعلاقتها بالمتغيرات التنظيمية كالالاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي، وأكدت على أهمية جودة الحياة الوظيفية، وقد قدّم الباحثون فيها مساهمات تقوم على إغناء موضوع الدراسة الحالية. وتساعد الباحثة في إعداد أداة الدراسة الحالية. وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنّها ربطت بين جودة الحياة الوظيفية وتطوير الموارد البشرية، إذ تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الأولى- بحدود علم الباحثة- في موضوعها ومجتمعها وفي كافة القطاعات المحلية، كما تحسب لهذه الدراسة أنّها تناولت مجموعة مختلفة الأبعاد من عناصر ومؤشرات

#### 4.6. أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول: " دور مؤشرات

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	المحور
*0.000	0.801	جودة الحياة الوظيفية (QWL)
*0.000	0.791	الراحة في العمل (CW)
*0.000	0.733	العدالة في العمل (JW)
*0.000	0.625	صحة الظروف الفيزيائية (PC)
*0.000	0.779	أداء الموارد البشرية (PHR)

#### 5.6. صدق الاستبانة:

اعتمدت الباحثة على تدريب خماسي لقياس آراء المحكمين عند تحكيم فقرات الاستبانة، وقد تراوحت متوسطات تقديرات المحكمين بين (4.17-5.00)، وهي قيم مرتفعة تدل على اتفاق المحكمين على مناسبتها وانتمائها لموضوع البحث. كما قامت الباحثة بالتحقق من الصدق البنائي لمحاور الاستبانة ومدى ارتباطها بالدرجة الكلية، من خلال معامل ارتباط بيرسون، حيث تراوحت قيمها بين (0.625-0.801)، وهي تمثل درجة صدق بنائي، كما يبين الجدول رقم (01).

**الجدول 1:** معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للإستبانة **المصدر:** من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.24).

#### 6.6. ثبات الاستبانة:

تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)، حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.887)، وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات الاستبانة. والجدول رقم (02) يوضح ذلك.

جودة الحياة الوظيفية في تطوير أداء الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل- بسكرة". وقد أُعتمد على الإستبانة لأنها الآن الأكثر شيوعاً في دراسات تقييم العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والمواقف المتعلقة بعملهم في المنظمات. و قسمت الإستبانة على جزأين أساسين هما:

- **الجزء الأول:** وهو عبارة عن المعلومات الشخصية للمبحوثين: وشمل (05) فقرات تتضمن (العمر، السن، ومدة الخدمة، والمستوى التعليمي، والمسعى الوظيفي)؛
- **الجزء الثاني:** يضم (50) فقرة ذات إجابات مقيدة مقسمة إلى المحاور التالية:
- **المحور الأول:** يتكون من (34) فقرة خاصة بمتغير بين جودة الحياة الوظيفية.
- **المحور الثاني:** يتكون من (16) فقرة خاصة بمتغير أداء الموارد البشرية.

الجدول 2: معاملات ألفا كرونباخ لمحاوَر أداة  
الدراسة:

ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البعد
62.80	34	المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية
0.805	16	الراحة في العمل
0.790	12	العدالة في العمل
0.893	6	صحة الظروف الفيزيائية
0.899	16	المحور الثاني: أداء الموارد البشرية
70.88		معدل الثبات العام

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على

مخرجات برنامج (SpssV.24).

#### 7.6 الأساليب الإحصائية:

إعتمدت الباحثة على مجموعة من الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات إحصائياً والتوصل إلى الاستنتاجات والموجودة في برنامج (SpssV.24)، فيما يلي أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة والغاية من استخدامها:

– الإحصاء الوصفي: لتحديد الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة تجاه محاور أداة الدراسة.

1. معامل الارتباط بيرسون: (Pearson Correlation) لمعرفة مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرين أو أكثر، كما استخدم في حساب الارتباط لتقدير صدق أداة الدراسة (الصدق البنائي).
2. الإنحدار المتعدد (Multiple Regression): لاختبار تأثير كل متغير مستقل لوحده على المتغير التابع.
7. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

يتناول هذا الجانب عرضاً لنتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام برنامج (SpssV.24) لإجراء التحليل الإحصائي على البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

#### 1.7 عرض النتائج ومناقشتها في ضوء إستجابات أفراد عينة الدراسة:

للتعرف على مدى توافر مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة المبحوثة، إضافة إلى التعرف على مستوى أداء الموارد البشرية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (03) أدناه.

الجدول 3: الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

المستوى	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	البعد	الرتبة
مرتفع	0.991	73.90	3.695	الراحة في العمل	2
متوسط	0.997	67.50	3.375	العدالة في العمل	3

1	صحة الظروف الفيزيائية	3.899	77.98	0.907	مرتفع
	المستوى العام لجودة الحياة الوظيفية	3.715	74.30	0.988	مرتفع
	المستوى العام لأداء الموارد البشرية	3.994	79.88	0.961	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.24).

والبحيثة إلا أنّ درجة رضاهم عن نوعية الحياة تحتاج عدالة تنظيمية تخلق الحماس وتزيد درجة الرضا والارتباط أكثر بالمؤسسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بومجان و آخرون، 2018) ودراسة (Bharathi et al., 2011)، واختلفت مع دراسة (سجنون وفيسة، 2019) ودراسة (البياري، 2018) ودراسة (Verma & Doharey, 2016).

المستوى العام لأداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة المبحوثة كان مرتفعاً ونسبة (79.88%)؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.994) وانحراف معياري (0.961)، وبدل الانحراف المعياري على عدم وجود تباين كبير في استجابات المبحوثين، حيث أن قيم الانحرافات المعيارية كانت أقل من الواحد الصحيح. وتعزو الباحثة هذه النتيجة (المرتفعة) لمستوى أداء الموارد البشرية إلى مدى اهتمام إدارة مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة المبحوثة بالعاملين من خلال توفير بيئة تنظيمية محفزة تعمل على زيادة راحة الموارد البشرية، وتشجيعهم على إبداء آرائهم ومقترحاتهم، وهذا بدوره خلق علاقات عمل قللت من معدلات الغياب لديهم، ورفعت مستوى رضاهم عن العمل، ما انعكس على مستوى أدائهم ورغبتهم ودوافعهم في تأدية المهام الموكلة

من الجدول (03) يمكن استخلاص ما يلي:  
المستوى العام لمؤشرات جودة الحياة الوظيفية السائدة في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة المبحوثة كان مرتفعاً ونسبة (74.30%)؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.715) وانحراف معياري (0.988)، وبدل الانحراف المعياري على عدم وجود تباين كبير في استجابات المبحوثين، حيث أن قيم الانحرافات المعيارية كانت أقل من الواحد الصحيح.

جاء بعد صحة الظروف الفيزيائية بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.899) وانحراف معياري قدره (0.907) وبدرجة مرتفعة، وقد نال أعلى متوسط حسابي ونسبة (77.98%)، وأتى بعد الراحة في العمل في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.695) وانحراف معياري قدره (0.991) وبدرجة مرتفعة ونسبة (73.90%)، وأخيراً حل بعد العدالة في العمل بمتوسط حسابي (3.375) وانحراف معياري قدره (0.997) وبدرجة متوسطة ونسبة (67.50%)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة (المرتفعة) لمستوى مؤشرات جودة الحياة الوظيفية إلى درجة رضاهم عن نوعية الحياة من حيث الراحة، وصحة الظروف الفيزيائية باستثناء العدالة في العمل، ويمكن تبرير ذلك بإحساس العاملين في المؤسسة المبحوثة بأنهم فئة مميزة اجتماعياً من حيث قدراتهم العلمية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتهما (الراحة في العمل، العدالة في العمل، صحة الظروف الفيزيكية) وتطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة.

ولاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط بيرسون؛ والجدول (04) يوضح ذلك.

إلهم، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بومجان وآخرون، 2018)، واختلفت مع دراسة (سحنون و فيسة، 2019).

2.7. عرض النتائج ومناقشتها في ضوء اختبار فرضيات الدراسة:

أ) الفرضية الرئيسة الأولى: قامت الباحثة بصياغة الفرضية الرئيسة الأولى كما يلي:

الجدول 4: العلاقة بين أداء الموارد البشرية وتوافر مؤشرات جودة الحياة الوظيفية:

الرقم	العلاقة بين المتغيرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	العلاقة بين أداء الموارد البشرية والراحة في العمل	*0.591	0.000
2	العلاقة بين أداء الموارد البشرية والعدالة في العمل	*0.575	< 0.001
3	العلاقة بين أداء الموارد البشرية والظروف الفيزيكية	*0.439	0.043
	العلاقة بين أداء الموارد البشرية بشكل عام وتوافر مؤشرات جودة الحياة الوظيفية	*0.519	< 0.001
* الإرتباط معنوي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ N=57			

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.24).

من الجدول (04) يمكن استخلاص ما يلي: وعليه فإن النتائج الإحصائية السابقة تدعم صحة - معامل الارتباط يساوي (0.519)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية وموجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية ومؤشراتهما (الراحة في العمل، العدالة في العمل، صحة الظروف الفيزيكية) وتطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة المبحوثة. وتعزو الباحثة ذلك إلى رضا العاملين عن جودة الحياة في بيئة

- العمل ما يجعلهم يبذلون أكبر جهد لديهم.

**الجدول 5:** مقدار التغير في أداء الموارد البشرية نتيجة التغير في مؤشرات جودة الحياة الوظيفية:

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة اختبار (T)	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المقدار الثابت	3.681	19.375	<0.001*
الراحة في العمل	0.035	0.909	*0.364
العدالة في العمل	0.045	1.256	*0.211
الظروف الفيزيائية	0.031	1.297	*0.196
معامل الارتباط = 0.526 معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = 0.276 * ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ N=57			

**المصدر:** من إعداد الباحثة بالإعتماد على

مخرجات برنامج (SpssV.24).

من الجدول (05) يمكن استخلاص ما يلي:

(72.4%) فترجع إلى تأثير عوامل أخرى لم يتناولها النموذج.

وعليه فإن النتائج الإحصائية السابقة تدعم

صحة الفرضية الرئيسة الثانية.

**8. خاتمة:** توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها في النقاط التالية:

أظهرت النتائج أنّ مستوى توافر مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة صناعة الكوابل -بسكرة مرتفعاً حيث بلغ نسبة (74.30%).

تبين أنّ مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة المبحوثة كان مرتفعاً وبلغ نسبة (79.88%).

تبين أنّه توجد علاقة إرتباط طردية قوية وموجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية ومؤشرات (الراحة في العمل، العدالة في العمل، صحة الظروف الفيزيائية) وتطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة.

تبين أنّ تطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة يتأثر بمتغيرات الدراسة الثلاث (الراحة في العمل، العدالة في العمل، صحة الظروف الفيزيائية) بنسبة (27.6%) على التوالي والباقي يرجع إلى تأثير عوامل أخرى.

كشفت نتائج الدراسة النظرية والتطبيقية أن جودة الحياة الوظيفية تسهم في تطوير أداء الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة من خلال دور مؤشرات (

قيمة (T) المحسوبة كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، حيث بلغت (19.375) ما يشير إلى وجود الدلالة المعنوية في تفسير المتغير التابع (أداء الموارد البشرية) من خلال المتغيرات المستقلة مؤشرات جودة الحياة الوظيفية.

معامل التحديد (R<sup>2</sup>) بلغ (0.276)، مما يعني أن المتغيرات المستقلة (مؤشرات جودة الحياة الوظيفية) تفسر ما نسبته (27.6%) في المتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، أمّا النسبة الباقية والمقدرة بـ

المنار، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.

2. عبد الوهاب محمد، عشمواوي حسن.(2014). الإدارة الإستراتيجية في الموارد البشرية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة-مصر، 2014.

3. أبو النصر مدحت محمد. (2007). إدارة وتنمية الموارد البشرية: الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة: مصر .

4. المغربي عبد الفتاح عبد الحميد. (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، كلية التجارة، المنصورة: مصر.

5. ملحم سامي. (2000). مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

6. أحمد صقر عاشور. (1997). إدارة الموارد البشرية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية: مصر.

7. بلوط حسن ابراهيم.(2005). المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت-لبنان.

8. راوية محمد حسن. (2000). إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر.

9. ربيع، محمد شحاته. (2010)، علم النفس الصناعي والمبني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان: الأردن.

10. العيسوي عبد الرحمن. (2002). علم النفس والانتاج، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية: مصر.

الراحة في العمل، العدالة في العمل، صحية الظروف الفيزيائية).

9. **التوصيات:** في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- أن تقوم مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة بتوفير بيئة عمل صحية، مريحة و متميزة ما يسهم في تعزيز الأداء الفردي للموارد البشرية والأداء التنظيمي بشكل عام.

- أن تعمل مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة على الاهتمام بعدالة التوزيع لتحقيق العدالة في العمل لجميع العاملين .

- أن تقوم مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة بالبحث عن المتغيرات الأخرى التي يكون لها تأثير على أداء الموارد البشرية، لأنّ متغيرات الدراسة تسهم فقط بنسبة (27.6%) من التغير في تطوير أداء الموارد البشرية.

- ضرورة قيام مؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة بمنح العاملين صلاحيات كافية تتلاءم مع المؤهلات الحاصلين عليها، والتي تؤدي إلى تعزيز شعور العاملين بالرضا عن جودة الحياة في بيئة العمل ما يجعلهم يبذلون أكبر جهد لديهم.

- ضرورة البحث عن متغيرات أخرى يتم دراستها والبحث في متغيراتها يمكن أن يكون لمؤشرات جودة الحياة الوظيفية علاقة بها.

10. **قائمة المراجع:**

**المراجع بالعربية:**

1. مداس فاروق. (2003). قاموس

مصطلحات علم الاجتماع، سلسلة قواميس

4. اشتيوي، محمد. (2014). اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة القدس المفتوحة، غزة: فلسطين.

5. أمل عبد محمد علي. (2016). إدارة المعرفة الشاملة وأثرها في التميز في الأداء: بحث ميداني، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بابل، العراق، مج(8)، ع(3).

6.

7. حمود حيمر. (2018). أهمية عملية تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات ومعوقاتها: دراسة حالة الموارد البشرية العاملة بإدارة مؤسسة صيدال لصناعة الأدوية بقسنطينة، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، مج(5)، ع(1).

8. الزعير، ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان. (2012). فعالية برامج للتنمية المهنية القائمة على تطبيقات الايزو بالمؤسسة التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى هيئة التدريس بجامعة المجمع بالملكة العربية السعودية. دراسات تربوية ونفسية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، مج (27)، ع(76)، (1-58).

9. بومجان عادل وآخرون. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، مج(81)، ع(20).

10. عبد الرحمن فؤاد يوسف و عباس مجيد سمية. (2012). بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين: دراسة استطلاعية في

11. جاد الرب، محمد سيد. (2008). جودة الحياة الوظيفية (QWL) في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي، القاهرة: مصر.

12. غربي علي. (2004). تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة قسنطينة، قسنطينة: الجزائر.

#### الأطروحات:

1. حمدادة ليلي. (2018). دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) وعلاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد لولاية- تيارت، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، وهران: الجزائر.

#### المقالات:

1. قصاب إيمان. (2008). أثر تطبيق سياسات ادارة الموارد البشرية في رفع كفاءة أداء العاملين في القطاع المصرفي : دراسة ميدانية حالة الحوافز في المصرف التجاري السورية، (مذكرة ماجستير غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا.

2. أبو تايه، بندر كريم. (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج(20)، ع(2)، صص 145-187.

3. أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة. (2018). برامج جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء المنظمة التعليمية: دراسة تحليلية لآراء القيادات الإدارية في عينة من كليات جامعة الكوفة، مجلة آداب الكوفة، مج(37)، ع(2)، صص 11-36.

6. Sirgy, M.J., Nora R., Jiyun W., & David E. (2008). A Work-Life Identity Model of Well-Being: Towards a Research Agenda Linking Quality-of-Work-Life (QWL) Programs with Quality of Life (QOL): Applied Research in Quality of Life, The Official Journal of the International Society for Quality-of-Life Studies, 3(3).
7. Srivastava, sh., Kanpur, R. (2014). A Study On Quality of Work Life: Key Elements & It's Implications, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 16(3).
8. Vischer, J. C. (2006). The concept of workplace performance and its value to managers. California Management Review. 49(2).

#### المواقع الإلكترونية:

9. Dan, Marticio. (December 10, 2021). What Is Quality of Life? The balance, Retrieved: 16/12/2021, Edited. <https://www.thebalance.com/what-is-quality-of-life-5212699>.
10. Psychology Wiki." Physical Comfort". Retrieved: 20/12/2021. [https://psychology.wikia.org/wiki/Physical\\_comfort](https://psychology.wikia.org/wiki/Physical_comfort)
- الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، مج(35)، ع(91).
11. العطوي، عامر علي حسين. (2007). أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي: دراسة تحليلية لآراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة القادسية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المحور الإداري، مج(9)، ع(3).
- المراجع الأجنبية:**
1. Akram, Muhammad., Abdurrahman, Ilgan., Oyku, Ozu., & Ashfaque, Ahmad Shah. (2017). Quality of School Work Life of Public School Teachers: Cases from Turkey and Pakistan, Journal of Education and Educational Development, 4(2),
2. Bahrami, Susan & Habibzadeh, Abbas. (2017). Evaluation of Quality of Work Life and its Dimensions in Iranian Higher Education, Middle East Journal of Family Medicine, 15(10).
3. Chib, Shiney. (2012). Quality OF Work Life And Organizational Performance Parameters At Workplace, SEGi Review, 5(2).
4. -Shields, J., Brown, M., Kaine, S., Dolle-Samuel, C., North-Samardzic, A., McLean, P& Plimmer, G., Managing Employee Performance and Reward: Concepts, Practices, Strategies, 2nd edition, Cambridge University Press, United Kingdom, 2015.
5. Sinha, Chandranshu. (2012). Factors,Affecting Quality Of Work Life: Empirical Evidence From Indian Organizations, Australian Journal of Business and Management Research, 1(11),