



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بغنوان

جودة حياة العمل ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية

تحت إشراف الأستاذ:

د. طالب أحمد نورالدين

د. بلعربي محمد

من إعداد الطالبتين:

سدراتي ساسية

بن مهية مباركة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
د. بن أوزينة بوحفص	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	رئيسا
د. طالب أحمد نورالدين	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومناقشا
د. بلعربي محمد	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مساعد مشرفا
د. مخنان عقبة	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية 2022/2023



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بغنوان

جودة حياة العمل ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية

تحت إشراف الأستاذ:

د. طالب أحمد نورالدين

د. بلعربي محمد

من إعداد الطالبتين:

سدراتي ساسية

بن مهية مباركة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
د. بن أوزينة بوحفص	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	رئيسا
د. طالب أحمد نورالدين	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومناقشا
د. بلعربي محمد	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مساعد مشرفا
د. مخنان عقبة	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى والدي الكريمين

إلى إخوتي كل باسمه: جمال الدين، محمد، ياسين

إلى البراعم الصغار في عائلتنا: أكرم نور عيني، نورهان، آدم، سارة رهنه

إلى صديقات دربي اللاتي عرفتهن طيلة مشواري الجامعي بجامعة خرداية

إلى زوجي

إلى صديقتي ورفيقتي عجائبي حياة عائشة

والإهداء الخاص والجار خاصة إلى أخي سدراتي ياسين الذي شجعني على
إتمام دراستي والتفوق وفيها ولم يبخل عليا بكل نصائحه وتوجيهاته القيمة في

إعداد مذكرتي والتميز فيها

إلى كل من ساندني من قريب أو بعيد

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

ساسة

الإهداء

إلى روح أبي الغالي رحمة الله عليه والتي كانت آخر كلمة أسمعها منه:

"أوصيك بالعلم يا بنيتي"

إلى أمي حفظها الله لي

إلى أخواتي أحبتي

وإلى زوجي الذي لطالما مد يد العون لي وساندني في مشواري الجامعي

أدام الله عليكم المحبة والعافية

إلى جميع أسرتي ومعارفي الكرام

أهدي ثمرة جهدي البحثي

مباركة

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد

وعلى آله وصحبه أجمعين

أولا نحمد الله عز وجل على توفيقنا بإتمام مذكرتنا على أتم وجه

نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا الفاضل الدكتور "طالب أحمد نورالدين"

والدكتور "بلعربي محمد" اللذان كانا بمثابة عون وسند لنا في إنجاز

المذكرة بتقديم كل النصائح والتوجيهات القيمة لنا

نشكر جميع الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا ولو بحرف واحد طيلة مشوارنا

الجامعي

كما لا ننسى كل من ساندنا من عمال وموظفي الشركة الجزائرية للمياه ADE

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساندنا من قريب أو بعيد

تحية طيبة لكم وشكرا جميعا

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة حياة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية. من أجل تحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات وتوزيعها على عينة الدراسة (موظفي الشركة) وقدر عدد العينة ب (70) موظفاً حيث يحتوي المتغير المستقل (25 عبارة) والمتغير التابع (15 عبارة)، تم توزيع (70) استبياناً وتم استرجاعها كلها ثم قمنا بتحليل الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS 26.

ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها أنه بتطبيق جميع أبعاد جودة حياة العمل من زيادة في الأجور والمكافآت وتحسين ظروف العمل المادية وتوفير الأمن والاستقرار وفتح مجال الحوار والمشاركة في اتخاذ القرارات بين المدير والموظفين بالإضافة إلى تطبيق سياسة العدالة التنظيمية في المؤسسة يعطي نتيجة إيجابية ورضا العمال عن وظيفتهم والاستقرار فيها وبالتالي التقليل من دوران العمل. وفي الأخير توصي الدراسة بضرورة توعية العاملين وتكوينهم على المفاهيم المتعلقة بجودة حياة العمل لأنها من مداخل الإدارة الحديثة وتعزيز الأمان والاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة، كذلك تعزيز جانب المشاركة في اتخاذ القرارات بين العمال وبالتالي يشعروهم بمكانتهم ودورهم المحوري داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: جودة، حياة عمل، رضا وظيفي، الجزائرية للمياه، عاملين.

Abstract :

This study aims to investigate the role of work quality of life in achieving job satisfaction among employees of the Algerian Water Company (ADE), Ghardaia branch. To achieve these objectives, a descriptive-analytical approach was used, and a questionnaire was employed as a tool for data collection and distribution among the study sample (company employees). The sample size was determined as 70 employees, with the independent variable consisting of 25 statements and the dependent variable consisting of 15 statements. Seventy questionnaires were distributed and retrieved, and the study was analyzed using the statistical analysis software SPSS 26.

One of the most important findings we reached is that the application of all dimensions of work quality of life, such as increased wages and rewards, improvement of material working conditions, providing security and stability, promoting dialogue and participation in decision-making between managers and employees, as well as implementing organizational justice policies in the institution, yields positive results and enhances workers' satisfaction and stability in their jobs, consequently reducing turnover. Finally, the study recommends the necessity of raising awareness and providing training to employees on concepts related to work quality of life, as it is one of the approaches of modern management that promotes security, job stability within the organization, and enhances employee participation in decision-making, making them feel valued and central to the institution.

Keywords : quality, work life, job satisfaction, Algerian company, employees.

الصفحة	الفهرس
	الاهداء
	الشكر والعرفان
I	الملخص
III	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
XI	قائمة الملاحق
أ- و	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول جودة حياة العمل والرضا الوظيفي
9	المطلب الأول: جودة حياة العمل
9	الفرع الأول: مفهوم جودة حياة العمل
10	الفرع الثاني: أهداف وأهمية جودة حياة العمل
10	أولاً: الأهداف
12	ثانياً: الأهمية
13	الفرع الثالث: أبعاد جودة حياة العمل
13	أولاً: ظروف العمل المادية
13	ثانياً: المشاركة في اتخاذ القرارات
14	ثالثاً: الأجور والمكافآت
14	رابعاً: الأمان والاستقرار الوظيفي
15	خامساً: العدالة التنظيمية

قائمة المحتويات

15	المطلب الثاني: الرضا الوظيفي
15	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
16	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
17	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
19	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
22	المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية
22	أولا: الدراسات المحلية
25	ثانيا: الدراسات العربية
28	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
30	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة والمقارنة مع الدراسة الحالية
35	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: التقديم العام للمؤسسة الجزائرية للمياه
38	المطلب الأول: تقديم وحدة الجزائرية للمياه
41	المطلب الثاني: تقديم مصلحة الموارد البشرية والتكوين
41	أولا: تعريف دائرة الموارد البشرية والتكوين
41	ثانيا: الهيكل التنظيمي لدائرة الموارد البشرية
42	المطلب الثالث: تحليل وتوصيف دائرة الموارد البشرية
43	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة والإجراءات)
43	المطلب الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها التطبيقية
43	الفرع الأول: منهجية الدراسة
43	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

قائمة المحتويات

44	الفرع الثالث: أدوات الدراسة
46	الفرع الرابع: متغيرات الدراسة
47	المطلب الثاني: صدق المحتوى وثبات الأداة
47	أولاً: صدق الأداة
48	ثانياً: ثبات الأداة
49	المطلب الثالث: تقييم، عرض، اختبار وتفسير النتائج
49	الفرع الأول: تقييم نتائج الدراسة
54	الفرع الثاني: عرض نتائج الدراسة
79	الفرع الثالث: اختبار نتائج فرضيات الدراسة
84	الفرع الرابع: تفسير نتائج الفرضيات
88	خلاصة الفصل الثاني
90	الخاتمة
93	قائمة المراجع
98	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
31	الجدول رقم (1-1): المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
39	الجدول رقم (1-2): يبين عدد الآبار المستعملة من طرف القطاعات المؤسسة
44	الجدول رقم (2-2): الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان
46	الجدول رقم (2-3): يوضح المقياس الأجوبة المفتوحة
46	الجدول رقم (2-4): يوضح درجات مقياس
47	الجدول رقم (2-5): متغيرات الدراسة
48	الجدول رقم (2-6): معامل الثبات (ألفا كرونباخ) في توزيع الاستبيان
49	الجدول رقم (2-7): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس.
51	الجدول رقم (2-8): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى التعليمي
52	الجدول رقم (2-9): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن
55	الجدول رقم (2-10): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الأول الأجور والمكافآت
56	الجدول رقم (2-11): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التنبئ وترتيب العبارات لمحور جودة حياة العمل الأجور والمكافآت.
59	الجدول رقم (2-12): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الثاني الظروف المادية
60	الجدول رقم (2-13): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التنبئ وترتيب العبارات لمحور جودة حياة العمل الظروف المادية
62	الجدول رقم (2-14): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الثالث المشاركة في اتخاذ القرارات
63	الجدول رقم (2-15): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التنبئ وترتيب العبارات لمحور جودة حياة العمل "بعد المشاركة في اتخاذ القرارات
66	الجدول رقم (2-16): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الرابع الاستقرار الوظيفي
67	الجدول رقم (2-17): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التنبئ وترتيب العبارات لمحور جودة حياة العمل "الاستقرار الوظيفي
69	الجدول رقم (2-18): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الخامس العدالة التنظيمية

قائمة الجداول

70	الجدول رقم (2-19): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات للمحور الأول " جودة حياة العمل " بعد العدالة التنظيمية"
73	الجدول رقم (2-20): المحور الثاني الرضا الوظيفي
75	الجدول رقم (2-21): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب محور الرضا الوظيفي
80	الجدول رقم (2-22): تحليل اختبار العلاقة بين (ظروف العمل والرضا الوظيفي) بواسطة معامل الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01
80	الجدول رقم (2-23): تحليل اختبار العلاقة بين (بعد اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي) بواسطة معامل الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01
81	الجدول رقم (2-24): تحليل اختبار العلاقة بين (بعد الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي) بواسطة معامل الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01
82	الجدول رقم (2-25): تحليل اختبار العلاقة بين (بعد الأمان والاستقرار الوظيفي والرضا والوظيفي) بواسطة معامل الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01
83	الجدول رقم (2-26): تحليل اختبار العلاقة بين (بعد العدالة التنظيمية والرضا والوظيفي) بواسطة معامل الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01
83	الجدول رقم (2-27): تحليل اختبار العلاقة بين (جودة الحياة العمل الوظيفي والرضا الوظيفي) بواسطة معامل الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
و	الشكل رقم (1-1): نموذج الدراسة
40	الشكل رقم (1-2): الهيكل التنظيمي للمؤسسة
41	الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لدائرة الموارد البشرية والتكوين
50	الشكل رقم (3-2): دائرة نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس
51	الشكل رقم (4-2): أعمدة نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) المستوى التعليمي
53	الشكل رقم (5-2): أعمدة نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن

قائمة الملاحق

الملحق
الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان
الملحق رقم 02: قائمة المحكمين
الملحق رقم 03: معامل الثبات ألفا كرونباخ للمتغيرين (جودة حياة العمل - الرضا الوظيفي)
الملحق رقم 04: معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة ذات دلالة إحصائية لكل الأبعاد والمتغيرات جودة الحياة العمل والرضا الوظيفي

مقدمة

يعتبر المورد البشري من أهم اهتمامات الإدارة اليوم الذي بدوره يعد محرك الإنتاجية والعمل في المؤسسة وذلك من خلال طريقة أدائه للعمل التي تجعل المؤسسة إما أن تصل للأهداف والعكس صحيح، من جهة، ويرجع هذا إلى مدى توفر احتياجات العمل المطلوبة للعمل والعامل من جهة أخرى.

فهذا ما يجعل المؤسسات اليوم تسعى جاهدة لتوفير وتحفيز متطلبات هذا المورد البشري من ظروف مادية ومعنوية الذي يعتبر رأس المال للمؤسسة فبدوره يكسبها مكانة وصولاً إلى تحقيقها للميزة التنافسية، فارتياح العامل في عمله أصبح من اهتمام المؤسسات الجزائرية اليوم.

إذ لا يمكن أن تحقق المؤسسة أهدافها بإهمال ظروف العمل أو عدم مراعاة للجانب المادي والمعنوي للجماعة في تكييف مجال عملهم الذي يحقق الرضا للعامل وبالتالي تحقيق إنتاجية أكبر.

ولكي تحقق المؤسسة إنتاجية والرضا للعاملين لا يكون إلا بتوفر وإيجاد بيئة عمل مشبعة ومساعدة للعامل وذلك من خلال الأمن والاستقرار الوظيفي إضافة إلى الأجور والمكافآت المقدمة مع العدالة النفسية والاحترام والرضا الوظيفي لأن كل هذا يؤدي إلى رفع معنويات العامل وبالتالي يصل إلى الرضا عن العمل وأداء مهامه بشكل من الحب والإتقان ومنه يتوجه سلوكه بتحقيق أهداف المنظمة ورسالتها، وهذا ما يعرف بجودة حياة العمل الوظيفية.

هذا الأخير أصبح اهتمام الباحثين اليوم، التي توفر بيئة عمل صحية وآمنة بما يقدم متطلبات الوظيفة والعامل لأن أهدافه من أهداف المنظمة التي توفر المشاركة في اتخاذ القرارات الآمن والصحة النفسية، التي تشعر العامل بانتمائه لهذه المنظمة وأنه جزء لا يتجزأ منها فهذا الشعور ينمي فيه الروح الإبداعية وبالتالي تقديم ما هو أفضل لهذه المؤسسة مع ما يقابله من رضا عن العمل وهذا هو الأساس.

الإشكالية الرئيسية

بناء على ما سبق يمكن استخلاص الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة جودة حياة العمل في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع

غرداية؟

التساؤلات الفرعية

وللإمام بهاته الإشكالية قمنا بصياغة التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي بالشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات بالرضا الوظيفي بالشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت بالرضا الوظيفي بالشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والاستقرار الوظيفي بالرضا الوظيفي بالشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بالرضا الوظيفي بالشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية؟

الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل الوظيفية والرضا الوظيفية.

الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بالرضا الوظيفي

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الموضوع في:

- الدور الحقيقي لجودة حياة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ومدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة به.
- أهمية المورد البشري الذي أصبح اهتمام الشركة باعتباره استثمارا فعالا.
- تركيز جل اهتمام الشركة براحة موظفيها ورضاهم من أجل تحقيق نتائج أفضل.

أهداف الدراسة

- إبراز تأثير جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة محل الدراسة

- معرفة أهمية ودور جودة حياة العمل الوظيفية في المؤسسة ومدى الاهتمام بها ومستوى الرضا الوظيفي
- التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين

أسباب اختيار الموضوع

- الاهتمام الشخصي للطالبين بجودة حياة العمل
- إمكانية البحث الموجودة ودراساته السابقة نظرا لإمكانية الوصول إلى نتائج ملموسة
- الاهتمام بالمعرفة والتطلع إلى جودة حياة العمل في المؤسسة محل الدراسة ومدى الاهتمام بها
- الرغبة في معرفة ما تحققه جودة حياة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

صعوبات الدراسة

- محدودية الدراسات المحلية التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة العمل والرضا الوظيفي.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تستهدف دراستنا بشكل أساسي المتغيرين المذكورين ضمن نموذج الدراسة مع الإشارة فقط إلى أن المتغير المستقل تطرقنا إلى أهم أبعاده الخمسة التي وردت تقريبا في جميع الدراسات السابقة.

- الحدود الزمانية: تم إجراء دراسة الحالة ما بين شهر مارس وأفريل 2023.

- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية في الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية

منهج الدراسة

من أجل تحليل إشكالية الدراسة بطريقة علمية ومنهجية، استخدمنا المنهج الوصفي، بالنسبة للجزء النظري، من خلال استخلاصه من أهم الدراسات والكتب والمقالات العلمية.

أما بالنسبة للجزء التطبيقي، فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان، تم تصميمه انطلاقاً من دراسات سابقة في الموضوع.

تم توزيع استمارة الاستبيان على موظفي الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية، وتم الاعتماد في التحليل على بعض الطرق الإحصائية مثل أدوات الإحصاء الوصفي، باستخدام برنامج SPSS.

نموذج الدراسة

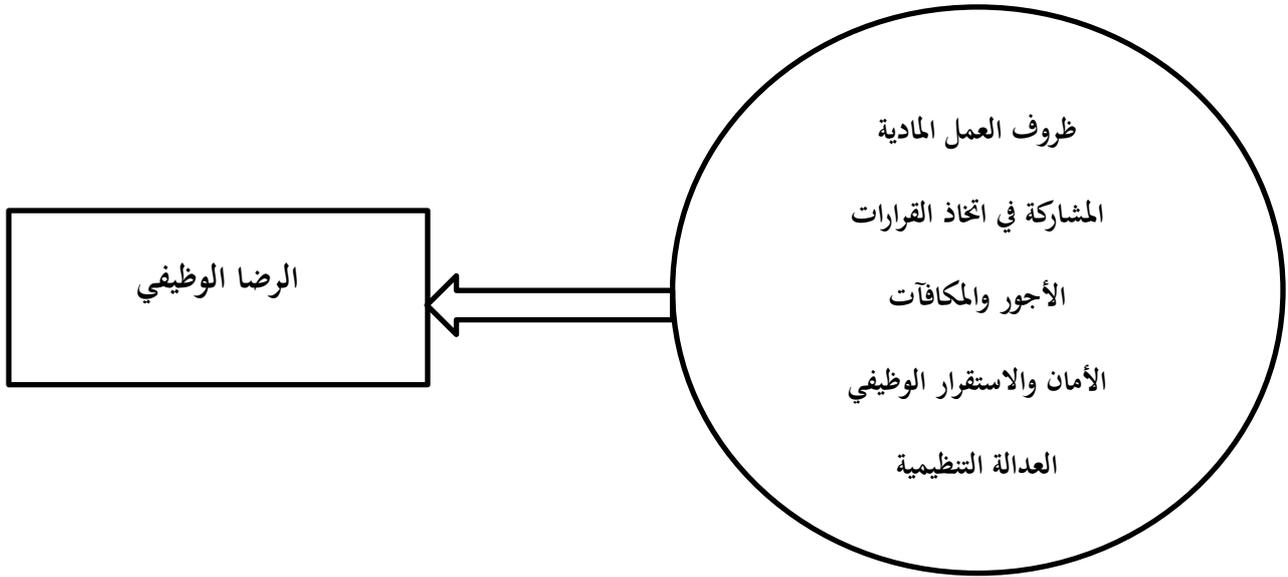
انطلاقاً من عنوان البحث والمتمثل في جودة حياة العمل ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية تم تصميم نموذج الدراسة على النحو التالي:

1- المتغير المستقل: جودة حياة العمل وينقسم إلى خمسة أبعاد وهي:

- ظروف العمل المادية
- المشاركة في اتخاذ القرارات
- الأجور والمكافآت
- الأمان والاستقرار الوظيفي
- العدالة التنظيمية

2- المتغير التابع: ويتمثل في الرضا الوظيفي

الشكل رقم (1-1): نموذج الدراسة



الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

تركز حاليا معظم المؤسسات الاقتصادية على تحسين ظروف العمل للموظفين من أجل المحافظة على المورد البشري والتقليل من دوران العمل والحرص على سمعتها بين المؤسسات المنافسة فلذلك تسعى جاهدة لتعزيز بيئة العمل وتوفير كل متطلبات العمل المناسبة للعمل من جهة وللعامل من جهة أخرى.

فإن كان مبتغى المؤسسة ورسالتها هو توفير كل وسائل الأمن والاستقرار واحتياجات العاملين بأكملها والهدف الأسمى هو المورد البشري والاستثمار فيه هنا تكون قد وصلت إلى تحقيق الرضا الوظيفي للعامل.

نتطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية لكلا المتغيرين والدراسات السابقة كالتالي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول جودة حياة العمل والرضا الوظيفي

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول جودة حياة العمل والرضا الوظيفي

يعتبر المورد البشري الركيزة الرئيسية في المؤسسة، والاستثمار الحقيقي لكل المنظمات لذلك يجب إعطاءه الأولوية القصوى والاهتمام به من أجل الدفع بعجلة التنمية والإنتاج، لذلك يجب على كل مؤسسة أن توفر كل متطلبات الراحة والاستقرار والأمن بما في ذلك الرفع من الأجور وتقديم مكافآت وحوافز مادية ومعنوية للموظفين، وهذا ما يقلل من دوران العمل حيث يكون كل موظف راض عن الوظيفة التي يشغلها.

فمن هذا المنطلق سنتطرق في هذا المبحث للأدبيات النظرية لكل من جودة حياة العمل والرضا الوظيفي، وينقسم المبحث إلى ثلاث مطالب:

المطلب الأول: جودة حياة العمل

المطلب الثاني: الرضا الوظيفي

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي

المطلب الأول: جودة حياة العمل

الفرع الأول: مفهوم جودة حياة العمل

دخل متغير جودة حياة العمل (QWL) الحيز المنظمي عام 1972 من خلال جملة من المؤتمرات الدولية التي كانت تناصر وتنصت لتطلعات شريحة العاملين الذين يعملون في بيئة عمل لا تلبي طموحاتهم فكان مصطلح جودة حياة العمل من المداخل الفاعلة لإعادة هيكلة العديد من الأبعاد التنظيمية.

تعتبر جودة حياة العمل على أنها توقعات الموظفين اتجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور والتعويضات ووجود

بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل.¹

تعرف جودة حياة العمل على أنها: ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من

الاهتمام والتحمدي بالوظيفة، وتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود

جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل.²

يعرف جاد الرب جودة الحياة الوظيفية بأنها: مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين

مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا بالشكل الذي يساهم بدوره في تحقيق

الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.³

ومنه تستنتج الطالبتان أن:

جودة حياة العمل هي مجموعة من الظروف المادية والمعنوية والبيئية التي يعمل فيها الفرد داخل المنظمة والتي تحقق له

كامل الرضا الوظيفي نحو وظيفته وبالتالي يكون هناك استقرار وأمان يشعر بها الفرد العامل.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية جودة حياة العمل

أولاً: الأهداف

¹ سمر سعيد البباري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية بغزة، 2018، ص 11.

² د. برويس وردة، د. نجاة ساسي هادف، أبعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بالمؤسسة، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، العدد 5، أكتوبر 2018، ص 228.

³ جاد الرب سيد، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العملية، الإسماعيلية المؤلف، 2009، ص 299.

تتمثل أهداف جودة الحياة الوظيفية والتي تسعى المنظمات لتحقيقها ومن أبرزها: ¹

زيادة الرضا الوظيفي للعاملين.

زيادة الالتزام التنظيمي.

وهناك من يرى أهداف جودة حياة العمل في: ²

توفير التشجيع الكافي الذي يحتاجه الموظف لتوظيف قدراته وإمكانياته لتحقيق مستقبل وظيفي ناجح لهم بالمؤسسة.

الاستخدام الأمثل لبرامج الموارد البشرية.

كما أن هناك أهداف أخرى تتمثل في: ³

تهدف إلى تطوير بيئة العمل وجعلها أكثر ملائمة عبر إمكانية التعلم في بيئة العمل والتي بدورها ستحقق مستويات عالية من رضا الزبائن.

تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية وحياة العلم والذي يؤدي بدوره إلى الحد من الإجهاد بالعمل.

إقامة ورش عمل كفاءة وذات فاعلية في حل الأزمات ومراعاة الجانب الإنساني.

¹ أحمد تي، بوبكر نعرورة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي،

Revue Algérienne d'Economie de Gestion، المجلد 15، العدد 01، 2021، ص 106.

² معراجي سالم، جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص تحليل المعطيات الكمية والكيفية الموسومة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2016-2017، ص 24.

³ رحيم عبد الحسين كريم، جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مديرية الشباب والرياضة النجف الأشرف، بحث مقدم لمتطلبات نيل شهادة الديبلوم العالي في علوم إدارة المشاريع، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2022، ص 05.

تكمن أهمية جودة حياة العمل في: ¹

تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية وتسوية العديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل.

مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.

زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم.

وهناك من يرى أهمية جودة حياة العمل في: ²

تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم.

تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة.

العمل على التطوير الفكري وزيادة المعرفة.

كما أن هناك أهمية أخرى تتمثل في: ³

قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.

¹ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة فب إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2014، ص 67.

² بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2016-2017، ص 30.

³ سمير عباسي، التمكين الإداري وعلاقته بجودة حياة العمل دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى بمؤسسة "فرتيال" عنابة، أطروحة دكتوراه LMD، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2021-2022، ص 104.

استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصا بحالة ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.

القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بالأهداف التنظيمية للمؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.

الفرع الثالث: أبعاد جودة حياة العمل

أولا: ظروف العمل المادية

تتمثل ظروف العمل الملائمة في بيئة صحية وآمنة وتصميم جيد لمكان العمل وتوفير المعدات وتوزيعها بشكل جيد وتوفير سبل الراحة للموظفين.¹

ثانيا: المشاركة في اتخاذ القرارات

تعتبر عملية اتخاذ القرارات نتاج العديد من الجهود المشتركة من الآراء والأفكار والاتصالات والتحليلات والتقييم الذي يقوم به العديد من الأفراد العاملين بالمنظمة. كما تتعدد وتتعدد الأدوار التي يقوم بها المديرون في المنظمات المعاصرة بحيث يصبح من الصعب إدارة تلك المنظمات من خلال فرد واحد فلا بد من الضرورة التعاون بين المدير ومرؤوسيه عند ممارسة المهام المختلفة.

وتتبع أهمية المشاركة وبخاصة في اتخاذ القرارات كعامل تحفيزي معنوي من خلال ما تتضمنه من أساليب متعددة من شأنها أن تساعد على تحسين أداء العاملين، حيث إن المشاركة في اتخاذ القرارات تساعد على تنمية قدرات المرؤوسين وتطويرهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية.

¹ تغريد بنت حمد الهداب، د. عبد الملك بن طاهر المخلافي، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، مج 40، ع 3، سبتمبر 2020، ص 239.

والمشاركة في اتخاذ القرارات تتيح للعاملين فرص إبداء أفكارهم وآرائهم، الأمر الذي يزيد من تحسن طرق العمل، وخفض

الصراع نوعاً وكما بين العاملين والإدارة، والرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل.¹

ثالثاً: الأجور والمكافآت

لنظام الحوافز والتعويضات دوراً رئيساً في توفير بيئة العمل المناسبة، وتحقيق هذا الدور في المؤسسة من خلال أمرين،

أولهما: بتحفيز الأفراد لتقديم خدماتهم وامكانياتهم للمؤسسة، والآخر: بضمان تحفيزهم والتزامهم اتجاه تحقيق أهداف

المؤسسة. ويحدد BARTTON and GOLD (1999) ثلاثة أهداف لإدارة نظم الحوافز والمكافآت كي

تحقق الأداء المنظور الذي وضعت من أجله وهي:²

الاستقطاب والاحتفاظ بعاملين مناسبين للمؤسسة.

تحسين وتطوير مستويات أداء العاملين.

تطويع التشريعات والقوانين المتعلقة بالتوظيف أي لا يكون هناك تعارض مع حقوق العاملين.

رابعاً: الأمان والاستقرار الوظيفي

يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي إلى شعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان،

فهو من الحاجات التي تؤدي وراءه استمرارية السلوك البشري واستقراره وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى

الأداء وزيادة الإنتاجية.³

¹ نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة، 2016، ص 21، بتصرف.

² د. محمود عبد المجيد عساف، أ. وفاء جمال المهور، جودة حياة العمل في المدارس الأساسية الخاصة بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، العدد 40، أيلول 2018، ص 187-188.

³ حرمة الضايوة ومنال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية للمؤسسة سونلغاز، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020-2021، ص 08.

خامسا: العدالة التنظيمية

إن أهم صفات الإدارة الناجحة إعطاء كل ذي حق حقه. وتوفر صفة العدالة يضمن التعامل مع الموظفين على أساس المساواة، فينتفي التحيز وما قد يسببه من إحساس بالظلم. كما يضمن التوازن في توزيع الأعمال والأجور والمكافآت وإسناد المناصب الإدارية فالتزام العدالة في المؤسسات منهج إداري تنظيمي وسبيل إلى تحقيق الأهداف والغايات.¹

المطلب الثاني: الرضا الوظيفي

الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

يعتبر تحديد تعريف عام للرضا الوظيفي من الصعوبة بمكان باعتباره حالة وجدانية وانفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ونتيجة لهذه الصعوبات ظهرت العديد من البحوث والدراسات حيث حاولت كل واحدة منها تحديد تعريف للرضا الوظيفي وسنورد من هذه التعاريف على سبيل المثال لا على سبيل الحصر ما يلي:

فراسر (1981) Frasser: حسب رأيه الرضا الوظيفي هو ذلك الفرق بين الفوائد التي يتحصل عليها العامل من نشاطه المهني وبين الجهد الذي يقدمه.²

الشابجي (1996): يرى أن الرضا الوظيفي هو إحساس داخلي لدى الفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لوظيفته، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام، وهذا الشعور إما أن يكون كلياً وهذا يعني رضا الفرد عن جميع العوامل التي تؤثر على مشاعر الفرد نحو وظيفته ومدى تعلقها بها.³

¹ الصغير حيمر، جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية شركة صيانة التجهيزات الصناعية ولاية المسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019-2020، ص 21.

² عوض عباس محمود، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، ب ط، الهيئة المصرية للكتاب، الإسكندرية، مصر، 1985، ص 03.

³ عبد الحليم جلال، محددات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة تخصص موارد بشرية، جامعة سطيف، الجزائر، 2008، ص 45.

إيمان الحنيطي (2000): يرى بأنه عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم، وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة

لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل

المتمثلة في سياسة الإدارة، في تنظيم العمل ونوعية الإشراف والعلاقة مع الرؤساء والزملاء والرتب وفرص الترقية¹.

ومنه تستنتج الطالبتان أن:

الرضا الوظيفي هي محصلة المشاعر والأحاسيس والسعادة التي يشعر بها العامل بعد أداء وظيفته على أكمل وجه، وتقبله

لمنصبه بكل ارتياحية.

الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

تكمن أهمية الرضا الوظيفي في منظمة الأعمال فيما يلي: ²

إشباع حاجات الفرد إشباعاً كاملاً في العمل؛

تحقيق أقصى قدر ممكن من إمكانيات وقدرات الفرد وطاقته الكامنة في محيط العمل؛

تقديم المساعدة للمديرين والمشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعالة يساعد على خطط الموظفين،

والإبقاء عليهم في مجال العمل وزيادة فعاليتهم وأدائهم الوظيفي؛

وهناك من يرى أهمية الرضا الوظيفي في: ³

¹ الجريد عارف بن ماطل، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم إدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 45.

² أبان عثمان عبد الرزاق، الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في عينة من معاهد بغداد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، المجلد 1، العدد 2، 2005، ص 22-23.

³ زرقاوي أمال، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة تخرج شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 37-38.

انخفاض ملموس وواضح في مستوى الغيابات والتمارض ودورات العمل والحوادث وتحقيق مستوى أمان عالي، وانخفاض في السرقة والغدر والضياع والصراع وتوقف العمل؛

انخفاض الشكاوى والتنظيم والإحباط في العمل مما يعكس إيجاباً على المنظمة؛

سيادة روح الثقة والتعاون بين القيادة الإدارية والمرؤوسين وبين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الاتجاه الفعال في هذا المجال.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي، والتي لا بد للإدارة من أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وأهم هذه العوامل ما يلي¹:

1- الأجور والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والإجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح. ومن الجدير ذكره أن " هرزبرج " خالف هذا الرأي في نظريته عندما أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا، وإنما فقط تمنع عدم الرضا، وهذا الرأي عليه بعض المآخذ منها:

- يختلف الأفراد في درجة تفضيلاتهم للحاجات، وكما أن المجتمع يؤثر هو الآخر على حاجات الأفراد، وتبرز أهمية الأجور في ظل النظام الرأسمالي بدرجة أكبر من الدول النامية نظراً لأهمية العوامل الاقتصادية في حياة الأفراد في النظام الرأسمالي.

¹ سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان، الأردن، 2006، ص 176.

- تعد الأجر إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الإقتصادية كالحاجات للتميز والتفوق والنجاح.

2- محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل وما يضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية الفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.

إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية "هرزبرج" فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء الوظيفة.

يرغب الأفراد ذوي الحاجات العليا في منحهم الاستقلالية وتوفير بعض العناصر الأخرى للإثراء الوظيفي كالتغذية العكسية وإنشطة مهام متنوعة ومتحدية لهم، ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف يؤدي إلى رفع معدلات الرضا لديهم.

3- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

يتوقف الأداء على متغيرات الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إنانطة أعمال أو مهام تتناسب مع القدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك.

ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لدف قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

4- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح للإفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

5- نمط القيادة:

توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد، والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

6- الظروف المادية للعمل:

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا بالأفراد عن بيئة العمل.

7- عدالة العائد:

أوضح " آدمز 'z adam " بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهاراته، قابلياته، خبراته، مستوى تعليمه... إلخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل غيره يشعر بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا¹.

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي

أظهرت بعض الدراسات وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، إذ اتضح بأن الظروف المحيطة بالعمل تنعكس في سمات معينة مثل درجة الحرارة، الرطوبة، التهوية، الإنارة والضوضاء، ساعات العمل، كفاية الأجهزة والمعدات كلها تؤثر على الرضا الوظيفي، كما بذلت محاولات عدة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض

¹ سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، المرجع السابق، ص 177.

المتغيرات المرتبطة أيضا بمكان العمل، إذ أن علاقة الرضا بالحوافز يتم من خلال إيجاد التوازن بين المدخلات (ما يبذل من جهد في العمل) والعوائد (النتائج التي يحققها الموظف من هذا العمل).

بحيث هناك مظهرين يميزان العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي يتجلى المظهر الأول في التعبير عن ميل أي فرد لأن يكون أكثر أو أقل رضا حول بعد أو أكثر من أبعاد الوظيفة، أما المظهر الثاني فهو عبارة عن مؤشر إجمالي أو مختصر لاتجاهات الفرد اتجاه وظيفته.

كما أن الرضا هو الدرجة التي يقيم فيها الشخص حياته على أنها إيجابية، وبعبارة أخرى أن الرضا ليس إلا القدر الذي يستمتع به الفرد بما يقوم به من أعمال وشعوره حيالها، وتحقيق توقعاته، وإن مفهوم الرضا الشامل للحياة ككل، بما في ذلك الرضا عن الحياة الوظيفية كالاندماج في الوظيفة والرضا عن الجوانب المادية والمعنوية المحيطة ببيئة العمل، وكذلك دوره في عملية اتخاذ القرارات التي تمس القرارات التي يتخذها مساره المهني.

وعلى العموم، إن جودة الحياة الوظيفية تتعلق بكافة جوانب العمل وتشارك فيها جميع الإدارات والأقسام الموجودة داخل المنظمة وتتميز بالاستمرارية وتراعي التوازن بين حياة العمل الشخصية وحياته الوظيفية ومن أهم خصائص المنظمات المشهورة بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية كالتالي:

مشاركة أكبر للعاملين.

حساسية أعلى لقضايا العمل والعائلة.

اتصال داخلي فعال.

مشاركة أكبر في الثروة والعائد.

رفاهية ومنتعة أكبر في العمل.

ومن هنا يمكن القول، تحقق برامج جودة الحياة الوظيفية مستويات عالية من الرضا الوظيفي للعاملين وهذا يعتبر أحد أهم مصادر الميزة التنافسية لأن تحقيق جودة الخدمة تتحقق من خلال العمالة الراضية والملتزمة وهذا ما يبرز حجم الترابط والتكامل بين برامج الجودة الداخلية أو جودة الحياة الوظيفية وبرامج سياسات التسويق الداخلي وبالتالي تحقيق الرضا الشامل.¹

¹ خالد خالفي، يوسف بوكدرن، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة تدريس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة بالجزائر، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 07، العدد 03، جوان 2021، ص 21-22.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنعرض في هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، حيث اشتملت هذه الدراسات على متغيرات وأبعاد متنوعة في عرض منهجية الموضوع. إلا أننا وجدنا بعض الدراسات عن جودة حياة العمل والرضا الوظيفي مع متغيرات أخرى مثل التمكين الإداري، أداء العاملين..... إلخ، أحيانا كمتغير مستقل وتارة كمتغير تابع.

قسمنا هذا المبحث إلى ثلاث مطالب:

المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة والمقارنة مع الدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية

أولا: الدراسات المحلية

1- دراسة "حيمر الصغير" 2019-2020 مذكرة ماجستير بعنوان: "جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا

الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية شركة صيانة التجهيزات الصناعية بولاية المسيلة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بمؤسسة صيانة الأجهزة الصناعية بالمسيلة من وجهة نظر العاملين فيها من خلال الأبعاد الآتية: ظروف العمل، العدالة التنظيمية، إشراف العاملين، الأجور والمكافآت، جماعات العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف والمشاركة في اتخاذ القرار. استخدمت في هاته الدراسة المنهج الوصفي، تم الاعتماد على المقابلة واستمارة الاستبيان، ضمت عينة الدراسة فئة الموظفين فقط (40 موظف).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- كشف الدراسة لجودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة الصيانة الأجهزة الصناعية بالمسيلة.
- وجود علاقة بين المتغيرين.
- جاء مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد العينة الدراسة مرتفع.
- إن ترسيخ معالم العدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة حيث أظهرت النتائج أن قواعد العمل وفرص الترقية تستند لأسس المساواة والعدالة متجلية بشكل كبير من خلال منح المؤسسة لمكافآت للعمال وهذا الأمر الذي يعكس الرضا.
- أثبتت النتائج أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية نوعا ما بين بيئة العمل المادية علاقة عن محتوى العمل، يساهم إلى حد كبير في الرضا الوظيفي.

2- دراسة "طالب أحمد صليحة، بلمشر سارة" 2019-2020 مذكرة ماستر بعنوان: "التمكين الإداري

كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة توزيعه الكهرباء والغاز وسط غرداية"

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التمكين الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وسط غرداية، وقد كان المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي والتحليلي لعرض الخلفية النظرية للموضوع. تم خلالها توزيع استبيان على 50 موظف إداري بمختلف مستوياتهم. وقد تم الاستعانة ببرنامج SPSS نسخة 22. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

اتضح لنا من خلال التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة ما يلي:

- هناك مستوى من التمكين الإداري وجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة وبالتالي فقد تم إثبات الفرضية الأولى والثانية.

- تطبيق التمكين الإداري في المؤسسة محل الدراسة كان متوسط مقبول.

- الوصول إلى أن من أبعاد التمكين الإداري من له أثر في تحسين جودة الحياة الوظيفية كما هو الحال بالنسبة لبعده التدريب بحيث أنه كلما زاد التدريب بمقدار وحدة تحسنت جودة الحياة الوظيفية بنسبة 46% ، بينما لم يكن هناك تأثير لباقي الأبعاد (تفويض السلطة والمشاركة في إتخاذ القرار ، تقدير الإنجاز وأخيرا المشاركة في الملكية) فهي بحاجة إلى تبني وتدعيم ، وهذا ما يختلف مع دراسة (حسن ديوب) فقد كانت لكل الأبعاد تأثير وترتيبها من حيث الأثر أولا المشاركة في الملكية يليه تقدير الإنجاز ثم تفويض السلطة والمشاركة في إتخاذ القرار.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التمكين الإداري كمتغير مستقل وتحسين جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع؛ وهذا يتفق مع دراسة (أيمن حسن ديوب)¹، ودراسة سيد فاضل زماني (Sayed fazel zmani)² بأن هناك علاقة بنسبة 73% وفي دراسة محمد الشيخ زيار (Mohamad sheikhe zanyar)³ يوجد إرتباط قوي وموجب بنسبة 51% ، كذا مع دراسة (ساخي بوبكر)⁴ إلا أنها تزداد في ظل وجود ثقة تنظيمية .

- لا توجد وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر عينة البحث لتحسين جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الأقدمية ، المسمى الوظيفي ، المستوى العلمي) . وهذا ما يختلف مع دراسة (أيمن حسن ديوب) بوجود فروقات تعزى لمتغيرات (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة) ، وبالتالي تم رفض الفرضية الرابعة.

1 أيمن حسن أيوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد الأول، 2014.

2 سيد فاضل زمان (Sayed Fazel Zmani)، دراسة العلاقة بين التمكين وجودة الحياة الوظيفية، شركة الاتصالات الإيرانية، مقال علمي، 2016.

3 محمد الشيخ زيار (Mohamed Sheikhe Zanyar)، شرح العلاقة بين التمكين وجودة الحياة الوظيفية، موظفي مستشفى الضمان الاجتماعي بمدينة زهران، مقال علمي، 2015.

4 ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسبط، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة السانية وهران، 2016.

3- دراسة طكوبا مختار وحساني حورية 2021-2022 مذكرة ماستر في العلوم السياسية بعنوان: الرضا الوظيفي

وتأثيره على أداء العاملين دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابن سينا أدرار.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ابن سينا بولاية أدرار. تم الاعتماد في هاته الدراسة على المنهج الوصفي التحليل والإحصائي لجمع البيانات ومعالجتها إحصائيا ومن ثم تفرغها وتحليلها، وقد تم اختيار أداة الاستبيان كوسيلة لقياس انعكاس الرضا الوظيفي على مستوى الأداء. كانت عينة الدراسة الاستطلاعية عشوائية، وهي ممثلة للمجتمع المدروس إلى حد معين، وقد بلغ حجمها 82 موظف من مختلف المستويات، ومكونة من: إداريين، عمال مهنيين، أطباء، تقنيين شبه الطبي وأعاون أمن.

وقد خلصت الدراسة إلى أهم النتائج نذكر منها:

درجة رضا موظفي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا منخفضة نوعا ما خاصة فيما يتعلق بالجوانب المادية للعمل كالأجور والحوافز والمكافآت وظروف العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات.

أما فيما يتعلق بالجوانب النفسية فدرجة رضا الموظفين كانت جيدة.

وجد أن رضا الموظفين ليس له تأثير مباشر وصريح على أدائهم بل توجد عوامل تتداخل بينهما وهو عكس التوقع في الفرضيات.

ثانيا: الدراسات العربية

1- دراسة الصقر (2016): بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى موظفي مستشفى الملك سلمان بمدينة الرياض.

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مستشفى الملك سلمان بمدينة الرياض. وتكونت عينة الدراسة (114) من عينة أساسية قوامها (57) موظفا و (57) موظفة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

- وجود علاقة ارتباطية طردية بين الرضا الوظيفي والاستراتيجيات الايجابية لمواجهة الضغوط.

- كما أن هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين الموظفين والموظفات لصالح الموظفين.

وقد أوصت الدراسة: بضرورة إنشاء وحدة إرشاد نفسي داخل كل مؤسسة وظيفية تعنى بالموظفين والموظفات وتساعدهم على مواجهة الضغوط والتغلب عليها والتكيف، وتنمية استراتيجيات المواجهة الايجابية لدى الموظفين والموظفات من

2- دراسة نهاد عبد الرحمان الشنطي، (2016)، مذكرة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد بعنوان: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والسكان، جامعة الأقصى غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفيها. قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الوزارة البالغ عددهم (162) وقد تم استرجاع 139 استبانة. استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وتوصلت إلى أهم النتائج نذكر منها:

- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في الوزارة بدرجة متوسطة.

- توجد علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى الموظفين في الوزارة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير الجنس، المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير العمر ماعدا بعد علاقات العمل حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير سنوات الخدمة في الوزارة ماعدا بعد الالتزام التنظيمي حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة اقل من 5 سنوات.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين بالوزارة تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي والخدمة في الوزارة. يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين في الوزارة بنسبة 63.57%.

3- دراسة المرشد (2015) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي في المملكة العربية السعودية: دور انخراط الوظيفة وفعاليتها.

هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقة بين مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع العام والخاص بالمملكة العربية السعودية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد الباحث على أداة الاستبيان لجمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من 353 موظف من مختلف المؤسسات العامة والخاصة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- هناك اختلافات كبيرة في إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية في القطاعين العام والخاص.

- أظهرت الدراسة أن موظفي القطاع العام لديهم المزيد من الالتزام التنظيمي مقارنة بموظفي القطاع الخاص.
- أظهرت النتائج أن الانخراط الوظيفي هو أقوى مؤشر للالتزام التنظيمي في القطاع الخاص.
- العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي يتم توسطها جزئيا من خلال الشعور بالفاعلية والانخراط الوظيفي.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Jandaghi et al, 2011) بعنوان:

The Impact of Job Security on Employees, Commitment and job Satisfaction in Qom Municipalities.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي بلدية قوم ومدى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين ودراسة تأثير الأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي والغرض الوظيفي لدى موظفين بلدية قوم. وقام الباحثون باختيار عينة عشوائية وقدرها (185) موظفا في بلديات قوم بإيران.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك درجة رضا وظيفي عالية للموظفين الدائمين، وتقل عند الموظفين المؤقتين.
- هناك درجة التزام وظيفي عالية للموظفين الدائمين، وتقل عند الموظفين المؤقتين.
- كما أن هناك تأثير إيجابي واضح للأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى بلدية قوم.

3- Lediana Xhakollari, "Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania, Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol.4 (1), January 2013, pp 529-534.

الهدف من الدراسة هو التعرف على واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحتري وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا، والرضا العام عن أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية لديهم.

تكونت عينة الدراسة من 231 موظف يعملون في مستشفيات الأمراض العقلية، منازل الحماية ومراكز الصحة النفسية المجتمعية المتواجدة على 4 مناطق في البلاد، تيرانا، ألباسان، فلورا وشكودرا. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

كانت أكثر الأبعاد أهمية بين الموظفين هي (عدالة الأجور والمكافآت، الأمان في بيئة العمل، الفرص المستقبلية المتاحة). توصلت الدراسة إلى أن 18% فقط من الموظفون راضون بشكل عام عن معدلات الأمان والحماية الفردية والجماعية التي تنفذها المنظمة.

إن موظفي الصحة النفسية ينظرون إلى أن الراتب الأساسي لهم متدن جداً مقابل العمل الذي يقومون به.

وجد أن نسبة 40% من الموظفين غير راضيين عن شروط العمل حتى باستخدام التكنولوجيا في تنفيذ مهامهم.

وجد أن نسبة 30% من الموظفين غير راضيين عن الفرص المتاحة لهم للنمو المهني والتدريب الذين يشاركون فيه والتي تمنحها المؤسسة لهم.

وافق معظم الباحثين على أن تحسين عوامل جودة الحياة الوظيفية يعزز من جودة الحياة الوظيفية عموماً في مؤسسات الصحة النفسية.

وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا عن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل الصحية والأمنة.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة والمقارنة مع الدراسة الحالية

يتضح لنا بعد عرضنا لمختلف الدراسات السابقة ما يلي:

يعتبر مفهوم كل من جودة حياة العمل والرضا الوظيفي من المفاهيم الحديثة وتمثل مجالاً واسعاً، ويتفرع من مختلف الأبعاد والعوامل المتعددة التي يجب توفيرها حتى ينجح تطبيق هذا المفهوم.

أغلب الدراسات استعملت فيها استمارة الاستبيان واتبعت فيها المنهج الوصفي من أجل التحليل.

أغلب الدراسات التي تناولت موضوع جودة حياة العمل جاءت نتائج الاختبار أنه ذا علاقة ارتباطية ذو دلالة إحصائية مع أبعاد المتغير التابع.

معظم الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي ظهرت فيها نتائج غير مرضية كل حسب تطبيق هذا المتغير مع متغير آخر.

الجدول رقم (1-1): المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

اسم الباحث وعنوان الدراسة	معايير التشابه والاختلاف من حيث	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
<p>حيمر الصغير (2020) جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية شركة صيانة التجهيزات الصناعية بولاية المسيلة</p>	- الهدف	- التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بمؤسسة صيانة الأجهزة الصناعية بالمسيلة من وجهة نظر العاملين فيها.	التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية
	- مجتمع وعينة الدراسة	الموظفين في الشركة صيانة التجهيزات الصناعية وعينة الدراسة 40 كوظف	لموظفين الإداريين بالشركة. قدرت العينة ب 70 موظفا.
	- أداة الدراسة	المقابلة - الاستبيان	/
	- المنهج المتبع	المنهج الوصفي	- المنهج الوصفي التحليلي
<p>طالب أحمد صليحة وبلمشرح سارة (2020) التمكين الإداري كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وسط غرداية</p>	- الهدف	معرفة أثر التمكين الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وسط غرداية	التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية
	- مجتمع وعينة الدراسة	موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وسط غرداية و قدرت العينة ب 50 موظف	الموظفين الإداريين بالشركة. قدرت العينة ب 70 موظفا.
	- أداة الدراسة	استمارة الاستبيان	/
	- المنهج المتبع	المنهج الوصفي والتحليلي	- المنهج الوصفي التحليلي

<p>التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية</p>	<p>معرفة تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية ابن سينا أدرار</p>	<p>- الهدف</p>	<p>طكوبا مختار وحساني حوري (2022) الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابن سينا أدرار</p>
<p>الموظفين الإداريين بالشركة. قدرت العينة ب 70 موظفا.</p>	<p>إداريين، عمال مهنيين، أطباء، تقنيين شبه الطبي وأعاون أمن. قدرت العينة ب 82 موظفا.</p>	<p>- مجتمع وعينة الدراسة</p>	
<p>/</p>	<p>استمارة الاستبيان</p>	<p>- أداة الدراسة</p>	
<p>- المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>المنهج الوصفي التحليل والإحصائي</p>	<p>- المنهج المتبع</p>	
<p>التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية</p>	<p>الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط</p>	<p>- الهدف</p>	<p>دراسة الصقر (2016) الرضا الوظيفي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى موظفي مستشفى الملك سلمان بالرياض</p>
<p>الموظفين الإداريين بالشركة. قدرت العينة ب 70 موظفا.</p>	<p>موظفي مستشفى الملك سلمان بمدينة الرياض. قدرت العينة ب (114) موظف منها (57) موظف و(57) موظفة</p>	<p>- مجتمع وعينة الدراسة</p>	
<p>/</p>	<p>استمارة الاستبيان</p>	<p>- أداة الدراسة</p>	
<p>- المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>المنهج الوصفي الارتباطي</p>	<p>- المنهج المتبع</p>	

<p>التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية</p>	<p>التعرف على واقع جودة حياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل لدى موظفيها</p>	<p>- الهدف</p>	<p>نهاد عبد الرحمان الشنطي (2016) واقع جودة حياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والسكان غزة</p>
<p>ال موظفين الإداريين بالشركة. قدرت العينة ب 70 موظفا.</p>	<p>العاملين بالوزارة. قدرت العينة ب 162</p>	<p>- مجتمع وعينة الدراسة</p>	
<p>/</p>	<p>أسلوب الحصر الشامل والاستبيان</p>	<p>- أداة الدراسة</p>	
<p>- المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>- المنهج المتبع</p>	
<p>التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية</p>	<p>تقييم العلاقة بين مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع والخاص بالمملكة العربية السعودية</p>	<p>- الهدف</p>	<p>المرشد (2015) جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي في المملكة العربية السعودية: دور الخراط الوظيفية وفعاليتها</p>
<p>ال موظفين الإداريين بالشركة. قدرت العينة ب 70 موظفا.</p>	<p>موظفين من مختلف المؤسسات العامة والخاصة. قدرت عينة الدراسة ب353 موظف.</p>	<p>- عينة ومجتمع الدراسة</p>	
<p>/</p>	<p>استمارة الاستبيان</p>	<p>- أداة الدراسة</p>	
<p>- المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>- المنهج المتبع</p>	
<p>التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية</p>	<p>التعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي بلدية قوم ومدى التزام التنظيمي لديهم</p>	<p>- الهدف</p>	<p>Jandaghi et al 2011</p>

ال موظفين الإداريين بالشركة. قدرت العينة ب 70 موظفا.	موظفي بلدية قوم بايران العينة كانت عشوائية و قدرت ب 185 موظفا	- مجتمع وعينة الدراسة	The impact of job security on employees, commitment and job satisfaction in Qom municipalities
/	الاستبيان	- أداة الدراسة	
- المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي	- المنهج المتبع	
التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية	التعرف على واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحتزفي وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا	- الهدف	Lediana xhakollari (2013) quality of work life of mental health professionals in Albania
ال موظفين الإداريين بالشركة. قدرت العينة ب 70 موظفا.	موظفون العاملون بشتى المستشفيات الامراض العقلية ومراكز الصحة النفسية. قدرت العينة ب 231 موظف	- مجتمع وعينة الدراسة	
/	الاستبيان	- أداة الدراسة	
- المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي	- المنهج المتبع	

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة، حيث تطرقنا إلى مختلف التعاريف التي حاولت من خلالها الطالبتان توضيح مفهوم جودة حياة العمل من وجهة نظر المؤلفين ثم التطرق إلى أهداف وأهمية جودة الحياة العمل وبعدها تطرقنا إلى أبعاد هذا المتغير انطلاقاً من ظروف المادية والمشاركة في اتخاذ القرارات مروراً بالأجور والمكافآت والأمان والاستقرار الوظيفي لنصل في الأخير إلى العدالة التنظيمية. بعدها تطرقنا إلى مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته والعوامل المؤثرة فيه وحددنا العلاقة بين الرضا والوظيفي وجودة حياة العمل. ثم تطرقنا إلى أهم الدراسات المحلية والعربية والأجنبية السابقة التي تناولت موضوع المتغيرين للوصول إلى العلاقة بين هاذين الأخيرين. وسوف نكمل بحثنا في الفصل الموالي التطبيقي من أجل تبسيط الدراسة أكثر.

الفصل الثاني

دراسة حالة الشركة الجزائرية

ADE للمياه

تمهيد:

يتناول هذا الفصل التطبيقي التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ألا وهي الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية، ومنهجية الدراسة ويبين مجتمع وعينة الدراسة كما يوضع العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي).

ستناول في هذا الفصل ما يلي:

المبحث الأول: التقديم العام للمؤسسة

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة والإجراءات)

المبحث الأول: التقديم العام للمؤسسة الجزائرية للمياه

سوف نتطرق في هذا المبحث على التعريف بمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية ثم نتطرق إلى الهيكل التنظيمي الخاص بالشركة، مروراً بتقديم مصلحة الموارد البشرية والتكوين وتحليلها وتوصيفها.

ينقسم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب:

المطلب الأول: تقديم وحدة الجزائرية للمياه

المطلب الثاني: تقديم مصلحة الموارد البشرية والتكوين

المطلب الثالث: تحليل وتوصيف دائرة الموارد البشرية

المطلب الأول: تقديم وحدة الجزائرية للمياه

1- تعتبر وحدة الجزائرية للمياه غرداية مؤسسة ذات طابع خدماتي تابعة للدولة، تقوم بتزويد المشتركين بالمياه الصالحة للشرب. وهي وليدة عملية الهيكلة التي اتخذتها الجزائر كسياسة جديدة في توزيع وحدات إنتاجية، ولقد تأسست هذه المؤسسة طبقاً للمرسوم الوزاري سنة 1987 تحت مرسوم رقم: 1087 المؤرخ في 05/05/1987 وأصبحت وحدة ولائية تحت اسم وحدة غرداية، ويقع مقرها في شارع الروابي معمر ثنية المخزن العليا.

2- نبذة تاريخية: مرت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية للمياه بغرداية بعدة تسميات وهي بالترتيب:

أولاً: كان ظهورها إبان الاستعمار الفرنسي الجزائر سنة 1938 إلى 1970 (A.E.E.S.S.A) الإدارة الجهوية لأشغال المياه الباطنية لجنوب الجزائر.

ثانياً: من 1970 إلى 1974 (S.O.N.A.D) المؤسسة الوطنية لتوزيع المياه.

ثالثا: من 1974 إلى 1984 (R.C.E.A) الإدارة الجهوية للمياه التطهير.

رابعا: من 1984 إلى 1987 (E.P.E.L) المؤسسة العمومية لإنتاج وتسيير وتوزيع بالأغواط.

خامسا: من 1987 إلى 2006 (P.E.G.E) المؤسسة العمومية لإنتاج وتسيير وتوزيع المياه بغرداية.

ومنذ 21 ابريل 2006 إلى يومنا هذا أصبحت المؤسسة الجزائرية للمياه وقد ركزت هذه الأخيرة على ترسيم منشآتها

القاعدية لإعطاء نفس جديد لتسييرها والتحويل المنظم لصالحها بمركز الإنتاج لتسيير وتوزيع المياه الجزائرية.

3- تتكون هذه الوحدة من إدارة عامة وسبعة مراكز:

مركز غرداية وسط	مركز بنورة	مركز العقيد لطفي	مركز بريان	مركز متليلي	مركز القرارة	مركز المنيعه
--------------------	------------	---------------------	------------	-------------	--------------	--------------

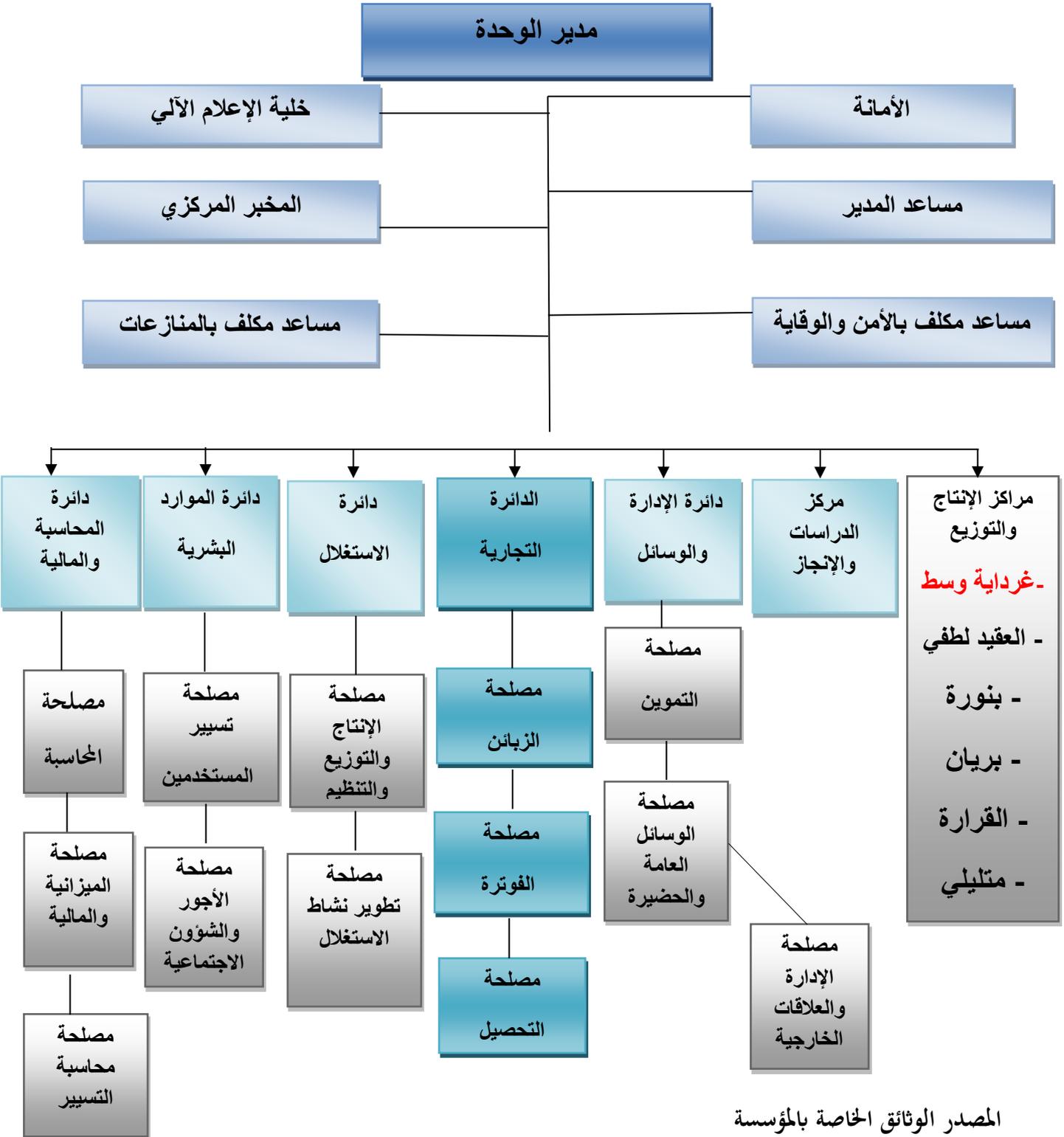
الجدول رقم (1-2): يبين عدد الآبار المستعملة من طرف القطاعات المؤسسة

مركز غرداية	12 بئرا
مركز غرداية العقيد لطفي	17 بئرا
مركز بنورة	18 بئرا
مركز بريان	6 آبار
مركز القرارة	6 آبار
مركز متليلي	27 بئر
مركز المنيعه	11 بئر

مجموع عدد الآبار هو 97

المصدر: الوثائق الخاصة بالمؤسسة

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر الوثائق الخاصة بالمؤسسة

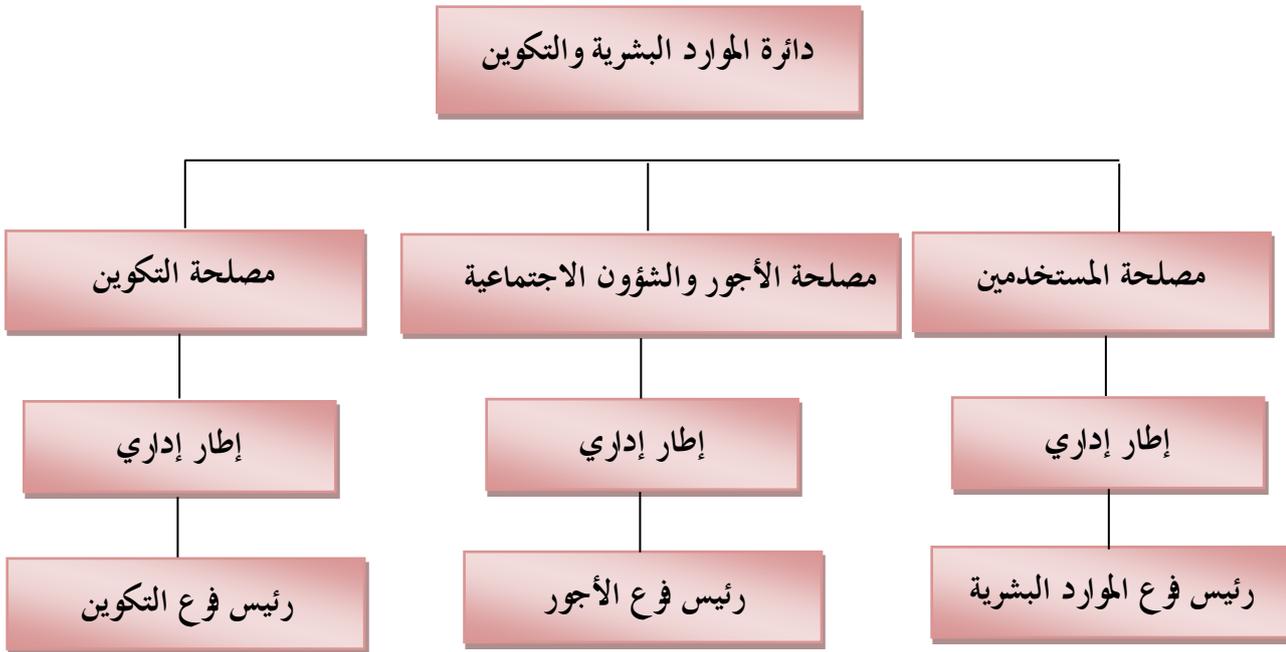
المطلب الثاني: تقديم مصلحة الموارد البشرية والتكوين

أولاً: تعريف دائرة الموارد البشرية والتكوين

تمثل إدارة الموارد البشرية وظيفة أساسية في المؤسسة، فهي مكلفة بقيادة وتنسيق جميع الأنشطة المتعلقة بالتوظيف والتكوين والرواتب، ومتابعة المسارات المهنية للمستخدمين للوحدة وفقاً للقوانين المعمول بها (قانون العمل، الاتفاقية الجماعية للمؤسسة، النظام الداخلي) وتطبيق الإستراتيجية العامة للمؤسسة. وتندرج منها مصلحة المستخدمين ومصلحة الأجور والشؤون الاجتماعية.

ثانياً: الهيكل التنظيمي لدائرة الموارد البشرية

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لدائرة الموارد البشرية والتكوين



المصدر: الوثائق الخاصة بالمؤسسة

المطلب الثالث: تحليل وتوصيف دائرة الموارد البشرية

تنقسم دائرة الموارد البشرية إلى ثلاث مصالح وهي:

مصلحة التكوين: يعتبر التكوين من الاستثمارات الأولية للمؤسسة. حيث يشكل وسيلة مفضلة لتلبية احتياجاتها من المستخدمين المؤهلين، ولتأمين وتنمية مواردها البشرية قصد رفع مستوى تأهيله وبلوغ احترافية تتطلبها التطورات التقنية، التكنولوجية والتسييرية.

مصلحة المستخدمين: تشرف على كل ما يخص المستخدمين وتحتوي على كل الملفات والتسجيل العمال بها. وتقوم على مختلف المشاكل التي يواجهونها، وتقوم بإعداد وتخطيط للسياسات المتعلقة بالأفراد وتنفيذها بالتنسيق مع مختلف الدوائر الأخرى.

مصلحة الأجور والشؤون الاجتماعية: تهتم بدفع الأجور للعمال عن طريق استلام الإمضاءات الشهرية من طرف الرؤساء. ويتم تحديد الأجر القاعدي لكل منصب عمل منصوص عليه في مرجع مناصب العمل الخاص بالمؤسسة.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة والإجراءات)

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، سيتم وصف مجتمع الدراسة وعينة الدراسة والمنهج المتبع ومتغيرات الدراسة وأداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها التطبيقية

الفرع الأول: منهجية الدراسة

طبقت هذه الدراسة على الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية، حيث اتبعنا المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع والمنهج التحليلي من خلال تصميم استبيان، وقد تم توزيع الاستبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، وذلك وفق جدول البيانات وتمثيلها بيانياً بالإضافة إلى المقاييس الإحصائية المناسبة ومعالجتها واختبار الطبيعة لعينات الدراسة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS 26.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين إداريين في الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية، قد اعتمدنا على عينة عشوائية من 70 مفردة، كما تم اختيار تطبيق موضوع الدراسة لهذه المؤسسة الاقتصادية على اعتبار أنها تعتمد أساليب إدارية حديثة، وقد تم توزيع حوالي 70 استبياناً على العينة المختارة، وتم استرجاع جميع الاستمارات التي تم توزيعها كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم (2-2): الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
100%	70	عدد الاستثمارات الموزعة والمعلن عنها
00%	00	عدد الاستثمارات المفقودة والمهملة
100%	00	عدد الاستثمارات الملغاة
100%	70	عدد الاستثمارات الصالحة

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث: أدوات الدراسة

الملاحظة:

من أهم الوسائل لجمع البيانات وإحدى الطرق العلمية، فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يعود إليها مرة أخرى، لكي يتحقق من صحة النتائج التي توصل إليها.

وقد استعنا بهذه التقنية لجمع المعلومات من خلال التفاعلات، السلوكيات، التصرفات، وكانت هذه الأداة ذات فعالية كبيرة خاصة في الدراسة الاستطلاعية، كونها المصدر الأساسي في البحث العلمي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

استمارة الاستبيان:

القسم الأول: خصائص العينة

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

شملت استمارة بحثنا على 43 عبارة موزعة على محورين:

البيانات الشخصية للمجيب: 03 عبارة

المحور الأول: المتغير المستقل: جودة حياة العمل: 25 عبارة

المحور الثاني: المتغير التابع: الرضا الوظيفي: 15 عبارة

وقد تناولنا حينها إجراء واختبار الاستبيان الخاص ببحثنا لنرى مدى ملاءمتها لمحاور البحث من جهة، ومدى قدرتها على جمع البيانات وملاءمتها لأعضاء عينة البحث وظروفهم من جهة أخرى، ثم قمنا بعرضها على مختلف العاملين بالمؤسسة.

الوثائق والسجلات:

تم الحصول عليها من طرف المؤسسة الجزائرية للمياه فرع غرداية، وتتضمن المعلومات والمعطيات التي تخص مجتمع البحث وعينة الدراسة، وكذلك حول المؤسسة خاصة فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي العام.

مقياس التحليل:

تم اعتماد بشكل رسمي على مقياس الأجوبة المفتوحة لقياس الأبعاد المتعلقة وهذا من أجل دراسة موضوع " المؤسسة الجزائرية للمياه فرع غرداية " حيث يتم اختيار السؤال على حدة ويجيب المجيب على إجابة واحدة من بين خمس عناصر ويتمحور المقياس على 5 درجات إلى درجة 1، بحيث تكون الدرجات كالتالي:

الجدول رقم (2-3): يوضح المقياس الأجوبة المفتوحة

التقييم	المجال
منخفضة جدا	[1.80-1.00]
منخفضة	[2.60-1.81]
متوسطة	[3.40-2.61]
مرتفعة	[4.20-3.41]
مرتفعة جدا	[5.00-4.21]

الجدول رقم (2-4): يوضح درجات مقياس

التقييم	الدرجة
موافق بشدة	5
موافق	4
محايد	3
غير موافق	2
غير موافق بشدة	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج الإحصائي Spss

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (2-5): متغيرات الدراسة

اسم المتغير	المتغيرات
جودة حياة العمل	المتغير المستقل
الرضا الوظيفي	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: صدق المحتوى وثبات الأداة

أولاً: صدق الأداة

صدق الدراسة هو مدى استطاعة أداة القياس قياس ما هو مطلوب قياسه. وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

الصدق الظاهري:

وقد تم التحري والتدقيق والموافقة على صدق المحتوى الأداة القياس (الاستبيان) والمستخدمه في هذه الدراسة، حيث تم عرضها على 4 من المحكمين من الأساتذة الباحثين، للتأكد من المعلومات والمتمثلة في جوانب الموضوع الأساسية، ومن وضوحها وسلامة صياغتها، وقد تم التعديل على الاداة بناء على الملاحظة المقدمة من طرف المحكمين، حيث تم الاستغناء عن بعض العبارات، والإبقاء على العبارات التي تخدم البحث لتصبح أكثر شمولية ووضوحاً لدى عينة البحث وأكثر اتساقاً ومصداقية للموضوع الدراسة.

قمنا بتعديل الأداة بناء على ملاحظاتهم حيث تم حذف بعض العبارات، وتعديل وإضافة عبارات أخرى، وإعادة صياغة بعض الفقرات، لتصبح أكثر وضوحاً وفهماً لدى أفراد عينة الدراسة وأكثر صدقاً في قياس موضوع هذه الدراسة.

ثانيا: ثبات الأداة

ثبات الأداة هو الاتساق في نتائج الأداة ويقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد استخدام نفس الأداة مرة ثانية التحليل نفس المستوى.

ومن أجل التحقق من ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي: (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) للتأكد من عدم حصول أداة القياس على بيانات خاطئة إذا أعيدت الدراسة نفسها وباستخدام نفس الأداة وباستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول:

الجدول رقم (2-6): معامل الثبات (ألفا كرونباخ) في توزيع الاستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا
جودة حياة العمل	25	0.914
الرضا الوظيفي	15	0.853
المتغيرات مجتمعة	40	0.883

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج الإحصائي Spss

مع العلم أن معامل الاتساق الداخلي الكلي لجميع العبارات المتغيرين بلغت (0.883) فأكثر تعتبر عالية. وهذا يعني أنه كلما كان معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) أكبر من (0.7) كلما دل هذا على وجود الاتساق الداخلي. ويوضح الجدول من خلال تبيان أن معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ (0.883) وهو معامل ثبات جيد جداً، كونه أكبر من (0.7) وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ممتازة من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

المطلب الثالث: تقييم، عرض، اختبار وتفسير النتائج

الفرع الأول: تقييم نتائج الدراسة

تناولنا من خلال الفصلين النظريين من موضوع البحث (جودة حياة العمل ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين) والذي اتضح جليا بأن الدراسة النظرية، غير كافية للوصول إلى غاية وتطلعات وأهداف البحث والوصول به إلى نتائج تجسد الواقع العملي لمجال الدراسة التطبيقية في (المؤسسة الجزائرية للمياه ADE ، فرع غرداية) ، وعليه قمنا بتقديم دراسة تطبيقية شملت تحليل وصفي وإحصائي للتطلع على مدى جودة حياة العمل ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للمياه ADE ، فرع غرداية ، وهذا كله ضمن استخدام طرق تحليل البيانات بواسطة برنامج الغني عن التعريف Spss التحليل الإحصائي ، وهذا من أجل التعرف على النسب المئوية والتكرارات المتضمنة في الجداول للخروج بنتائج عامة تؤكد مدى صحة الفرضيات المذكورة في الإطار المفاهيمي للدراسة.

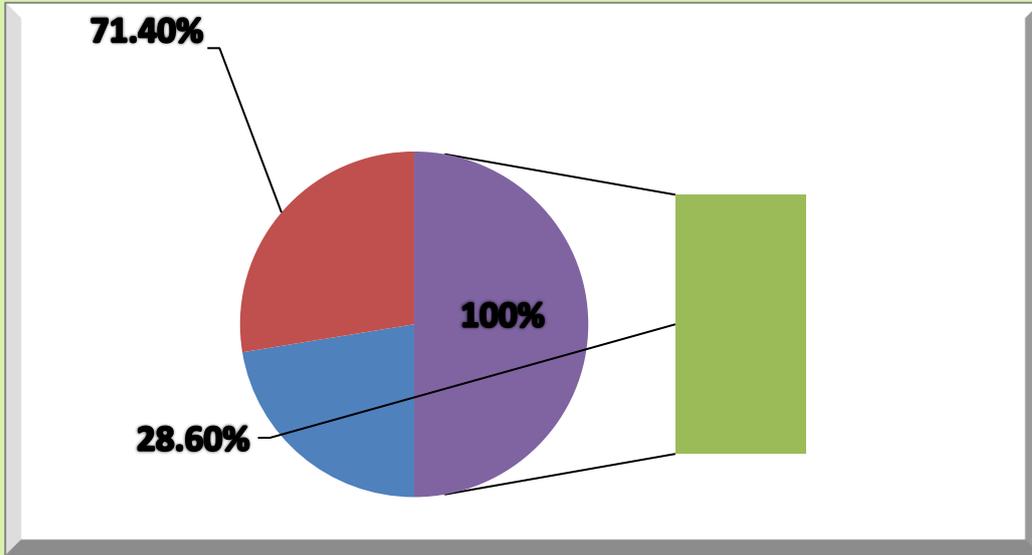
المحور 1: البيانات الشخصية

الجدول رقم (2-7): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس.

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
71.40%	50	ذكور
28.60%	20	إناث
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الشكل رقم (2-4): دائرة نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس



من خلال تحليلنا للجدول رقم (2-7): يتضح لنا بأن ما نسبته 71.40% هي لفئة جنس الذكور ، في حين أن نسبة 28.60% ذهبت إلى فئة الإناث ، وهذا يؤكد من خلال إجابات أفراد عينة البحث ، بأن فئة التوظيف في قطاع المؤسسة الجزائرية للمياه فرع غرداية هم فئة الذكور ب 50 مفردة ، مقارنة بفئة الإناث والتي بلغت 20 مفردة ، حيث تعتبر فئة الإناث شريك جدير بالتوظيف ، وقبول المجتمع بما كإطار إداري فعال من ناحية التسيير في المؤسسة ، وعليه فإن النسب المعمول بها في الجدول وضعت مبدأ التكافؤ من ناحية فرص العمل بين أفراد مجتمع العينة (ذكور- إناث) في المؤسسة الجزائرية للمياه فرع غرداية.

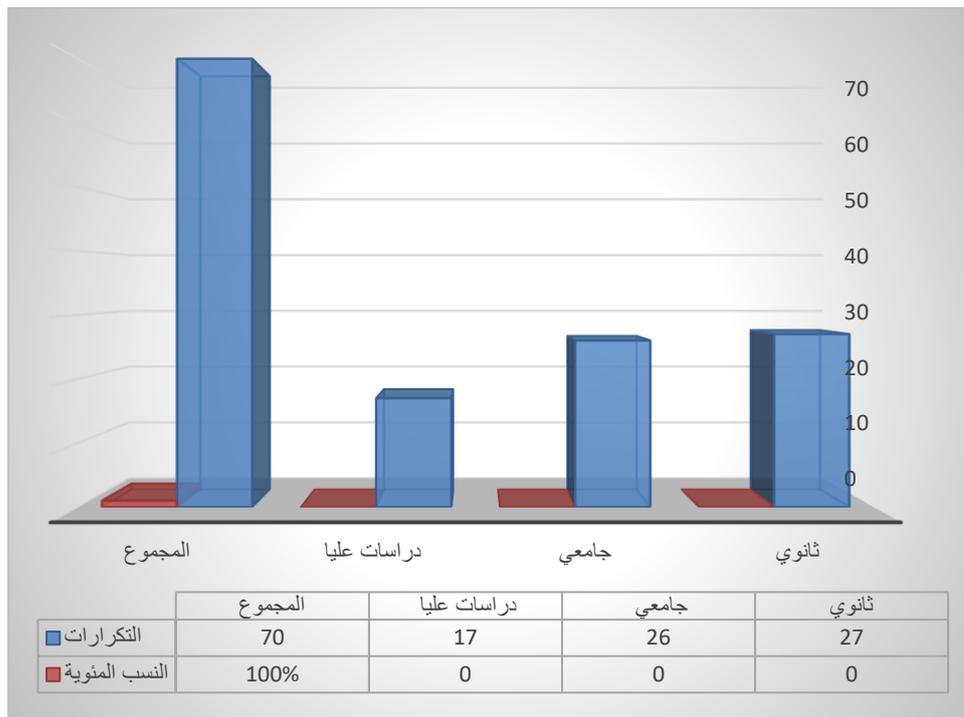
يمكن القول بأن ما يفسر تفوق نسبة الذكور على الإناث هو طبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة (أعمال شاقة) وتتطلب قوة بدنية والعمل في ظروف قاسية لا تقدر عليها المرأة في حين أن معظم الأعمال التي تزاو لها النساء في المؤسسة مرتبطة بالأعمال الإدارية.

الجدول رقم (2-8): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى التعليمي

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
38.60%	27	ثانوي
37.10%	26	جامعي
24.30%	17	دراسات عليا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

الشكل رقم (2-5): أعمدة نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) المستوى التعليمي.



يتبين لنا من خلال نتائج المعطيات في الشكل أعلاه، تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى التعليمي ، وهذا بعد إجراء الإحصاء وتطبيقه على الاستبيان ، حيث توضح لنا أن ما نسبته 38.60% هو لفئة عينة أفراد المستوى التعليمي (ثانوي)، والتي أتت ضمن نطاق الفئة الأعلى في المرتبة الأولى ، في حين تليها ما نسبته 37.10% ضمن

فئة عينة أفراد المستوى التعليمي (جامعي) والتي أتت ضمن نطاق الفئة المتوسطة في المرتبة الثانية ، تليها ما نسبته 24.30% (دراسات عليا) أتت ضمن نطاق فئة المنخفضة في المرتبة الثالثة ، وهذا يوضح على أن إجمالي أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة بلغت 53 مفردة للمستويين (ثانوي - جامعي) الموجودين في القطاع المؤسسة الجزائرية للمياه والمساهمين في التسيير العملي والإداري ، في حين اقتصرت إجابات أفراد عينة الدراسة على فئة (دراسات عليا) ب 17 مفردة ، وهذا يؤكد على المؤسسة الجزائرية للمياه فرع غرداية - تستهدف شريحة أكبر من ذوي فئة الشباب ذات المستويات (الثانوي- الجامعي- دراسات العليا) في مجال التسيير الإداري والعملي لدى المؤسسة ، وهذا من أجل التسيير الأمثل لقطاع المؤسسة وتوفير الطاقة البشرية الشبابية من أجل رفع مستوى المؤسسة من الناحية الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة.

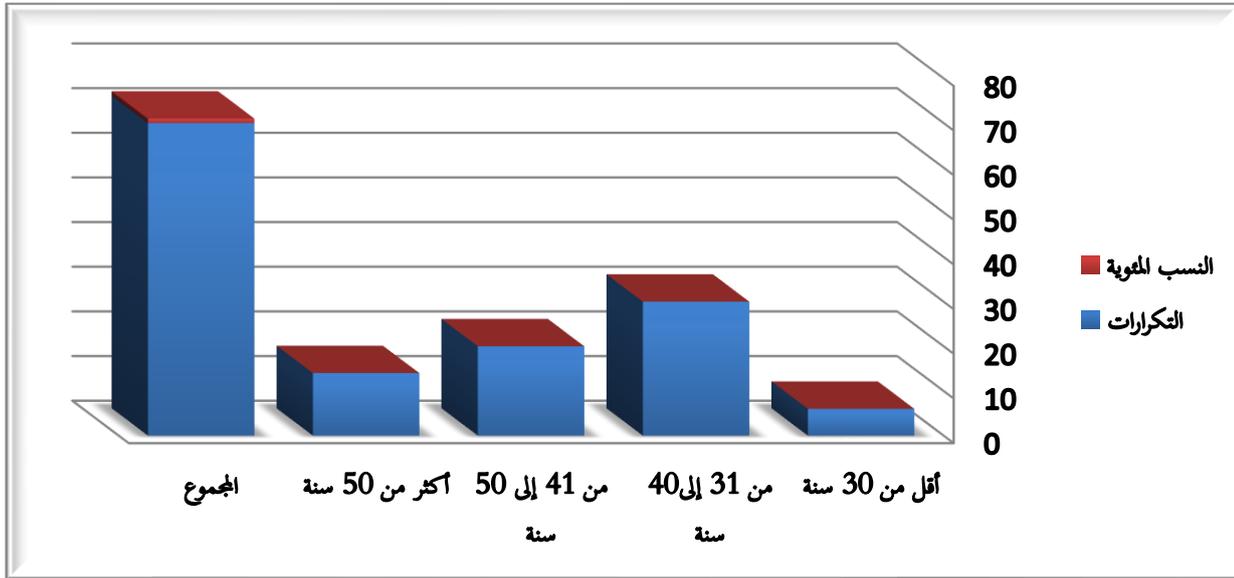
غالبية الأعمال الموجودة في المؤسسة لا تحتاج إلى مستوى عال وهو ما يفسر وجود نسبة عالية من ذوي المستوى الثانوي ضمن أفراد العينة، الأعمال التي يقوم بها عمال ADE بسيطة ولا تحتاج إلى مستوى جامعي.

الجدول رقم (2-9): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
08.60%	06	أقل من 30 سنة
42.90%	30	من 31 إلى 40 سنة
28.60%	20	من 41 إلى 50 سنة
20.00%	14	أكثر من 50 سنة
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

الشكل رقم (2-6): أعمدة نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن



يتبين لنا من خلال نتائج المعطيات في الشكل أعلاه، تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن ، وهذا بعد إجراء الإحصاء وتطبيقه على الاستبيان ، حيث توضح لنا أن ما نسبته 42.90 % هم فئة السن (من 31 إلى 40 سنة)، حيث أتو في المرتبة الأولى لدى عينة البحث ، في حين أن ما نسبته 28.60% هم لفئة (من 41 إلى 50 سنة)، حيث أتو في المرتبة الثانية لدى عينة البحث ، في حين أن ما نسبته 20.00%، حيث أتو في المرتبة الثالثة لدى عينة البحث ، وأخيرا ما نسبته 08.60 % هم لفئة (أقل من 30 سنة) أتو في المرتبة الرابعة لدى عينة البحث ، وهذا يشير على أن أغلبية نسبة الفئة العمرية الموجودة في القطاع المؤسسة الجزائرية للمياه- فرع غرداية- في القطاع الوظيفي تتمحور ضمن متقبل العمر ومتوسط العمر ، أي تزيد اعمارهم ما بين 31 سنة إلى أكثر من 50 سنة ، وهذا ما يؤكد على أن هذه الشريحة المتمركزة في قطاع المؤسسة الجزائرية لدى الموظفين هم المساهمون في ترقية وتحسين مستوى العملي والتقني لدى المؤسسة ، بحكم الخبرة الطويلة والكفاءات العالية لدى الموظفين وهذا ما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة. وهذا يعكس في نظرنا الاستقرار النسبي للعمل في المؤسسة محل الدراسة مما يعني انخفاض معدل دوران العاملين وهو مؤشر جيد عن جودة حياة العمل من جهة ويمكن الاعتماد عليه في الحصول على نتائج جيدة لمخرجات الاستبيان.

الفرع الثاني: عرض نتائج الدراسة

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة العدد رقم (1): الأجور والمكافآت
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
12.80	09	07.30	05	17.10	12	41.40	29	21.40	15	1-أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل عملي
10.00	07	12.80	09	15.70	11	38.60	27	22.90	16	2-يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل
03.00	02	22.90	16	35.70	25	32.90	23	05.70	04	3-أفهم تماما نظام الأجور والمكافآت داخل المؤسسة
04.30	03	14.30	10	31.40	22	22.90	16	27.10	19	4-أجري عادل بالنظر إلى ما يتحصل عليه زملائي
08.60	06	25.70	18	44.30	31	15.70	11	05.70	04	5-أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي
المجموع: 70 عينة / التكرار / النسبة المئوية 100										

الجدول رقم (2-10): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الأول الأجور والمكافآت

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الجدول رقم (2-11): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات لمحو جودة

حياة العمل الأجور والمكافآت.

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
01	3.63	1.271	مرتفعة	04
02	3.63	1.260	مرتفعة	03
03	3.84	0.942	متوسطة	02
04	3.46	1.163	مرتفعة	05
05	4.16	0.987	مرتفعة	01
/	3.74	1.124	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول: من خلال معطيات الجدول ، يتبين لنا ان المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات البعد (الأجور والمكافآت) المتعلقة بجودة حياة العمل ، بلغ عند(متوسط حسابي العام ما نسبته 3.74)، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس ليكرت (4) أي (مرتفعة -درجة موافق) ، وهذا يشير على وجود تفاعل إيجابي مرتفع لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات البعد ، إضافة إلى قيمة الانحراف المعياري عام والذي بلغ (1.124) ، وهذا يدل جليا على وجود اتساق وانسجام عام لدى إجابات وردود أفراد عينة الدراسة في ما يتعلق بعبارات بعد الأجور المتعلقة بمحور (جودة حياة العمل) .

ومن خلال نتائج الجدول تبين لنا وجود تمركز إيجابي لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق ببعد الأجور وهذا انطلاقا من نتائج معطيات الجدول حيث بينت النتائج على ما يلي:

العبارة رقم 05: أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي. " حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة عالية جدا بلغ 4.16 ، وإنحراف معياري جيد بلغ 0.987 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .

العبارة رقم 03 : " أفهم تماما نظام الأجور والمكافآت داخل المؤسسة. " حصلت على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.84 ، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.942، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 02 : " يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل . " حصلت على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.63 ، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.260، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 01: " أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل عملي. " حصلت على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.63 ، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.271، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 04 : " أجري عادل بالنظر إلى ما يتحصل عليه زملائي .. " حصلت على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.46 ، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.163، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

وهذا يبين من خلال نتائج الجدول بأن أغلبية الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية للمياه فرغ غرداية ، يتوفرون على كافة الوسائل المادية والمعنوية ، والتي تقوم على توفيرها لهم الإدارة بشكل دائم ومستمر ، زيادة على المؤسسة توفر الأجور والرواتب ، والتي تعبر عن أهمية بالغة سواء بالنسبة للموظف ، فهي الأداة لإشباع احتياجاته المختلفة والمقابل المكافئ

لخبرته وجهوده، أو بالنسبة للمؤسسة ، حيث تعتبر وسيلة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل بها ، زيادة في مستوى الأداء المهني للموظف وتطوير من الكفاءات الخاصة به ، زيادة إلى أن الكفاءات والأجور ، والتي بدورها يحصل عليها الموظف لقاء جهده المبذول في المؤسسة الجزائرية للمياه ، سواء أكان هذا الجهد فكرياً او بدنياً، يمثل الدور المهم والأساسي في تحقيق الاشباع لحاجات الموظف داخل المؤسسة سواء على الصعيد المادي والنفسي ، وتحقيقاً أيضاً لجودة حياة العمل لدى الموظف من خلال الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي، وتنعكس اثار هذا الرضا على السلوك العام للموظف بالإيجاب طبعاً ، وهذا من خلال تطبيق الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل .. الخ.

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة البعد رقم (2): بعد الظروف المادية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
14.30	10	14.30	10	28.50	20	32.90	23	10.00	07	6-أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة
05.70	04	04.30	03	15.70	11	54.30	38	20.00	14	7-أعمل في بيئة مناسبة وخالية من التلوث
04.30	03	05.70	04	10.00	07	67.10	47	12.90	09	8-البيئة التي أعمل فيها متوفرة على قدر ممكن من التهوية
03.00	02	03.00	02	10.00	07	67.00	47	17.00	12	9-وسائل العمل والراحة متوفرة في مؤسستنا
03.00	02	04.30	03	14.30	10	38.60	27	40.00	28	10-وسائل العمل المتوفرة في مؤسستنا تتميز بأنها صحية وآمنة
المجموع: 70 عينة / التكرار/ النسبة المئوية 100										

الجدول رقم (2-11): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الثاني الظروف المادية

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الجدول رقم (2-13): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات لمحور جودة

حياة العمل الظروف المادية

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
06	4.90	1.206	مرتفعة جدا	01
07	3.21	1.006	متوسطة	03
08	3.21	0.899	متوسطة	02
09	3.07	0.899	متوسطة	04
10	2.91	0.989	منخفضة	05
/	3.46	0.999	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول: من خلال معطيات الجدول ، يتبين لنا ان المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات البعد (الظروف المادية) المتعلقة بجودة حياة العمل ، بلغ عند(متوسط حسابي العام ما نسبته 3.46)، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس ليكرت (4) أي (مرتفعة -درجة موافق) ، وهذا يشير على وجود تفاعل إيجابي مرتفع لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات البعد ، إضافة إلى قيمة الانحراف المعياري عام والذي بلغ (0.999) ، وهذا يدل جليا على وجود إتساق وانسجام عام لدى إجابات وردود أفراد عينة الدراسة في ما يتعلق بعبارات بعد الظروف المادية المتعلق بمحور (جودة حياة العمل) .

ومن خلال نتائج الجدول تبين لنا وجود تمركز إيجابي مرتفع في ما يتعلق بإجابات أفراد عينة الدراسة وفق بعد الظروف المادية ، وقد وضحت النتائج الجدول على ما يلي :

العبارة رقم 06: أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة. " : حصلت على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع جدا بلغ 4.90، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.206، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .

العبارة رقم 07: " أعمل في بيئة مناسبة وخالية من التلوث. " حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.21، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.006، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 08: " البيئة التي أعمل فيها متوفرة على قدر ممكن من التهوية . " حصلت على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.21، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.899، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 09: " وسائل العمل والراحة متوفرة في مؤسستنا . " حصلت على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.07، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.899، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 10: " البيئة التي أعمل فيها متوفرة على قدر ممكن من التهوية . " حصلت على المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي إيجابي منخفض بلغ 2.91، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.989، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

وهذا يعني أن الشركة الجزائرية للمياه ، تساهم في إثراء الموظفين بالظروف المادية وهذا من خلال تحفيزهم بشبكة الأجور المطبقة حيث أنها تتصف بالواقعية والعدالة في توزيعها بالتالي فهي تراعي الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للأفراد مما نتج عنه رضا تام بالأجر المقدم لهم وتفكيرهم في نشاط والفعالية داخل المؤسسة ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية في قطاع المؤسسة .

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
08.60	06	10.00	07	11.40	08	45.70	32	24.30	17	البعد رقم (3) المشاركة في اتخاذ القرارات
08.60	06	10.00	07	11.40	08	45.70	32	24.30	17	11-أستطيع المشاركة برأي في حل مشكلات عملي
10.00	07	07.10	05	18.60	13	45.70	32	18.60	13	12-أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي
07.10	05	15.70	11	20.00	14	22.90	16	34.30	24	13-أحصل على معلومات مناسبة عن إنجازي في عملي
04.30	03	10.00	07	21.40	15	41.40	29	22.90	16	14-أستطيع التعاون والمشاركة مع زملاء العمل
07.10	05	08.60	06	17.10	12	40.00	28	27.20	19	15-لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي
المجموع: 70 عينة / التكرار / النسبة المئوية 100										

الجدول رقم (2-14): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الثالث المشاركة في اتخاذ القرارات

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الجدول رقم (2-15): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات لمحور جودة

حياة العمل "بعد المشاركة في اتخاذ القرارات

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
11	4.33	1.201	مرتفعة جدا	03
12	4.44	1.175	مرتفعة جدا	01
13	4.39	1.300	مرتفعة جدا	02
14	3.31	1.071	متوسطة	04
15	3.29	1.169	متوسطة	05
	3.95	1.183	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول: من خلال معطيات الجدول ، يتبين لنا ان المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات البعد (المشاركة في اتخاذ القرارات) المتعلقة بجودة حياة العمل ، بلغ عند(متوسط حسابي العام ما نسبته 3.95)، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس ليكرت (4) أي (مرتفعة – درجة موافق) ، وهذا يشير على وجود تفاعل إيجابي مرتفع لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات البعد ، إضافة إلى قيمة الانحراف المعياري العام والذي بلغ 1.183) ، وهذا يدل جليا على وجود إتساق وانسجام عام لدى إجابات وردود أفراد عينة الدراسة في ما يتعلق بعبارات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلق بمحور (جودة حياة العمل) .

ومن خلال نتائج الجدول تبين لنا وجود تمركز إيجابي مرتفع في ما يتعلق بإجابات أفراد عينة الدراسة وفق بعد المشاركة في اتخاذ القرارات ، وقد وضحت النتائج الجدول على ما يلي :

العبارة رقم 12: " أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي." حصلت على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع جدا بلغ 4.44، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.175، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 13: " أحصل على معلومات مناسبة عن إنجازي في عملي." حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع جدا بلغ 4.39، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.300، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 11: " تحرص الشركة على تقديم وتوفير كل وسائل الراحة ." حصلت على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع جدا بلغ 4.33، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.201، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 14: " أستطيع التعاون والمشاركة مع زملاء العمل " حصلت على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.31 ، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.071، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 15: " لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي ." حصلت على المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.29، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.169، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

وهذا يبين من خلال نتائج الجدول بأن المؤسسة الجزائرية للمياه لفرغ غرداية ، تولى اهتمام كبير بقرارات الموظفين داخل المؤسسة ، ويعتبر اتخاذ القرار العملية المحورية التي تدور حولها معظم وظائف إدارة المؤسسة الجزائرية للمياه ، حيث تسعى المؤسسة في مسيرتها على حسن اختيار البديل المناسب من عدة بدائل متاحة بعد تحليل وتقييم هذه البدائل، فاتخاذ القرار الذي يعتمد على مشاركة الأفراد ويوفر على معلومات دقيقة وفي الزمن المناسب، من شأنه أن يحقق الاستقرار الوظيفي للأفراد ويساهم في خلق مناخ تنظيمي ملائم يتماشى وتطلعات الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية ، وهذا ما لمسناه من إجابات الموظفين داخل المؤسسة .

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البعد رقم (4) الاستقرار الوظيفي
10.00	07	12.90	09	12.90	09	47.10	33	17.10	12	16-الخوافز والمكافآت الموجودة في مؤسسة شعري بالانتماء والاستقرار
05.70	04	07.10	05	05.70	04	70.00	49	11.50	08	17-توفر لي المؤسسة ظروف مناسبة للعمل والراحة في نفس الوقت
02.90	05	11.40	08	08.60	06	55.70	39	21.40	15	18-وجودي مع زملائي المنضبطين في عملهم يشعري باطمئنان في العمل
08.50	06	05.70	04	22.90	16	52.90	37	10.00	07	19-تحرص الشركة على تقديم وتوفير كل وسائل الراحة
المجموع: 70 عينة / التكرار / النسبة المئوية 100										

الجدول رقم (2-16): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الرابع الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الجدول رقم (2-17): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات لمحور جودة

حياة العمل "الاستقرار الوظيفي

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
16	4.51	1.213	مرتفعة جدا	01
17	3.26	0.958	متوسطة	03
18	3.19	0.997	متوسطة	04
19	4.50	1.046	مرتفعة جدا	02
	3.86	1.053	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول: من خلال معطيات الجدول ، يتبين لنا ان المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات البعد (الإستقرار الوظيفي) المتعلقة بجودة حياة العمل ، بلغ عند(متوسط حسابي العام ما نسبته 3.86)، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس ليكرت (4) أي (مرتفعة -درجة موافق) ، وهذا يشير على وجود تفاعل إيجابي مرتفع لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات البعد ، إضافة إلى قيمة الانحراف المعياري عام والذي بلغ (1.053) ، وهذا يدل جليا على وجود إتساق وانسجام عام لدى إجابات وردود أفراد عينة الدراسة في ما يتعلق بعبارات بعد الإستقرار الوظيفي المتعلق بمحور (جودة حياة العمل) .

ومن خلال نتائج الجدول تبين لنا وجود تمركز إيجابي مرتفع في ما يتعلق بإجابات أفراد عينة الدراسة وفق بعد الإستقرار الوظيفي ، حيث وضحت النتائج الجدول على ما يلي :

العبارة رقم 16: الحوافر والمكافآت الموجودة في مؤسسة تشعرني بالإنتماء والاستقرار. " حصلت على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع جدا بلغ 4.51، وإنحراف معياري جيد بلغ 1.213 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .

العبارة رقم 19 : تحرص الشركة على تقديم وتوفير كل وسائل الراحة " : حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع جدا بلغ 4.50، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.046 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .

العبارة رقم 17 : " توفر لي المؤسسة ظروف مناسبة للعمل والراحة في نفس الوقت. " حصلت على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي إيجابي بلغ 3.26 ، وإنحراف معياري جيد بلغ 0.958، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 18 : " وجودي مع زملائي المنضبطين في عملهم يشعرني بإطمئنان في العمل. " حصلت على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.19، وإنحراف معياري جيد بلغ 0.997، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

وهذا يوضح جليا على ان المؤسسة العمومية الجزائرية الميا تطبق مبدأ الاستقرار في بيئة العمل حيث يعتبر من أحد أهم العوامل تأثيراً في أداء الموظفين وإنتاجيتهم، حيث أن أغلب الموظفين في المؤسسة اعتبروا أن الاستقرار الوظيفي أكبر عامل يساهم في تحقيق الرضا عن العمل.

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البعد رقم 05: العدالة التنظيمية
04.30	03	41.40	29	28.60	20	21.40	15	04.30	03	20-توزيع الحوافز المالية على العاملين حسب درجة الاستحقاق
08.60	06	10.00	07	20.00	14	37.10	26	24.30	17	21-يتناسب راتبي مع ما أتمتع به من مؤهلات علمية
05.70	04	08.60	06	25.70	18	40.00	28	20.00	14	22-تتسم الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة بالعدالة
07.10	05	10.00	07	12.90	09	41.40	29	28.60	20	23-يتعامل زملائي معي بالعمل بسلوكيات مقبولة.
02.90	02	08.60	06	22.90	16	40.00	28	25.60	18	24-يظهر مدير المؤسسة اهتماما كبيرا بحقوق العاملين فيها
المجموع: 70 عينة / التكرار / النسبة المئوية 100										

الجدول رقم (2-18): المحور الأول جودة حياة العمل البعد الخامس العدالة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الجدول رقم (2-19): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات للمحور

الأول " جودة حياة العمل " بعد العدالة التنظيمية"

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
20	4.20	0.972	مرتفعة	01
21	4.09	1.210	مرتفعة	02
22	3.40	1.082	متوسطة	03
23	3.26	1.188	متوسطة	04
24	3.23	1.024	متوسطة	05
	3.63	1.095	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول: من خلال تحليلنا وملاحظتنا ، يتبين لنا النتائج ان المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات البعد (العدالة التنظيمية) المتعلقة بجودة حياة العمل ، حيث إتضح ان نتيجة تحليل العبارات بلغت (متوسط حسابي عام بلغ 3.63)، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس ليكرت (3) أي (درجة مرتفعة -موافق) ، وهذا يؤكد على انه يوجد تفاعل إيجابي مقبول لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات البعدين المتضمن محور جودة حياة العمل ، وإنحراف معياري عام ب 1.095)، وهذا يدل على وجود إتساق وانسجام عام في إجابات أفراد عينة الدراسة وعدم تشتت في الإجابات المبحوثين في ما يتعلق بعبارات المحور الأول (جودة حياة العمل) .

وعليه من خلال نتائج الجدول تبين لنا وجود تفاعل إيجابي في إجابات أفراد عينة الدراسة والمتضمنة المحور الأول (جودة حياة العمل) وهذا وفق البعد (العدالة التنظيمية) ، وهذا إنطلاقاً من عبارات المحور الأول حيث تبينت النتائج على النحو التالي :

العبارة رقم 20: "توزع الحوافز المالية على العاملين حسب درجة الإستحقاق " حصلت على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع بلغ 4.20، وإنحراف معياري جيد بلغ 0.972 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .

العبارة رقم 21 : " يتناسب راتبي مع ما أتمتع به من مؤهلات علمية": حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 4.09، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.210 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .

العبارة رقم 22: " تتسم الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة بالعدالة." حصلت على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.40، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.082، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 23: " يتعامل زملائي معي بالعمل بسلوكيات مقبولة." حصلت على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.26، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.188، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 24 : " يظهر مدير المؤسسة إهتماماً كبيراً بحقوق العاملين فيها." حصلت على المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.23، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.024، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

وهذا يبين من خلال نتائج الجدول بأن المؤسسة الجزائرية للمياه لفرغ غرداية ، تقوم بتطبيق العدالة التنظيمية لكافة الموظفين داخل المؤسسة وهذا من خلال تطبيق القوانين لجميع العاملين داخل المؤسسة بدون استثناء وهذا ما يساهم في ضبط وانضباط العاملين داخل المؤسسة وتوفير كامل حقوق وواجبات لكل موظف من الموظفين داخل وخارج المؤسسة الجزائرية وهذا من شأنه يخلق جو من المساهمة العملية داخل كل موظف دون تمييز ودون وساطة من طرف الإدارة في المؤسسة ، وهذا ما لمسناه جليا من إجابات أفراد عينة الدراسة داخل المؤسسة ومن خلال تربصنا ورؤية الموظفين ومدى إهتمام كل موظف من الموظفين بمهامه .

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
04.30	03	07.10	05	14.30	10	52.90	37	21.40	15	01-أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين
05.70	04	10.00	07	11.40	08	54.30	38	18.60	13	02-وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين
04.30	03	05.70	04	45.70	32	27.10	19	17.20	12	03-يوفر لي مكان عملي جميع متطلبات العمل
02.90	02	04.30	03	20.00	14	57.10	40	15.70	11	04- انا راض عن آليات الترقيات ووقت الحصول عليها
05.70	04	08.60	06	15.70	11	28.60	20	41.40	29	05- القيام بعمل عملي يحقق لي شعورا بالفخر والإنجاز
08.60	06	08.60	06	12.90	09	41.40	29	28.60	20	06- يتطلب عملي اكتساب خبرات جديدة دائما
05.70	04	21.40	15	27.10	19	30.00	21	15.70	11	07- تتوفر لي فرصة الترقية في الوقت المناسب
03.00	02	03.00	02	10.00	07	18.60	13	65.40	46	08- تتسم علاقتي مع رؤسائي بالتقدير والاحترام
04.30	03	04.30	03	07.10	05	67.20	47	17.10	12	09-فترة دوام العمل كافية لإنجاز مهامي
07.10	05	07.10	05	08.60	06	54.30	38	22.90	16	10-أشعر بتحقيق ذاتي من خلال عملي

07.10	05	07.10	05	11.40	08	40.00	28	34.30	24	11-الجو العام السائد في المؤسسة يحفزني على العمل
01.40	01	01.40	01	10.00	07	51.50	36	35.70	25	12-أنا راض تماما على المنصب الذي أشغله بالنظر إلى مؤهلاتي
04.30	03	05.70	04	12.90	09	58.50	41	18.60	13	13-التعاون مع زملائي في أداء العمل يشعري بالرضا اتجاه العمل
04.30	03	04.30	03	14.30	10	58.50	41	18.60	13	14- لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل
02.90	02	05.70	04	10.00	07	61.40	43	20.00	14	15-يتضامن معي زملائي في حالة تعرضي لمشكلة ما

الجدول رقم (2-20): المحور الثاني الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الجدول رقم (2-21): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب محور الرضا الوظيفي

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
01	4.16	1.001	مرتفع	07
02	4.30	1.068	مرتفع جدا	04
03	4.53	0.989	مرتفع جدا	02
04	4.23	0.866	مرتفع جدا	05
05	3.16	1.201	متوسط	13
06	4.31	1.215	مرتفع جدا	03
07	4.71	1.144	مرتفع جدا	01
08	3.02	0.985	متوسط	15
09	3.23	0.984	مرتفع	11
10	4.22	1.102	مرتفع جدا	06
11	3.45	1.179	مرتفع	10
12	3.10	0.786	متوسط	14
13	3.48	0.952	مرتفع	08
14	3.47	0.932	مرتفع	09
15	3.18	0.887	متوسط	12
	3.72	1.099	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبتان بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول: من خلال تحليلنا وملاحظتنا ، يتبين لنا نتائج الجدول تبين ان المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات المحور الثاني (رضا الوظيفي) ، حيث إتضح ان نتيجة تحليل العبارات بلغت (متوسط حسابي عام بلغ 3.72) ، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس ليكرت (3) أي (موافق- مرتفعة) ، وهذا يشير على انه يوجد تفاعل إيجابي مقبول لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات البعدين المتضمن محور جودة حياة العمل ، وإنحراف معياري عام ب 1.099) ، وهذا إن دل على دل شيء دل على وجود إتساق وانسجام عام لدى إجابات أفراد عينة الدراسة في ما يتعلق بعبارات المحور الأول (جودة حياة العمل).

ومن خلال نتائج الجدول تبين لنا وجود تفاعل إيجابي في إجابات أفراد عينة الدراسة والمتضمنة المحور الثاني (الرضا الوظيفي) ، حيث تبينت النتائج على النحو التالي :

العبرة رقم 07: "تتوفر لي فرصة الترقية في الوقت المناسب . " حصلت على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع جدا بلغ 4.71 ، وإنحراف معياري جيد بلغ 1.144 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .

العبرة رقم 03 : "يوفر لي مكان عملي جميع متطلبات العمل." : حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع جدا بلغ 4.53 ، وإنحراف معياري جيد بلغ 0.989 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .

العبرة رقم 06: " يتطلب عملي إكتساب خبرات جديدة دائما." حصلت على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع بلغ 4.31 ، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.215 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 02: " وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين." حصلت على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع بلغ 4.30 ، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.068، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 04: " انا راض عن آليات الترقيات ووقت الحصول عليها." حصلت على المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع بلغ 4.23، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.866، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 10: " أشعر بتحقيق ذاتي من خلال عملي." حصلت على المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع بلغ 4.22 ، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.102، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 01: " أنا راض عن دالة توزيع المهام بين الموظفين." حصلت على المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة مرتفع بلغ 4.16، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.001، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 13: " التعاون مع زملائي في أداء العمل يشعري بالرضا إتجاه العمل." حصلت على المرتبة الثامنة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.48 ، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.899، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 14: " لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل." حصلت على المرتبة التاسعة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.47، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.932، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 11: " البيئة التي أعمل فيها متوفرة على قدر ممكن من التهوية . " حصلت على المرتبة العاشرة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.45، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.952، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 09: " فترة دوام العمل كافية لإنجاز مهامى . " حصلت على المرتبة الحادية عشر وبمتوسط حسابي إيجابي بلغ متوسط 3.23، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.984، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 15: " يتضامن معى زملائي في حالة تعرضي لمشكلة ما. " حصلت على المرتبة الثانية عشر وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.18، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.887، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 05: " القيام بعملى يحقق لى شعورا بالفخر والإنجاز. " حصلت على المرتبة الثالثة عشر وبمتوسط حسابي إيجابي بلغ 3.16، وإنحراف معياري متوسط بلغ 1.201، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 12: " أنا راض تماما على المنصب الذى أشغله بالنظر إلى مؤهلاتى " حصلت على المرتبة الرابعة عشر، وبمتوسط حسابي متوسط إيجابي بلغ 3.10، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.786، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

العبارة رقم 08: " تتسم علاقاتى مع رؤسائى بالتقدير والإحترام. " حصلت على المرتبة الخامسة عشر وبمتوسط حسابي متوسط بلغ 3.02، وإنحراف معياري متوسط بلغ 0.985، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

وعليه نستنتج من خلال نتائج الجدولين ، بأن مؤسسة المياه الجزائرية للمياه بفرغ غرداية ، تساهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة وهذا من خلال عدة أسس منها ، إتاحة الفرص أمام الموظفين للتعلم المستمر والتطوير المهني ، داخل المؤسسة وتمكينها من الاحتفاظ بالطاقم البشري من خلال الاحتفاظ بأصحاب الكفاءات والخبرات ، وهذا ما يساهم في زيادة الجودة حياة العمل في المؤسسة ، من خلال تحقيق أهدافها بزيادة إنتاجية الشركة وتحقيق أرباحها وأهدافها ، ومن جهة أخرى قدرة المؤسسة الجزائرية للمياه بالاحتفاظ بالموظفين لأطول فترة ممكنة ، إضافة إلى تحسين الأداء العملي والاستقرار الوظيفي وتمكين العدالة التنظيمية ، واتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسة مما يؤدي إلى تحسين سمعتها وزيادة أرباحها ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال النتائج الإحصائية ، إضافة إلى ما لمسناه في المقابلة الميدانية وإجابات أفراد عينة الدراسة .

الفرع الثالث: اختبار نتائج فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل الوظيفية والرضا الوظيفي.

ولاختبار هذه الفرضية، قمنا بالتطرق إلى 5 فرضيات فرعية والتي تخص كلا منها وجود علاقة من عدمه لكل من المحور الأول (جودة حياة العمل) بأبعاده الخمسة (ظروف العمل المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي - الأجور والمكافآت - الأمان والاستقرار - العدالة التنظيمية) وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H01 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي.

H11 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي.

الجدول رقم (2-22): تحليل إختبار العلاقة بين (ظروف العمل والرضا الوظيفي) بواسطة معامل الارتباط

بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01

الأبعاد - المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة الإحصائية
بعد ظروف العمل	**0.760	0.000
المتغير التابع الرضا الوظيفي	**0.760	0.000

التعليق على الجدول: يتبين لنا من خلال نتائج معطيات الجدول ، ان معامل الإرتباط بين بعد ظروف العمل والرضا الوظيفي بلغ قيمته 0.760 ، أي ما نسبة العلاقة بينهما هي 76.00% وهي نسبة تعبر عن وجود إرتباط قوي دال إحصائيا لكلى المتغيرين ، إضافة إلى ان قيمة المستوى الدلالة الإحصائية لكلى المتغيرين هو 0.000 ، عند مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في الدراسة ألا وهو 0.01 ، وهو أقل من 0.01 ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي .

إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H01 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في إتخاذ القرارات والرضا الوظيفي.

H11 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في إتخاذ القرارات والرضا الوظيفي.

الجدول رقم (2-23): تحليل إختبار العلاقة بين (بعد إتخاذ القرارات والرضا الوظيفي) بواسطة معامل

الإرتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01

الأبعاد - المتغيرات	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة الإحصائية
بعد إتخاذ القرارات	**0.830	0.000
المتغير التابع الرضا الوظيفي	**0.830	0.000

التعليق على الجدول: يتبين لنا من خلال نتائج معطيات الجدول ، ان معامل الارتباط بين بعد اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي بلغ قيمته 0.830^{**} ، أي ما نسبة العلاقة بينهما هي 83.30% وهي نسبة تعبر عن وجود ارتباط قوي دال إحصائيا لكلى المتغيرين ، إضافة إلى ان قيمة المستوى الدلالة الإحصائية لكلى المتغيرين هو 0.000 ، عند مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في الدراسة ألا وهو 0.01 ، وهو أقل من 0.01 ، وهذا يدل على صحة الفرضية البديلة والتي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي .

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H01 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي.

H11 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي.

الجدول رقم (2-24): تحليل إختبار العلاقة بين (بعد الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي) بواسطة معامل

الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01

الأبعاد - المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة الإحصائية
بعد الأجور والمكافآت	0.841^{**}	0.000
المتغير التابع الرضا الوظيفي	0.841^{**}	0.000

التعليق على الجدول: يتبين لنا من خلال نتائج معطيات الجدول ، ان معامل الارتباط بين بعد الأجور والمكافآت بلغ قيمته 0.841^{**} ، أي ما نسبة العلاقة بينهما هي 84.10% وهي نسبة تعبر عن وجود ارتباط قوي دال إحصائيا لكلى المتغيرين ، إضافة إلى ان قيمة المستوى الدلالة الإحصائية لكلى المتغيرين هو 0.000 ، عند مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في الدراسة ألا وهو 0.01 ، وهو أقل من 0.01 ، وهذا يدل على صحة الفرضية البديلة والتي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي .

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H01 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والإستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي .

H11 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والإستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي .

الجدول رقم (2-25): تحليل إختبار العلاقة بين (بعد الأمان والإستقرار الوظيفي والرضا والوظيفي) بواسطة

معامل الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01

الأبعاد - المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة الإحصائية
بعد الأمان والإستقرار	**0.787	0.000
المتغير التابع الرضا الوظيفي	**0.787	0.000

التعليق على الجدول: يتبين لنا من خلال نتائج معطيات الجدول ، ان معامل الارتباط بين بعد الأمان والإستقرار بلغ

قيمته 0.787^{**} ، أي ما نسبة العلاقة بينهما هي 78.70% وهي نسبة تعبر عن وجود إرتباط قوي دال إحصائيا

لكلى المتغيرين ، إضافة إلى ان قيمة المستوى الدلالة الإحصائية لكلى المتغيرين هو 0.000 ، عند مستوى الدلالة

الإحصائية المفترض في الدراسة ألا وهو 0.01 ، وهو أقل من 0.01 ، وهذا يدل على صحة الفرضية البديلة والتي

تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان والإستقرار والرضا الوظيفي .

إختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H01 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي .

H11 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي .

الجدول رقم (2-26): تحليل إختبار العلاقة بين (بعد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي) بواسطة معامل

الإرتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01

الأبعاد - المتغيرات	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة الإحصائية
بعد العدالة التنظيمية	**0.739	0.000
المتغير التابع الرضا الوظيفي	**0.739	0.000

التعليق على الجدول: يتبين لنا من خلال نتائج معطيات الجدول ، ان معامل الإرتباط بين بعد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي بلغ قيمته *0.739 ، أي ما نسبة العلاقة بينهما هي 73.90% وهي نسبة تعبر عن وجود إرتباط قوي دال إحصائيا لكلى المتغيرين ، إضافة إلى ان قيمة المستوى الدلالة الإحصائية لكلى المتغيرين هو 0.000 ، عند مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في الدراسة ألا وهو 0.01 ، وهو أقل من 0.01 ، وهذا يدل على صحة الفرضية البديلة والتي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان والاستقرار والرضا الوظيفي .

اختبار الفرضية الرئيسية:

H01 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة العمل الوظيفي والرضا الوظيفي .

H11 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة العمل الوظيفي والرضا الوظيفي .

الجدول رقم (2-27): تحليل إختبار العلاقة بين (جودة الحياة العمل الوظيفي والرضا الوظيفي) بواسطة معامل

الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.01

الأبعاد - المتغيرات	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة الإحصائية
جودة الحياة العمل	**0.919	0.000
المتغير التابع الرضا الوظيفي	**0.919	0.000

التعليق على الجدول: يتبين لنا من خلال نتائج معطيات الجدول ، ان معامل الارتباط بين المتغير المستقل جودة الحياة العمل و الرضا الوظيفي بلغ قيمته 0.919^{**} ، أي ما نسبة العلاقة بينهما هي 91.90% وهي نسبة تعبر عن وجود إرتباط قوي دال إحصائيا لكلى المتغيرين ، إضافة إلى ان قيمة المستوى الدلالة الإحصائية لكلى المتغيرين هو 0.000 ، عند مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في الدراسة ألا وهو 0.01 ، وهو أقل من 0.01 ، وهذا يدل على صحة الفرضية البديلة والتي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة العمل الوظيفي والرضا الوظيفي .

الفرع الرابع: تفسير نتائج الفرضيات

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي

تبين لنا من خلال نتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 22 بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي ، حيث ان التغير في وجود ظروف العمل المادية يفسر التغير لدى متغير الرضا الوظيفي بنسبة مئوية بلغت 76.00% وهي نسبة كبيرة وجد معتبرة ، وعند مستوى الدلالة الإحصائية 0.00 وهي نسبة أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المفروض في معامل الارتباط بيرسون 0.01 ، وهذا يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية، وهذا ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية وإجابات أفراد عينة الدراسة .

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي

تبين لنا من خلال نتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 23 بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي ، حيث ان التغير في وجود بعد المشاركة في اتخاذ القرارات يفسر التغير لدى متغير الرضا الوظيفي بنسبة مئوية بلغت 83.30% وهي نسبة مقبولة جدا ، أي أن المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية ، تعتمد في إدارتها على تبني المشاركة في اتخاذ القرارات بين الموظفين داخل المؤسسة من حين لآخر ، وهذا نظرا

لكون ان الموظفين يتمتعون بخبرات كافية ومهارات في التسيير الإداري للمؤسسة ، في حين ان مستوى الدلالة الإحصائية بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في اختبار معامل الارتباط بيرسون 0.01 ، وهذا يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي

تبين لنا من خلال نتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 24 بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي ، حيث ان التغيير في وجود بعد الأجور والمكافآت يفسر التغيير لدى متغير الرضا الوظيفي بنسبة مئوية بلغت 84.10% ، وهي نسبة عالية وجد معتبرة ، وهذا يبين من أن المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية ، تهتم بتحفيز المادي لدى الموظفين ، وهذا من خلال الأداء الوظيفي الذي يقوم به جل الموظفين داخل المؤسسة ، مما يساهم في تحفيزهم ماديا ومعنويا وزيادة في مستوى الأداء والرضا الوظيفي لديهم .

في حين ان مستوى الدلالة الإحصائية بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في إختبار معامل الارتباط بيرسون 0.01 ، وهذا يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي

تبين لنا من خلال نتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 25 بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان والاستقرار الوظيفي ، حيث ان التغيير في وجود بعد الأمان والاستقرار الوظيفي يفسر التغيير لدى متغير الرضا الوظيفي بنسبة مئوية بلغت 78.70% وهي نسبة جيدة ومعتبرة ، وهذا يبين من أن المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية ، تهتم بالموظفين داخل المؤسسة من توفير لهم كافة جودة حياة العمل من خلال المساهمة في تأمينهم الوظيفي

والشخصي وتوفير كافة الوسائل والأدوات العملية والوظيفية من أجل إستقرارهم الوظيفي داخل المؤسسة وهذا ما يحقق لهم الدافعية للإستمرار في مسارهم الوظيفي والشعور بالطمأنينة والرضا الوظيفي داخل المؤسسة ، في حين ان مستوى الدلالة الإحصائية بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في إختبار معامل الارتباط بيرسون 0.01 ، وهذا يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي ، في المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي

تبين لنا من خلال نتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 26 بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العدالة التنظيمية ، حيث ان التغير في وجود بعد العدالة التنظيمية يفسر التغير لدى متغير الرضا الوظيفي بنسبة مئوية بلغت 73.90% وهي نسبة مقبولة ، وهذا يبين من أن المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية ، تهتم بالموظفين داخل المؤسسة من خلال تطبيق مبدأ العدالة ، وها من شأنه يساعد على خلق بيئة عمل مناسبة، حيث يضمن الموظف فيها أن يحصل على حقوقه بإنصاف من خلال جودة المعاملة، وتطبيق الإجراءات التنظيمية وفق معايير موضوعية، وترجع أهمية العدالة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية لدى الموظفين إلى علاقتها المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية، والتي تربط بين فاعلية المؤسسة وكفاءتها، في حين ان مستوى الدلالة الإحصائية بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في إختبار معامل الارتباط بيرسون 0.01 ، وهذا يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل الوظيفية والرضا الوظيفي

تبين لنا من خلال نتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 27 بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل جودة حياة العمل والرضا الوظيفي ، حيث ان التغير في وجود جودة حياة العمل يفسر التغير لدى متغير الرضا الوظيفي بنسبة مئوية بلغت 91.90% وهي نسبة إرتباط عالية جدا، وهذا يبين من أن المؤسسة الجزائرية للمياه لفرع غرداية ، تركز على جودة حياة العمل لدى الموظفين داخل المؤسسة بشكل كبير وإيجابي ، وهذا ما يخلق جو من الأداء الوظيفي لدى الموظفين داخل المؤسسة والمساهمة في تقديم أفضل أداء لديهم ورفع من كفاءتهم وخبرتهم وتحقيق أهداف المؤسسة ، وهذا ما يساهم في استقرار الموظف في أداء عمله ورضاه الوظيفي من خلال وجود عوامل إيجابية (لظروف العمل المادية- والمشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي - وزيادة في الأجور والمكافآت - إضافة إلى الأمان والاستقرار الموظف داخل المؤسسة - والعدالة التنظيمية) ، وهذا ما يساهم في خلق الرضا الوظيفي لدى الموظفين داخل المؤسسة في حين ان مستوى الدلالة الإحصائية بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المفترض في اختبار معامل الإرتباط بيرسون 0.01 ، وهذا يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة العمل والرضا الوظيفي .

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في دور جودة حياة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية، وذلك من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية، إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول تعرضنا فيه إلى تقديم لمحة حول المؤسسة والمبحث الثاني تم التعرض فيه إلى منهجية وطرق وأدوات الدراسة، إذ تم إظهار مجتمع و عينة الدراسة، بالإضافة إلى ثبات صدق وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة.

وذلك باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ بالإضافة إلى الصدق الظاهري للتأكد من مصداقية الاستبيان وصحة عباراته وذلك بعد أن تم عرضها على عدد من المحكمين، كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة للاستمارات.

ثم قمنا بعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها من خلال اعتماد التكرارات، النسب المئوية والأعمدة النسبية في التعبير عن خصائص أفراد العينة وتحليلها. ليتم عرض النتائج باستخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

لنتهي إلى اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاختبار الفرضيات الخمسة بوجود علاقة بين المتغير المستقل (جودة حياة العمل) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي)، فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج ومقترحات وآفاق يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

خاتمة

الخاتمة العامة

يعد الاهتمام بالموارد البشري من الأولويات القصوى لكل المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن، لذا تسعى هذه الأخيرة جاهدة لتوفير كل متطلبات الموظفين من أجل راحتهم وكسب ثقتهم وخلق بيئة مناسبة لهم في محيط العمل وهذا ما يؤدي إلى الإحساس بالرضا عن عملهم.

تعتبر جودة حياة العمل من المفاهيم والمصطلحات الحديثة التي أصبحت محط اهتمام كل المؤسسات والشركات بحيث توفر كل متطلبات العامل من أمن واستقرار وتحفيزهم بشتى الطرق المادية والمعنوية كالزيادة في الأجور والمكافآت، وكذا توفير كل الظروف المادية المريحة في مكان العمل من تهوية وتكييف ومستلزمات العمل، بالإضافة إلى خلق جو مريح من المشاركة والتفاهم بين العامل والمدير أو المسؤول من أجل المشاركة في اتخاذ القرارات وأيضا يجي على هذا الأخير ان يكون عادلا ومنصفا بين الموظفين في توزيع المهام.

الشركة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية تسعى جاهدة للوصول إلى مبتغاها بتوفير كل ما يتطلبه المورد البشري لتحقيق راحته واستقراره ورضاه عن وظيفته التي يشغلها.

النتائج

توصلنا في ختام بحثنا إلى أهم النتائج التي سنذكرها كالتالي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل الأبعاد التي تطرقنا إليها للمتغير المستقل (جودة حياة العمل): الأجور والمكافآت، ظروف العمل المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار الوظيفي والعدالة التنظيمية مع المتغير التابع (الرضا الوظيفي).

- إن جودة حياة العمل تشمل أيضا مساعدة الموظف على تحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة وحياته الأسرية والخاصة، ولا سيما أن تطبيق هذه الجودة قائم على مبدأ العدالة التنظيمية بين الجميع وعدم التفرقة بين أي موظف.

- يعد توفير بيئة عمل هادئة وخالية من الصراعات هو أحد أهم أبعاد تحقيق مفهوم جودة حياة العمل.
- إن الزيادة في الأجور وتقديم المكافآت المادية والمعنوية للموظفين يحفزهم على رفع إنتاجيتهم وتقديم أفضل أداء.
- إن الأمان والاستقرار الوظيفي يعتبران من أهم وأبرز مبادئ وأسس وأهداف جودة حياة العمل وبالتالي يجب على جميع منظمات العمل أن تحرص على توفير الاستقرار والأمان الوظيفي لكل العاملين بها.

المقترحات

- ضرورة توعية العاملين وتكوينهم على المفاهيم المتعلقة بجودة حياة العمل لأنها من مداخل الإدارة الحديثة.
- ضرورة تعزيز الأمان والاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة وذلك من خلال توفير متطلبات الوظيفة الملائمة لها.
- تعزيز جانب المشاركة في اتخاذ القرارات بين العمال وبالتالي يشعروهم بمكانتهم ودورهم المحوري داخل المؤسسة.
- على الإدارة أن تعمل جاهدة على تحسين العدالة التنظيمية بين العمال لكي تحقق رضا العامل وضمان تحقيق أهدافها.
- تعزيز نظام الأجور والحوافز لتحقيق مستوى وأداء عال من العاملين وتطويره.

آفاق الدراسة

- إن الموضوع الحالي واسع ولا يمكن الإحاطة بكل جوانبه في الدراسة الحالية، لذلك نقترح بعض المواضيع التي تكون محل بحث في المستقبل لتكملة هذه الجوانب ومن أهمها:
- مساهمة جودة حياة العمل في تحقيق الميزة التنافسية.
- أبعاد جودة حياة العمل ودورها في تحسين أداء العاملين.
- توجه جودة حياة العمل نحو الإبداع الإداري.
- أثر جودة حياة العمل في السلوك التنظيمي.

المصادر والمراجع

قائمة المراجع

1- الكتب

1. جاد الرب سيد، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العملية، الإسماعيلية المؤلف، 2009.
2. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان، الأردن، 2006.
3. عوض عباس محمود، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، ب ط، الهيئة المصرية للكتاب، الإسكندرية، مصر، 1985.

2- البحوث الجامعية

1. بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2016-2017.
2. الجريد عارف بن ماطل، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم إدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007.
3. حرمة الضاوية ومنال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية للمؤسسة سونلغاز، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020-2021.
4. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة فب إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2014.

5. رحيم عبد الحسين كريم، جودة حياة العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مديرية الشباب والرياضة النجف الأشرف، بحث مقدم لمتطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في علوم إدارة المشاريع، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2022.
6. زرقاوي أمال، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة تخرج شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
7. ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة السانية وهران، 2016.
8. سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية بغزة، 2018.
9. سمير عباسي، التمكين الإداري وعلاقته بجودة حياة العمل دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى بمؤسسة "فرتيال" عنابة، أطروحة دكتوراه LMD، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2021-2022.
10. الصغير حيمر، جودة حياة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية شركة صيانة التجهيزات الصناعية ولاية المسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019-2020.
11. عبد الحليم جلال، محددات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة تخصص موارد بشرية، جامعة سطيف، الجزائر، 2008.
12. معراجي سالم، جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص تحليل المعطيات الكمية والكيفية الموسومة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2016-2017.

13. نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة، 2016.

3- المجلات العلمية

1. أبان عثمان عبد الرزاق، الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في عينة من معاهد بغداد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، المجلد 1، العدد 2، 2005.
2. أحمد تي، بوبكر نعرورة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي، *Revue Algérienne d'Economie de Gestion*، المجلد 15، العدد 01، 2021.
3. أيمن حسن أيوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد الأول، 2014.
4. برويس وردة، نجة ساسي هادف، أبعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بالمؤسسة، *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، العدد 5، أكتوبر 2018.
5. تغريد بنت حمد الهداب، د. عبد الملك بن طاهر المخلافي، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، *المجلة العربية للإدارة*، مج 40، ع 3، سبتمبر 2020.
6. خالد خالفي، يوسف بوكديرون، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة تدريس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة بالجزائر، *مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال*، المجلد 07، العدد 03، جوان 2021.

7. محمود عبد المجيد عساف، أ. وفاء جمال الهور، جودة حياة العمل في المدارس الأساسية الخاصة بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، العدد 40، أيلول 2018.

4- المقالات

1. سيد فاضل زمان Sayed Fazel Zmani، دراسة العلاقة بين التمكين وجودة الحياة الوظيفية، شركة الاتصالات الإيرانية، مقال علمي، 2016.
2. محمد الشيخ زنيار Mohamed Sheikhe Zanyar، شرح العلاقة بين التمكين وجودة الحياة الوظيفية، موظفي مستشفى الضمان الاجتماعي بمدينة زهدان، مقال علمي، 2015.

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

شعبة علوم التسيير - تخصص: إدارة الموارد البشرية

استمارة استبيان

السيد (ة) الفاضل (ة):

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار القيام ببحث استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية والمعنونة بـ " جودة حياة العمل ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين دراسة حالة بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE فرع غرداية

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة بهدف الحصول على المعلومات اللازمة والتي تخدم أهداف هذه الدراسة آمليين في تعاونكم معنا، راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستمارة بدقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

نحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها ستعامل بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الطالبتان:

سدراتي ساسية

بن مهية مباركة

إشراف:

د. طالب أحمد نور الدين

د. بلعربي محمد

جودة حياة العمل: هو مجموعة من الظروف والعوامل (الأجور والمكافآت - المشاركة في اتخاذ القرارات - ظروف العمل المادية) التي توفرها المؤسسة أو المنظمة في بيئة العمل والتي تساهم في تعزيز ثقة ورضا العاملين من أجل تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

الرضا الوظيفي: هو الشعور بالأمان والاستقرار والارتياح للموظف اتجاه وظيفته وذلك عن طريق توفير بيئة عمل مناسبة له.

1- الجزء الأول: البيانات الشخصية للمجيب

أ. الجنس:

- ذكر

- أنثى

ب. السن: أقل من 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50

ت. المستوى العلمي:

- ثانوي

- جامعي

- دراسات عليا

2- الجزء الثاني: محاور الاستبيان

أ. المحور الأول: جودة حياة العمل

الرقم	العبرة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الأجور والمكافآت						
01	أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل عملي					
02	يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل					
03	أفهم تماما نظام الأجور والمكافآت داخل المؤسسة					
04	أجري عادل بالنظر إلى ما يتحصل عليه زملائي					
05	أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي					
ظروف العمل المادية						
06	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة					
07	أعمل في بيئة مناسبة وخالية من التلوث					
08	البيئة التي أعمل فيها متوفرة على قدر ممكن من التهوية					
09	وسائل العمل والراحة متوفرة في مؤسستنا					
10	وسائل العمل المتوفرة في مؤسستنا تتميز بأنها صحية وآمنة					
المشاركة في اتخاذ القرارات						

					أستطيع المشاركة برأيي في حل مشكلات عملي	11
					أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	12
					أحصل على معلومات مناسبة عن إنجازي في عملي	13
					أستطيع التعاون والمشاركة مع زملاء العمل	14
					لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي	15
الاستقرار الوظيفي						
					الحوافز والمكافآت الموجودة في مؤسستي تشعرني بالانتماء والاستقرار	16
					توفر لي المؤسسة ظروف مناسبة للعمل والراحة في نفس الوقت	17
					تواجدي مع زملائي المنضبطين في عملهم يشعرني بالطمأنينة والاستمرار في عملي	18
					تحرص الشركة على تقديم وتوفير كل وسائل الراحة	19
					الحوافز والمكافآت الموجودة في مؤسستي تشعرني بالانتماء والاستقرار	20
العدالة التنظيمية						
					توزع الحوافز المالية على العاملين حسب درجة الاستحقاق	21
					يتناسب راتبي مع ما أتمتع به من مؤهلات علمية	22
					تتسم الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة بالعدالة	23
					يتعامل زملائي معي بالعمل بسلوكيات مقبولة	24
					يظهر مدير المؤسسة اهتماما كبيرا بحقوق العاملين فيها	25

ب. المحور الثاني: الرضا الوظيفي

الرقم	العبرة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين					
02	وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين					
03	يوفر لي مكان عملي جميع متطلبات العمل					

					أنا راض عن آليات الترقيات ووقت الحصول عليها	04
					القيام بعملتي يحقق لي شعورا بالفخر والإنجاز	05
					يتطلب عملي اكتساب خبرات جديدة دائما	06
					تتوفر لي فرصة الترقية في الوقت المناسب	07
					تتسم علاقاتي مع رؤسائي بالتقدير والاحترام	08

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

الاسم واللقب والدرجة العلمية
الدكتور بلعور سليمان
الدكتور سعادوي فريد
الدكتور عبد الله السايح
الدكتورة بوقليمينة عائشة
الدكتورة لعمور رميلة

الملحق رقم 03: معامل الثبات ألفا كرونباخ للمتغيرين (جودة حياة العمل – الرضا الوظيفي)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,853	15

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,914	25

الرضا الوظيفي

جودة حياة العمل

معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة ذات دلالة إحصائية لكلى الأبعاد والمتغيرات
معامل الارتباط الكلي بين المتغير التابع والمستقل (جودة حياة العمل والرضا الوظيفي)

Corrélations

		Y	X
Y	Corrélacion de Pearson	1	,919**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	70	70
X	Corrélacion de Pearson	,919**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	70	70

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم 04: معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة ذات دلالة إحصائية لكل الأبعاد والمتغيرات جودة الحياة

العمل والرضا الوظيفي

Corrélations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Y	Corrélacion de Pearson	1	,760**	,830**	,841**	,787**	,739**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70
X1	Corrélacion de Pearson	,760**	1	,595**	,840**	,759**	,562**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70
X2	Corrélacion de Pearson	,830**	,595**	1	,592**	,760**	,728**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70
X3	Corrélacion de Pearson	,841**	,840**	,592**	1	,697**	,619**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70
X4	Corrélacion de Pearson	,787**	,759**	,760**	,697**	1	,721**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70	70	70
X5	Corrélacion de Pearson	,739**	,562**	,728**	,619**	,721**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

نتائج اختبار الفرضية الأولى

Coefficients^a

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B		Statistiques de colinéarité
	B	Erreur standard	Bêta	t		Borne inférieure	Borne supérieure	
(constante)	,479	,182		2,633	,010	,116	,841	
	,632	,066	,760	9,645	,000	,501	,762	1,000

Variable dépendante : Y

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	Modifier les statistiques	
							ddl1	
1	,760 ^a	,578	,571	,38220	,578	93,019	1	

a. Prédicteurs : (Constante), X1

b. Variable dépendante : Y

نتائج اختبار الفرضية الثانية:

Coefficients^a

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B		Statistiques de colinéarité
	B	Erreur standard	Bêta	t		Borne inférieure	Borne supérieure	
(constante)	,745	,123		6,050	,000	,499	,991	
	,632	,052	,830	12,257	,000	,529	,735	1,000

Variable dépendante : Y

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	Modifier les statistiques	
							ddl1	
1	,830 ^a	,688	,684	,32831	,688	150,225	1	

a. Prédicteurs : (Constante), X2

b. Variable dépendante : Y

نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

Coefficients^a

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B		Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta	t		Borne inférieure	Borne supérieure	Tolérance	VIF
(Constante)	,675	,123		5,477	,000	,429	,921		
X3	,638	,050	,841	12,793	,000	,538	,737	1,000	1,000

Variable dépendante : Y

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	Modifier les statistiques	
							ddl1	ddl2
1	,841 ^a	,706	,702	,31865	,706	163,659	1	1

a. Prédicteurs : (Constante), X3

b. Variable dépendante : Y

نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

Coefficients^a

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B		Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta	t		Borne inférieure	Borne supérieure	Tolérance	VIF
(Constante)	,408	,173		2,353	,022	,062	,754		
X4	,747	,071	,787	10,524	,000	,606	,889	1,000	1,000

Variable dépendante : Y

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	Modifier les statistiques	
							ddl1	ddl2
1	,787 ^a	,620	,614	,36274	,620	110,762	1	1

a. Prédicteurs : (Constante), X4

b. Variable dépendante : Y

نتائج اختبار الفرضية الخامسة:

Coefficients^a

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B		Statistiques de colinearité	
	B	Erreur standard				Borne inférieure	Borne supérieure	Tolérance	VIF
(Constante)	,635	,176		3,601	,001	,283	,988		
5	,616	,068	,739	9,057	,000	,480	,752	1,000	

e dépendante : Y

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques	
						Variation de F	ddl1
1	,739 ^a	,547	,540	,39595	,547	82,031	1

a. Prédicteurs : (Constante), X5

b. Variable dépendante : Y

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B	
		B	Erreur standard				Borne inférieure	Borne supérieure
1	(Constante)	,059	,114		,514	,609	-,169	,286
	X	,869	,045	,919	19,180	,000	,779	,959

a. Variable dépendante : Y

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques	
						Variation de F	ddl1
1	,919 ^a	,844	,842	,23230	,844	367,889	1

a. Prédicteurs : (Constante), X

b. Variable dépendante : Y