

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية

شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين: - فضيلة بوزيد

- مروة معروف

بعنوان :

واقع جودة الحياة الوظيفية في القطاع العام وعلاقته بأخلاقيات العمل
دراسة حالة مركز التكوين المهني والتمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: أمام اللجنة المكونة من السادة:

الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. غزيل مولود	أستاذ	غرداية	رئيساً
د. هوارى معراج	أستاذ	غرداية	مشرفاً ومقرراً
د. طالب أحمد نور الدين	أستاذ	غرداية	مناقشاً

السنة الجامعية: 2022/2023م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي ثمرة عملي المتواضع
إلى قدوتي الذي يظل طيفه يرافقتني و يعلمني دروساً رغم
غيابه والذي رحمه الله
إلى التي تعبت من أجلي نبع الحنان التي تباركتني بدعائها.
والتي الكريمة أطال الله في عمرها
إلى سدي في الحياة إخوتي و أفراد عائلتي كل باسمه .
إلى ينابيع العلم أساتذتي الأفاضل , جزاهم الله عن كل خير .
إلى من قضيت معهم أجمل الأوقات صديقاتي و زميلاتي في
الدراسة.
إلى كل من له مكان في القلب و لم يدركه القلم.

فضيلة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى امي الغالية الجميلة الأتلى على قلبي التي ضحكنا
هي الدينا وما فيها التي همما الوحيد هو نجاي وتفوقتي.
وإلي ابي الغالي العزيز سعاده وهناءه هو أتلى ما اريد من الله.
الذي سعي جاهدا من أجل رؤيتي مرتاحة.
والى اخوتي البنات الغاليات والاولاد عطفه الحنان زهرة الامل
الذي كلامهم تحفيز و دعم لي
والى صديقتي الغالية فضيلة حياها الله كل خير
إلى كل من كان سندا ودعما في مساعدي و تحفيزي.

مروة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تشكرات

نحمد الله ونشكره على جوده وكرمه وعلى توفيقه لنا في إنجاز وإتمام هذه الدراسة، ونصلي ونسلم على صفوة أنبيائه سيدنا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

بداية وعملا بقول رسولنا الكريم " : من أوتي إليه معروفا فليكافئ به، فإن لم يستطع فليذكره، فمن ذكره فقد شكره"

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف ((الدكتور هواري معراج)) على تقديم التوجيهات السديدة في إنجاز هذه المذكرة , و كذا الطاقم الإداري بمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي في توفير المعلومات و تيسير الأمور و تذليل العقبات من أجل القيام بدراستنا , كما نتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة على الملاحظات والإرشادات لسد النقص و تمشين هذا العمل.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز واقع جودة الحياة الوظيفية في مركز التكوين المهني والتمهين الشهيد رويجي بن معمر بمتليلي وعلاقته بأخلاقيات العمل, و قد كان المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي و التحليلي لعرض الخلفية النظرية للموضوع من خلال توزيع الاستبيان و الذي يبلغ عدده 80 بمختلف مستوياتهم على موظفي المركز, و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة معنوية لواقع جودة الحياة الوظيفية في القطاع العام وعلاقته بأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي.
- هناك علاقة طردية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول اخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الوسطية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية).

الكلمات المفتاحية :

ظروف العمل المادية والمعنوية, التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية, الأمانة و الاستقلالية , المواطنة , الاحترام , النزاهة و الشفافية

Summary:

This study aims to highlight the reality of the quality of career in vocational training and the professionalism of the martyr ROUIDJI MAMMAR METLILI and its relationship to work ethics.

In order to answer the following matter, what issue the relationship between career quality and work ethic, the questionnaire which used as a mean of gathering information and analysing statistical method. Distributed to a sample of 80 staff members.

•The results were achieved:

•There is a morally significant relationship to the realities of the quality of career in the public sector and its relationship to the work ethics at the Center for Vocational Training and Apprenticeship martyr ROUIDJI MAMMAR METLILI.

•There is a statistically significant expulsion relationship between the material and moral working conditions and work ethics at the Vocational Training Centre and the martyred ROUIDJI MAMMAR METLILI at a moral level $(0.05 \geq \alpha)$.

•There are statistically significant differences at a $0.05 \geq \alpha$ moral level in the responses of the study sample individuals about work ethics attributable to intermediate variables (sex, age, scientific qualification, professional experience, job).

Key words:

Material and moral working conditions, balance between personal and career life, independency ,citizenship ,respect, honesty and transparency.

فهرس المحتويات

إهداء 1
إهداء 2
تشكرات
I	المخلص
II	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل
2	تمهيد الفصل
3	المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل و العلاقة بينهما
3	المطلب الأول : مفهوم جودة الحياة الوظيفية و أبعادها
3	الفرع الأول : التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية
7	الفرع الثاني: تعريف جودة الحياة الوظيفية
9	الفرع الثالث: أهمية و أهداف جودة الحياة الوظيفية.
11	الفرع الرابع: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
15	الفرع الخامس: تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية و طرق قياسها
18	الفرع السادس: معوقات جودة الحياة الوظيفية وسبل تحسينها
22	المطلب الثاني : أخلاقيات العمل و علاقتها بجودة الحياة الوظيفية
23	الفرع الأول: تعريف أخلاقيات العمل
26	الفرع الثاني: أهمية و أهداف أخلاقيات العمل
28	الفرع الثالث: مصادر أخلاقيات العمل
31	الفرع الرابع: أبعاد و مستويات أخلاقيات العمل
34	الفرع الخامس: إرساء أخلاقيات العمل و وسائل بناءها و ترسيخها في المنظمة
38	الفرع السادس: المسؤولية الإجتماعية كأساس للأخلاقيات في منظمات الأعمال
41	الفرع السابع : نماذج و بعض التجارب العالمية في تطبيق أخلاقيات الأعمال
45	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل
48	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
48	المطلب الأول : الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة
48	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية
52	الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل
54	المطلب الثاني : تحليل الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة و موقع الدراسة الحالية منها

فهرس المحتويات

54	الفرع الأول :تحليل الدراسات المتعلقة بالمتغيرين
54	الفرع الثاني :موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
56	خلاصة الفصل
62	الفصل الثاني : دراسة ميدانية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي
62	تمهيد
63	المبحث الأول : تقديم عام لمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي
63	المطلب الاول:تقديم مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي
64	المطلب الثاني : الأنشطة و الأهداف
64	الفرع الأول : أهداف قطاع التكوين المهني
64	الفرع الثاني : أنشطة قطاع التكوين المهني
65	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي و مصالحه
60	الفرع الأول : الهيكل التنظيمي لمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي
66	الفرع الثاني : مهام مصالح مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي
70	المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية(الطريقة و الإجراءات)
70	المطلب الأول: منهجية الدراسة
70	الفرع الأول : الأدوات المستخدمة
72	الفرع الثاني : متغيرات الدراسة
73	الفرع الثالث : مجتمع و عينة الدراسة
74	المطلب الثاني :عرض نتائج الدراسة
74	الفرع الأول : صدق و تباث الإستبيان
77	الفرع الثاني : عرض و تحليل النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة.....
82	الفرع الثالث :الأوساط الحسابية و الانحراف المعياري لمحاو الدراسة
84	المطلب الثالث:اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة
84	الفرع الأول : اختبار ومناقشة الفرضية الرئيسية الاولى
85	الفرع الثاني : إختبار الفرضيات الأخرى.....
94	خلاصة الفصل
96	خاتمة.....
101	المراجع
106	الملاحق.....

قائمة الجداول

- الجدول رقم: (01) يوضح مضمون الاستبيان 67
- الجدول رقم: (02) متغيرات الدراسة 67
- الجدول رقم: (3) يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان 68
- الجدول رقم: (4) يوضح مقياس ليكارت الحماسي 68
- الجدول رقم: (5) يوضح معامل الثبات الفاكرونباخ لعبارات الاستبيان 75
- الجدول رقم: (6) يوضح علاقة الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية واخلاقيات العمل 76
- الجدول رقم: (7) يبين التوزيع الطبيعي لبيانات المحاور 77
- الجدول رقم: (8) توزيع عينة دراسة حسب الجنس 77
- الجدول رقم: (9) توزيع عينة دراسة حسب السن 78
- الجدول رقم: (10) توزيع عينة دراسة حسب المؤهل العلمي 79
- الجدول رقم: (11) توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة 80
- جدول رقم: (12) توزيع عينة دراسة حسب للخبرة المهنية 81
- جدول رقم: (13) يوضح تصورات المستجوبين لمحور جودة الحياة الوظيفية حسب درجة الموافقة 83
- الجدول رقم: (14) دراسة المعنوية لمحاور الاستبيان باستخدام اختبار One-Sample Test 84
- الجدول رقم: (15) نتائج تحليل الإنحدار للعلاقة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية واثرتهم في اخلاقيات العمل .. 85
- الجدول رقم: (16) نتائج تحليل الانحدار لاثر القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار في اخلاقيات العمل 87
- الجدول رقم: (17) نتائج تحليل الانحدار لاثر الالتزام التنظيمي في اخلاقيات العمل 88
- الجدول رقم: (18) نتائج تحليل الانحدار لاثر ظروف العمل المادية و المعنوية في اخلاقيات العمل 89
- الجدول رقم: (19) نتائج تحليل الانحدار لاثر الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت في اخلاقيات العمل 90
- الجدول رقم: (20) نتائج تحليل الانحدار لاثر التوازن بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل 90
- الجدول رقم: (21) نتائج تحليل الانحدار لاثر الحياة الشخصية والوظيفية في أخلاقيات العمل 91
- الجدول رقم: (22) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية والوسطية حول اخلاقيات العمل 92

قائمة الأشكال

- الشكل رقم : (1) يحدد أبعاد جودة الحياة الوظيفية من إعداد الطالبتين 15
- الشكل رقم : (2) يوضح برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية من إعداد الطالبتين 21
- الشكل رقم : (3) مخطط توضيحي لمصادر أخلاقيات العمل 30
- الشكل رقم : (4) مستويات أخلاقيات الأعمال 34
- الشكل رقم : (5) الهيكل التنظيمي مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي 60
- الشكل رقم : (6) توزيع عينة دراسة حسب الجنس 78
- الشكل رقم : (7) توزيع عينة دراسة حسب السن 79
- الشكل رقم : (8) توزيع حسب المستوى العلمي 80
- الشكل رقم : (9) توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة 81
- الشكل رقم : (10) توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية 82

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	الملاحق
1	الاستبيان
2	مخرجات SPSS
3	قائمة المحكمين

مقدمة

توطئة

أحدثت التطورات الأخيرة التي يشهدها العالم في معظم مجالات الحياة , سواء كانت سياسية , اقتصادية أو إجتماعية , ثورة هائلة من التغييرات و التحولات خاصة في عالم المال و الأعمال , الأمر الذي أدى إلى إجراء تعديلات جذرية على توجهات المنظمات , حيث أصبح لزاما عليها التكيف مع هاته التغييرات والبحث عن منهج للتعاطي معها بهدف ضمان الاستمرارية و البقاء , و إثر مجابهة هذه التحديات بات من الضروري عليها تغيير إستراتيجياتها التنظيمية لتحسين و تطوير آدائها الذي يؤدي بدوره إلى تحقيق ميزة تنافسية تمكنها من الحفاظ على مكانتها في السوق , و بما أن المورد البشري يمثل الدعامة الأساسية لنجاح تلك المنظمات وتحقيق أهدافها و يعتبر المحرك الأساسي لمواردها الأخرى , أصبحت الحاجة ملحة للتفكير في البعد الاستراتيجي له و الاستثمار فيه والعمل على توفير بيئة عمل ملائمة وآمنة له , بالإضافة إلى السعي لدعم جهوده و الوفاء بمتطلباته لكي يؤدي الأعمال الموكلة إليه بكفاءة أكبر، وذلك من منطلق أن توفير بيئة إنسانية و صحية مشجعة للعاملين، تمثل ركيزة أساسية لحياة تنظيمية تساعد الأفراد على تقديم كل ما لديهم من جهد بدني وذهني يساهم في الوصول إلى مستويات أداء عالية و متميزة لصالح منظماتهم, و هذا ما بات يعرف في الفكر الإداري بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات , هذا المصطلح الذي ظهر في ستينات القرن الماضي و الذي يعتبر كآلية تساهم في التحسين المستمر لبيئة العمل بمختلف أبعادها و إكسابها خصائص تتلاءم مع الأهمية الاستراتيجية للموارد البشرية في المنظمات .

ولقد اهتمت العديد من الدراسات البحثية في العالم في السنوات الأخيرة بقياس جودة الحياة الوظيفية في المصانع والجامعات والمدارس والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، تحت أبعاد متعددة وتحديات جديدة متعمقة بالتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية، فجودة الحياة الوظيفية تساهم في تسهيل فرص التدريب للموظفين، ورفع درجة الرضا الوظيفي، وإيجاد بيئة عمل آمنة، وتنمية أداء العاملين جنباً إلى جنب مع تنمية الأداء الكمي للمنظمة (نهاد عبد الرحمان الشنطي).

وتعتبر أخلاق العمل من أبرز المناهج الحديثة في إدارة التغيير والتطوير، فهي توفر الإطار الذي يبين أسلوب العمل الأخلاقي في المنظمات ويميزه عن غيره من المنظمات الأخرى، كما أن أخلاقيات الأعمال تُعد من أساسيات النجاح الإداري في المنظمات لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته، فالالتزام بالأخلاقيات يعكس الاهتمام الذي يوليه العاملين للالتزام بالسلوك و القيم الأخلاقية ، كما يؤدي توافر أخلاقيات العمل الإيجابية في المنظمات إلى تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم ، وبالتالي تحقيق النتائج المستهدفة والمرجوة من المنظمة , وعليه تحقيق التميز المؤسسي الذي ترغب إليه معظم المنظمات. و بذلك تسعى إلى تعزيز منظومة أخلاقيات العمل,

و لا يتم ذلك إلا بوجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل , و وضع ضوابط و مرتكزات تضبط سلوك العاملين داخل المنظمة أو خارجها خاصة أن بيئة الأعمال في الوقت الحاضر تشهد الكثير من الخروقات الأخلاقية التي نتجت عن ضعف الاهتمام بالأسس والمعايير الأخلاقية في ممارسات الكثير من المنظمات لأنشطتها والابتعاد نوعاً ما عن النظر أو حتى التفكير في وضع محددات و معايير تضبط الجانب الأخلاقي و كل هذا يؤثر تأثيراً إيجابياً أو سلبياً على جودة الأداء لدى موظفيها الأمر الذي يؤثر على أهدافها و استراتيجياتها التنظيمية.

أولاً : إشكالية الدراسة

تتحقق جودة حياة العمل في المنظمة من خلال توفير أجواء عمل جيدة للأفراد من أجل أداء العمل بصورة مناسبة, و يعتبر الهدف الأساسي من محاولات تحسين نوعية حياة العمل إعداد قوة عمل راضية وذات ولاء عال لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة على الإبداع والابتكار , و يركي ذلك التزام المنظمة بأخلاقيات العمل الشيء الذي يدفعها إلى تأمين بيئة عمل آمنة من الجانب الإداري(جودة الحياة الوظيفية) و الجانب الأخلاقي (أخلاقيات العمل) و بالتالي تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها , الأمر الذي يؤدي بهم إلى التميز في الأداء , و يعتبر مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي أحد المؤسسات الخدمانية التعليمية التي تسهر على تطبيق جودة الحياة الوظيفية و يسهر على تطبيق الأسس و المعايير الأخلاقية بين العاملين داخل المركز أو خارجه , و من هذا المنطلق سوف نتطرق الى الإشكالية التالية :

ما هو واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد الرويحي معمر بمتليلي و ما علاقته بأخلاقيات العمل ؟

و لتسهيل الإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بتقسيمها إلى تساؤلات فرعية :

ثانياً : الأسئلة الفرعية :

- 1- ما مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي ؟
- 2- ما مستوى أخلاقيات العمل السائد في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي ؟
- 3- ما علاقة جودة الحياة الوظيفية بأخلاقيات العمل لدى العاملين بمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي ؟
- 4- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين بمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية(الجنس - العمر - طبيعة الوظيفة - المستوى التعليمي - عدد سنوات الخبرة) ؟

5- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي فيما يتعلق بأخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس - العمر - طبيعة الوظيفة - المستوى التعليمي - عدد سنوات الخبرة) ؟

ثالثا : فرضيات الدراسة

لكي تتمكن من الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية للدراسة وتحقيقا أهدافها، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1- يوجد مستوى مرتفع لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي .

2- يوجد مستوى مرتفع لأخلاقيات العمل لدى العاملين بمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي.

3- هناك علاقة ذات دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية للعاملين في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل.

4- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي و تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

أ- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي.

ب- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي.

ت- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ظروف العمل المادية و المعنوية و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي.

ث- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي.

ج- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي .

ح- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية.

5- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

رابعاً : مبررات إختيار الموضوع

01- دوافع موضوعية:

- ❖ يعتبر موضوع جودة حياة العمل و أخلاقيات العمل من المواضيع الإدارية الحديثة و خاصة لإدارة الموارد البشرية .
- ❖ توجه معظم المنظمات نحو تطبيق جودة حياة العمل و كذلك ترسيخ قيم و مبادئ أخلاقيات العمل سعياً منها لتحقيق التميز و الريادة.
- ❖ قلة الدراسات التي ركزت في آن واحد على كل من متغير جودة الحياة الوظيفية و متغير أخلاقيات العمل ، بحيث ركزت معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع خاصة العربية منها على متغير واحد منهما و إرتباطهما بمتغيرات أخرى تارة كمتغير مستقل وتارة كمتغير تابع .
- ❖ الامتداد البحثي و مواصلة دراسة ومعالجة نفس الموضوع من خلال أبعاد مختلفة ذات أهمية في تحقيق التكامل المعرفي.

02- دوافع ذاتية:

- ❖ الاهتمام الشخصي والرغبة الملحة لدينا لموضوع جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل .
- ❖ القيمة العلمية الإضافية المقدمة للباحثين والمؤسسة والمحيط الاقتصادي والاجتماعي.
- ❖ ارتباط الموضوع بميدان تخصص إدارة الموارد البشرية .
- ❖ التعرف أكثر على هذه المصطلحات الجديدة نسبياً كجودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل باعتباره مفهوماً إدارياً حديثاً .

خامساً :أهداف الدراسة :تتجلى أهداف الدراسة الحالية في :

- 01- قياس مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي.
- 02- قياس مستوى أخلاقيات العمل لدى العاملين في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي.

03- إيجاد العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي.

04- التعرف على الفروق الإحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي تعزى للمتغيرات الشخصية.

05- التعرف على الفروق الإحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول أخلاقيات العمل لدى العاملين الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي تعزى للمتغيرات الشخصية.

06- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفيد صناع القرار الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي والمهتمين بهذا المجال.

سادسا :أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الناحية النظرية ومن الناحية العملية.

■ الناحية النظرية:

01- يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وكذلك أخلاقيات العمل من المفاهيم المهمة في عصرنا الحالي، وعليه فإن الدراسة الحالية تمثل استجابة للعديد من الدراسات المحلية التي أوصت بضرورة إلقاء الضوء على جودة الحياة الوظيفية والاهتمام ، وكذلك ضرورة تعزيز موضوع أخلاقيات العمل .

02- ستكسب هذه الدراسة الباحثان المعرفة، وتثري معلوماتهما حول موضوع الدراسة، وتنمي من قدراتهما و مهارتهما البحثية، فهي صقل للخبرة وفتح آفاق للرقى بالمستوى العلمي والمهني.

03- هذا الموضوع يعتبر إضافة للدراسات السابقة يلقي الضوء على أحد أهم المفاهيم في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي بصفة خاصة في العصر الحالي ألا وهو جودة الحياة الوظيفية ومن الدراسات الأخرى بالجامعة و عليه يساعد في إثراء المكتبة المحلية والعربية نظرا لحاجتها لمثل هذه الدراسات وقد يكون طرح هكذا مواضيع بداية لدراسات مستقبلية.

04- قلة الموضوعات التي تناولت موضوع أخلاقيات العمل وعلاقتها جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الجزائرية سواء القطاع العام أو الخاص.

05- الندرة النسبية في الدراسات الموجهة نحو مجالي جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في المنظمات في القطاع العام حيث أن هذه الدراسة من الدراسات الأولى على حد علم الباحثان التي تبحث عن واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقته بأخلاقيات العمل .

■ الناحية العملية:

01- إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحديد مستويات أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي الأمر الذي يساعد صانعي القرار في وضع خطط مستقبلية لتحسينها وتقديم النصائح والإرشادات تجاه تطوير الآليات، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيزها لتوفير بيئة عمل آمنة ، و ترسيخ مبادئ أخلاقيات العمل لدى العاملين.

02 - المجال الذي تجري فيه هذه الدراسة هو مؤسسة عمومية ذات طابع خدمي تعليمي (مركز التكوين المهني و التمهين) والذي له درجة عالية من الأهمية ، باعتبار أن توفير جودة حياة وظيفية للعاملين بهذا القطاع قد يساهم في تحفيز العاملين و اثارة الرغبة و الدافعية للعمل مما ينعكس إيجابا في تطوير و ترقية الخدمات التعليمية.

03- تزايد الاهتمام بتوفير بيئة عمل مناسبة للعاملين أكثر من أي وقت مضى من قبل المنظمات في ظل التغيرات والتحولات الأخيرة .

04- تقديم مقترحات وفتح المجال أمام الباحثين والمهتمين لإجراء أبحاث ودراسات مستقبلية تساعد المؤسسات في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

سابعا :حدود الدراسة

بهدف تسهيل الوصول لإجابة عن الإشكالية المطروحة و ذلك بطريقة موضوعية، و الوصول للنتائج المرجوة لابد من ضبط حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بأخلاقيات العمل في مؤسسة حكومية تابعة للقطاع العام.

الحدود البشرية: جميع العاملين في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي.

الحد المكاني: مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي غرداية.

الحد الزمني: تمت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني للسنة الجامعية 2023/2022 م.

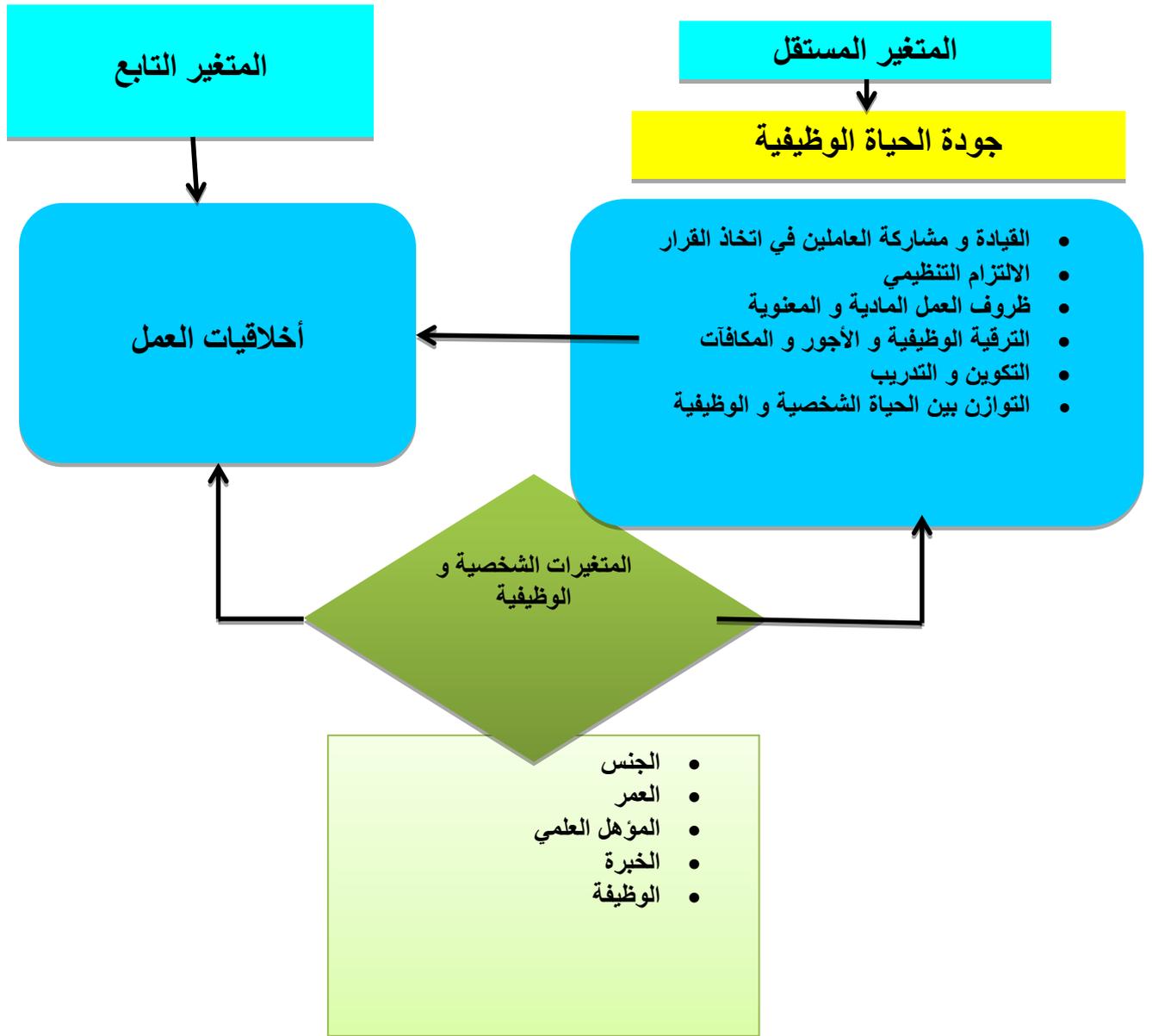
ثامنا :منهج الدراسة

لإنجاز بحثنا هذا و نظرا لطبيعة الدراسة وتحقيقا لأهدافها ولمعالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات ، اعتمدنا المنهج الوصفي ، فيما يتعلق بالجزء النظري للدراسة، حيث يعتمد على جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة وتحليلها قصد الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية، لتحقيق تصور أفضل وأدق لمتغيرات الدراسة والوقوف على دلالتها بالاعتماد على الكتب والصحف والمجلات والمقالات العلمية وغيرها من المواد ذات الصلة بموضوع الدراسة ، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم استخدام أسلوب دراسة حالة بالاعتماد على الاستبانة التي تعتبر أداة رئيسية لجمع البيانات، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS 20) لمعالجة بيانات الاستبانة.

تاسعا : صعوبات الدراسة:

من بين أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال إنجاز هذه الدراسة هي قلة الدراسات الميدانية التي تبرز العلاقة التأثيرية بين مفهوم جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل و مفهوم أخلاقيات العمل كمتغير تابع . و حسب علمنا تعتبر الدراسة جديدة على حسب البحث في المراجع التي قمنا بها.

عاشرا: نموذج الدراسة :



الفصل الأول: الأدبيات

النظرية لجودة الحياة الوظيفية

و أخلاقيات العمل

تمهيد

تسعى المنظمات اليوم إلى الاهتمام بالموارد البشري و وضعه ضمن أولوياتها كونه عنصرا جوهريا لما له من أثر في تنمية و تطوير الأداء الوظيفي , بحيث يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية تؤدي بها إلى الحفاظ على مركزها في السوق أو ما يسمى بالتميز المؤسسي , لهذا يتوجب عليها تحسين الظروف الوظيفية و المعيشية له و يندرج هذا تحت إسم **جودة الحياة الوظيفية** , هذا المصطلح الذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي , يشمل عدة استراتيجيات تستهدف توفير مناخ عمل آمن و مناسب يتلاءم مع تطلعات الافراد الوظيفية و الاهتمام بالحياة الشخصية لهم .

و تعتبر الأخلاق رمز لثقافة الأمم و دليل لحضارتها و من العوامل الأساسية التي تسهم في تقدمها و رقيها ، وقد اهتمت مختلف الديانات و العقائد بالأخلاق، وجاء الإسلام خاتم الأديان ليحث الناس على مكارم الأخلاق، فقد إتصف سيد الخلق رسولنا الكريم صلى الله عليه و سلم بالخلق العظيم , فوصفه المولى عز و جل في ذكره الحكيم " **وإنك لعلى خلق عظيم** " (سورة القلم، آية 3) , و قال رسول الله صلى الله عليه وسلم عندما قال : " **إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق** " (رواه البخاري) ، كل هذا جاء ليبين مكانة الأخلاق في الإسلام فهي ركيزة و مبدأ أساسي من مبادئ عقيدة الأمة الإسلامية , وتعد الأخلاق من أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني و أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد و ينعكس أثرها في سلوك الأفراد , و أصبحت تلعب دور هام في كل مجالات الحياة خاصة الحديثة كمجال الإقتصاد فباتت الأدبيات الاقتصادية المعاصرة تزخر بمجموعة من المفاهيم الحديثة التي عكست في مجملها ما يشهده العالم من تغييرات و تحول فكري واسع النطاق، فالיום تتردد مصطلحات جديدة مثل أخلاقيات الأعمال, أخلاقيات الوظيفة و قواعد وآداب المهنة , هاته المصطلحات التي لها صلة بسلوك الأفراد في منظمات الأعمال , حيث تلعب الأخلاق دورًا كبيرًا في تغيير سلوك الإنسان، وقد فرضت بيئة الأعمال الحالية العديد من التحديات التي دفعت المنظمات إلى الاستثمار في الأنشطة التي تنسجم وتنطلق من المبادئ التي حددها القانون والقيم الأخلاقية، لذلك فهي شديدة الحرص على تجنب نفسها من مثل هذه المواقف الأمر الذي يدفعها لبذل المزيد في مجال التعامل الأخلاقي (Kalshoven et al, 2011)¹ و ينقسم هذا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول : ماهية جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

¹ حسام قربي أحمد , أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات :دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية - جمهورية مصر العربية, المجلة العربية للإدارة, المجلد : 40 , العدد : 4, ديسمبر 2020 , ص: 231

المبحث الأول : ماهية جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل

المطلب الأول : ماهية جودة الحياة الوظيفية

يعتبر مصطلح جودة حياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية و ظهر ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم بجانب حرص تلك المنظمات على الخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم و تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين. ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الاعمال.¹ و سنتطرق في هذا المطلب إلى التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية بعده التعريف بها ثم نتناول الاهمية و الاهداف ثم نعرض على أبعاد جودة الحياة الوظيفية بعده برامج تطبيق جودة الحياة الوظيفية و طرق قياسها ثم نختتم بالعوائق و سبل تحسينها

الفرع الأول : التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية

كان أول ظهور لمصطلح جودة الحياة الوظيفية لسنوات العشرينات من القرن الماضي في أوروبا و تطور مع بداية الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية , و يمكن تقسيم مراحل تطور جودة الحياة الوظيفية إلى ثلاث مراحل أساسية: بداية الثلاثينات ونهاية السبعينات، أواخر السبعينات وبداية الثمانينات، و ثالثاً من منتصف الثمانينات حتى الآن.

أولاً: بداية الثلاثينات و بداية السبعينات:

كان ظهور هذا المفهوم لأول مرة في أوروبا نتيجة للجهود المعتبرة للحركات السياسية في أوروبا، و التي تنادي بالديمقراطية الصناعية من طرف المنظمات النقابية الاجتماعية عن طريق الضغط على البرلمان وعقد قمم مختلفة في كل

¹ أماني مجد زيدان , أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي دراسة حالة مشفى الاسد الجامعي, رسالة الماجستير في إدارة الاعمال, كلية

الاقتصاد , جامعة دمشق . 2017/2016 , ص: 52

من إنجلترا و فرنسا و ألمانيا الفدرالية و السويد و إيطاليا بهدف سن قوانين تدعو إلى المشاركة في اتخاذ القرارات والتي أخذت منحى تعديل ظروف العمل.¹

و اهتمت النقابات العمالية مع بداية ثلاثينات القرن الماضي بالأمن الوظيفي للعاملين من خلال سن قوانين وتشريعات لحماية العاملين من إصابات العمل،² ظهرت تسمية جودة حياة العمل في أواخر ستينات القرن الماضي بالولايات المتحدة الأمريكية ، وكان مرتبطا مع كثير من أفكار منظري مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة "إلتون مايو" والتي كانت تركز على الجانب النفسي والاجتماعي والمعنوي للعاملين، باعتبار هذه الجوانب عوامل رئيسة لتحقيق جودة عمل أفضل لهم. وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم ينصب على صحة العامل والتعرف على طرق تجود من أداء الفرد أثناء العمل³ ، و نوقشت أهمية جودة الحياة الوظيفية لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، في ضوء التغيرات التي تعيشها المنظمات، فأصبحت هذه الاخيرة لا تصب جل اهتماماتها بزيادة الانتاجية فقط بل ركزت أيضا على زيادة شعور العامل بالانتماء و الولاء للمنظمة، فبادرت بتكوين فرق العمل، ولم يعد الاهتمام منحصرًا فقط في بيئة العمل المادية ، وقد قامت جامعة "ميتشجان" بين عامي 1969 و 1973 بعمل مسح لاتجاهات العاملين ولفتت الانتباه إلى ما يسمى بجودة التوظيف.و يمكن القول أن أول تطبيق لبرامج جودة الحياة الوظيفية في أمريكا كان في أحد مصانع شركة جنرال موتور (GM) في مدينة (Tarrytown) ، كما بدأ تطبيق هذا المفهوم في مدينة جيمس تاون غرب نيويورك عام 1973 ، عن طريق تشكيل لجنة مشتركة على مستوى هذه المدينة الصناعية لإنقاذها من البطالة وتدهور الكثير من مصانعها ، و في شركة (XEROX) التي عانت

¹ حدة سلطاني ، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قالمة، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أم البواقي 2 ، 2022/2021 ، ص : 32

² محروق سمر ، بوبلي حليلة ، أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي لدى الاساتذة الجامعيين ، دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة جيجل ، 2020/2019 ، ص : 10

³ المهدي هجالة يوسف ، أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل، دراسة استطلاعية للآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البليلة ، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 06 ، العدد : 04 ، 2020 ، ص : 287

من بعض المشاكل في نهاية الستينات مثل انخفاض حماس الموظفين، صعوبة تنفيذ المهام من جانب الأفراد ، و نقص التمويل بالإضافة إلى انخفاض الانتاج.¹

ثانيا :أواخر السبعينات وبداية الثمانينات:

في أواخر السبعينات من القرن العشرين تراجع الاهتمام بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ، لعدة عوامل نذكر منها :زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة، إضافة إلى تزايد حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، مما أدى إلى اندماج الكثير منها خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفاض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية. ولا يمكن الجزم بتوقف هذه البرامج تماما في نهاية السبعينات، لأن أحد مصانع شركة " جنرال موتورز (GM) في مدينة(Tarrytown).استمر في تطبيقها خلال الفترة من 1971 إلى 1978 ، بعدما كان المصنع هو الأسوأ بين مصانع جنرال موتور فأصبح يحتل مرتبة متقدمة و أظهر مؤشرات جيدة:

- انخفاض نسبة الغياب من % 7.25 عام 1971 إلى % 2.5 عام 1978 .
- انخفاض شكاوى العملاء من 2000 شكوى سنويا، إلى 22 شكوى فقط خلال نفس الفترة.
- ثالثا :من منتصف الثمانينات حتى الآن:
- شهد منتصف الثمانينات من القرن العشرين الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية بسبب :
- ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي خاصة أمام الشركات اليابانية.
- التأكد من أن ولاء والتزام العاملين في أمريكا انخفض بكثير عن غيره في باقي دول العالم.
- زيادة عبء القوانين الفيدرالية في أمريكا.
- انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي.
- اتخاذ المديرين في اليابان وأوروبا لاتجاهات فعالة أكثر مما هو سائد في الولايات المتحدة الأمريكية .

¹ محروق سمر ,بولي حليلة , مرجع سابق ذكره , ص : 11

و ركزت برامج جودة الحياة الوظيفية في بداية هذه الفترة سواء على مستوى المنظمات الصغيرة أو الكبيرة، على العلاقة بين برامج جودة الحياة الوظيفية و إنتاجية العاملين.

و بحلول تسعينات القرن العشرين، قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول عدة بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية و يرجع الاهتمام المتزايد بها خلال هذه الفترة بالأساس إلى :

- زيادة الاتجاه في المنظمات الأمريكية نحو الاستغناء عن العمالة.
- التطورات الاستراتيجية في مجال إدارة المنظمات و التركيز على الزبون الخارجي والداخلي معا.
- انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة على نطاق واسع، فقد أصبح يشمل العامل، العميل، و المستثمر.
- زيادة الحاجة إلى إعادة هندسة الموارد البشرية و أكسابها مهارات متنوعة، و اعتبارها احدى الاستراتيجيات التنافسية.

من ناحية أخرى فإن التطور الذي حدث في مجهودات جودة الحياة الوظيفية يمكن إرجاعه أيضا إلى النتائج السلبية لتخفيض العمالة في بعض الشركات العالمية، مما أدى إلى استياء العاملين وانخفاض الرضا الوظيفي، كما ساهم في زيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية عوامل أخرى من بينها أن العمال

كانوا يتغيرون نحو الأحسن في أمور عديدة إذا زادت أجورهم، الامر الذي جعلهم يتجهون إلى المطالبة بإشباع الحاجات الاعلى من الحاجات المادية والامن.¹

وخلصة القول فإن الشهرة التي عرفتها جودة الحياة الوظيفية فكانت في الخمس وثلاثين سنة الأخيرة من القرن الماضي، وقد عرف تطور هذا المفهوم من خلال تمحور الباحثين على النقاط التالية:

- التصور الذاتي لمفهوم جودة الحياة الوظيفية.
- إدخال العوامل التنظيمية والفردية والسوسيولوجية على هذا المفهوم.

¹ سرور لعمارة، تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الاعوان الشبه طبيين دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالطاهر جيجل،

شهادة الماستر، تخصص: تسييرالموارد البشرية، كلية الاقتصاد و علوم التسيير، جامعة جيجل، 2016/ 2017، ص: 13

- تأثير العمل على مختلف المجالات الحياتية.¹

الفرع الثاني: تعريف جودة الحياة الوظيفية

اختلفت تعريفات الباحثين و تعددت آرائهم حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية (QWL) Quality Of Work

Life على الرغم من توافقهم حول أن مضمونها يشير إلى تحسين بيئة العمل وجعلها مكان أفضل للعاملين، وكان

هذا التباعد نتيجة تباين آراء الباحثين تبعاً لتعدد المكونات المشكلة للمفهوم.

و قبل أن نتطرق لمفهومها سوف نعرض على المصطلحات المكونة لهذا المفهوم :

تعريف الجودة: في اللغة من إجادة :أي أجاد أي أتى بالجد من قول أو عمل الجيد نقيض الرديء، إجادة الشيء

جوده بمعنى صار جيداً.²

جودة الحياة: تعني جودة الحياة وعي الافراد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية لتحقيق الرضا

عن الحياة والاستمتاع بها والودود الايجابي.³

- **الجودة:** في لغة الإقتصاد تعتبر أحد أهم سمات منظمات القرن الواحد والعشرين، حيث أصبحت مطلباً ضرورياً في

كل المنظمات، وعرفت على أنها إستراتيجية عمل أساسي تساهم في تقديم سلع وخدمات ترضي العملاء من خلال

تلبية احتياجاتهم الضمنية والصريحة .

الحياة الوظيفية: عرفت على أنها " سلسلة متعاقبة من التجارب والتغيرات الوظيفية التي تحدث للفرد

خلال عمره الوظيفي"⁴

وفيما يلي عرض لبعض التعاريف الخاصة بمصطلح جودة الحياة الوظيفية:

¹ حدة سلطاني ، مرجع سابق ذكره ، ص : 35

² ابن منظور، لسان العرب، دار الشروق، بيروت، 2005 ، ص : 966

³ ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان الزعير، فعالية برامج التنمية المهنية القائمة على تطبيقات الايزو بالمؤسسة التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية

لدى هيئة التدريس، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجمعة، عدد : 76، المملكة العربية السعودية، 2012 ، ص : 12

⁴ سرور لعمارة ، مرجع سابق ذكره ، ص : 14

- عرفها سيد مُجَّد جاد الرب بأنها: العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والمتعاملين معه.¹

- و عرف أحمد مُجَّد الدمرداش جودة الحياة الوظيفية بأنها: مجموعة الإجراءات أو الظروف أو العمليات التي توفر للعاملين مناخا حياتيا مريحا سواءا داخل أماكن و أوقات العمل أو خارجها، بما يشبع احتياجاتهم و يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية ، و تختلف باختلاف الافراد و المنظمات و التوقيتات .²

- و ترى **Gayathiri** أن جودة الحياة الوظيفية: تعبر عن مدى توفير الظروف والبيئة الملائمة لمكان العمل بما يعزز الرضا الوظيفي، من خلال تقديم المكافئات وتوفير الأمن الوظيفي ودعم فرص النمو .³

- وفقا للجمعية الأمريكية للتدريب والتنمية إن جودة الحياة الوظيفية هي " عملية تنظيم العمل تمكن أعضائها من جميع للمشاركة بنشاط في تشكيل منظمة البيئة و الاساليب و النتائج " و تهدف هذه العملية إلى تلبية تعزيز فعالية المنظمة و تحسين نوعية الحياة في العمل للموظفين .⁴

كما تعرف **جودة الحياة الوظيفية**: بأنها مشاركة العاملين في إتخاذ القرار مع المسؤولين أو الإدارة العليا لتحسين و زيادة الإنتاجية من خلال الإستخدام الأمثل للعنصر البشري أكثر من المادي من خلال توفير الأمن والإهتمام بالصحة الوظيفية و مشاركة العائد من الإنتاج لتحقيق الرضا الوظيفي.⁵

1 جاد الرب سيد مُجَّد ، جودة الحياة الوظيفية **QWL** في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر ، 2008 ، ص :9

² أحمد مُجَّد الدمرداش ، جودة الحياة الوظيفية و الاداء التنظيمي ، دار الحكمة للطباعة والنشر، مصر ، 2018 ، ص :10

³ Gayathiri R, Lalitha MBA, **Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance**, 2013 Business and Management Invention, International Journal of

⁴ أماني مُجَّد زيدان ، مرجع سابق ذكره ، ص :49

west publishing Co.1995,P,**challenges in the 21st century**, New yourk **Mangement**,⁵ Lewis , Goodman & Fanclt

بصفة عامة يمكننا تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها : مجموعة من الإجراءات و العمليات التي تقوم بها المنظمة لخلق المناخ المناسب للعاملين بها من خلال تحسين و تطوير الحياة العملية و الشخصية لهم, الأمر الذي يساهم في تحقيق ما يسمى بالرضا الوظيفي , هذا الأخير الذي بدوره يؤدي إلى زيادة الثقة و الانتماء للمنظمة و يساهم في الأداء الجيد وبالتالي تعزيز القدرات التنافسية للمنظمة من خلال توفير قوة عمل أكثر مرونة و ولاء ودافعية للعمل, و عليه تحقيق أهدافها الإستراتيجية و نجاحها.

الفرع الثالث : أهمية و أهداف جودة الحياة الوظيفية

أولا: أهمية جودة الحياة الوظيفية

يعود الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات إلى المزايا التي تتحقق من تطبيق برامجها، و مساهمتها المعتبرة في تحقيق أهدافها و تعتبر برامج جودة الحياة الوظيفية إحدى أقوى عناصر الاستقطاب والاحتفاظ بالعاملين ذلك أن هذه البرامج تساهم في:¹

- توجه حاجات الموظفين للتحرر من الهياكل التقليدية الجامدة للوظائف.
- تطور احتياجات وطموح الموظفين، حيث يصبح الموظف أكثر تعليما و وعيا، مما يؤدي به إلى التطلع نحو تحقيق ذاته، والحصول على أقصى المكتسبات في وظيفته، وليس فقط كسب قوته من أجل المعيشة.
- التركيز على الإنتاجية، والعوامل الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل.
- شدة المنافسة، وارتفاع معدل نمو الجودة.
- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية.
- زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات .

¹محروق سمر , بوبلي حليلة, مرجع سبق ذكره : ص : 14 / 15

ثانيا: أهداف جودة الحياة الوظيفية :

لزيادة الكفاءة التنظيمية والفاعلية داخل المنظمة يتوجب أن تكون أهداف جودة الحياة الوظيفية نابعة من الأهداف الرئيسية للمنظمة بشكل عام , ومن أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة الحياة الوظيفية ما يلي :¹

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين، والمساعدة على زيادة انتمائهم إلى المنظمة، وعدم الهجرة إلى المنظمات الأخرى , و بالتالي زيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية.
- توفير المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال توفير مناخ لعلاقات أكثر إنتاجية.
- مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار التي تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.
- زيادة انتماء العاملين و ولائهم,و تقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن .
- تحقيق التكامل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين بها.
- زيادة الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية، والإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة
- تحقيق الجودة والإبداع و التوصل إلى الإنتاجية العالية الجودة و بالتالي تحقيق الميزة التنافسية.
- تدني معدل دوران العمل.
- تساعد العمال على تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة.²

¹ محروق سمر , بوبلي حليلة, مرجع سبق ذكره : ص : 15 / 16

² Greenberg, J, **Behaviour in Organizations**, 10th edition, Pearson Education Limited, Esse, England.

International Journal of Social Sciences, Journal of Commerce and Management Studies, 2011, P: 23

- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة.¹

و عليه يمكن القول بأن فاعلية جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل بحيث تهدف إلى إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل، وزيادة الثقة و الانتماء لدى العاملين، و عليه تعزيز القدرات التنافسية للمنظمة، من خلال توفير قوة عمل أكثر مرونة و ولاء ودافعية للعمل.

الفرع الرابع : أبعاد جودة الحياة الوظيفية

يقصد بأبعاد جودة الحياة الوظيفية : مجموعة العوامل أو المتغيرات المادية و المعنوية المستمدة من الوظيفة ذاتها أو علاقة العمل و التي تؤثر على جودة حياة العمل.²

و قد اختلف العلماء والباحثون في تحديد هذه الأبعاد حسب الأهداف التي أنشئت من أجلها و دراسة كل منهم، و كذا السياق الذي تمت فيه الدراسة و طبيعة مجتمع الدراسة، إلا أنه توجد بعض الأبعاد مشتركة بينهم و سوف نتطرق إلى رأي بعض الباحثين :

يرى مُجد عاطف جمال أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في : فرص الترقى و التقدم الوظيفي ، أسلوب الإشراف ، الأجور و المكافآت ، الرضا الوظيفي ، الإتصال و التواصل التنظيمي.³

و يرى جاد الرب أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل فيما يلي :⁴

1- توفير بيئة عمل صحية وآمنة.

¹ أحمد تي ، بوبكر نعرونة ، أثر جودة الحياة الوظيفية من على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الإقتصادية ، دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز بالوادى ، جامعة الشهيد حمى لخضر الوادي ، المخبر الجزائري للاقتصاد و التسيير ، مجلد 15: العدد 01 ، 2021 ، ص : 106

² هاني السيد مُجد العزب ، جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة العاملين لدى كلية رياض الأطفال جامعة المنيا ، جامعة المنيا ، مجلة الطفولة و التربية ، العدد 33 ، 2018 ، ص : 121

³ مُجد عاطف الجمال ، جودة الحياة الوظيفية و المسار التنظيمي، 2019 ، ص : 15/11

⁴ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، جودة الحياة الوظيفية و أثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي دراسة ميدانية بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة ، مجلة الدراسات و البحوث التجارية ، كلية التجارة جامعة الزقازيق ، العدد 2 ، 2004 ، ص : 7

- 2 - إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- 3 - المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- 4 - توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- 5 - إعادة تصميم و إثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.
- 6 - عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
- 7 - إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- 8 - إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة.
- 9 - توفير فرق عمل متكاملة.
- 10 - العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

أما " والتون " (Walton) فقد اقترحا ثمانية أبعاد لجودة الحياة الوظيفية، وهي : كفاية وعدالة نظم الأجور والتعويضات، وتوافر ظروف عمل صحية وآمنة، والفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين، وفرص النمو وتحقيق الأمان الوظيفي، والتكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، وحقوق العاملين الدستورية في المنظمة، كالخصوصية والمساواة والتعبير عن الرأي، والتوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية، والتزام المنظمة بمسئولياتها الاجتماعية.¹

و من خلال الدراسات يمكن أن نتطرق إلى أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي لها علاقة بدراستنا و هي :

القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار , الالتزام التنظيمي , ظروف العمل المادية و المعنوية ، الترقية الوظيفية والأجور و المكافآت ، التكوين و التدريب، التوازن بين العمل والحياة الخاصة.

¹ تغريد بنت حمد الهدّاب, د .عبدالملك بن طاهر المخلافي, أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحتراق الوظيفي , دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض, المجلة العربية للإدارة، مج 40 ، العدد :3 ، 2020 ، ص :238

01- القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار: القيادة بالمشاركة يطلق عليها مصطلح القيادة الإيجابية،

البناء، التوجيهية، و هي تتمثل في تمكين العاملين في المؤسسة في عملية اتخاذ القرار والتخطيط لأهداف المؤسسة، ومنح العاملين الصلاحيات في المهام المختلفة، وتكمن أهمية القيادة التشاركية في رفع الروح المعنوية، حيث أنه عندما يتم إعطاء الأوامر اللازمة للتنفيذ سوف يستجيب العاملون بشكل أكثر تعاوناً لأنهم مشاركون في اتخاذ القرارات . ويتطلب النمط التشاركي توافر شرطين :

- درجة عالية من الثقة بين العاملين في المؤسسة.

- توفر مستوى عال بمفهوم القيادة التشاركية.

02- الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت : تتم الترقيات في إطار الترقيات الرسمية، أو برامج تطوير الوظيفة،

أو فرص التدريب، أو تعيينات اللجان أو المشاريع الخاصة، حيث تعمل المنظمات على توسيع مسؤوليات موظفيها من خلال الترقيات، مما يولد لدى الموظفين شعوراً قوياً بالولاء للمنظمة.

يقصد بالأجر ذلك المقابل الذي يتقاضاه العامل لقاء العمل الذي يؤديه لصاحب العمل، و تعتبر المكافآت أداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز وتوفير البيئة التنافسية التي تدع العاملين الى بذل أقصى جهد لنيل المكافآت.¹

03- الالتزام التنظيمي :إن الالتزام التنظيمي عبارة عن ارتباط الفرد الشديد بمنظمتهم واعتزازه وفخره وتعلقه بها،

وإيمانه بقيمتها وأهدافها، وبذله قصارى جهده لتحقيق أهدافها من خلال تكريس جل وقته لإنجاز مهام العمل المكلف بها مع المحافظة على مرافقها والأدوات التي يستخدمها وسعيه لزيادة مواردها وترشيد استهلاك المواد

المستخدمة في العمل بقدر الإمكان. وعليه فإن الالتزام التنظيمي ينطوي على²:

¹ مغنوس دنيا زاد ، عقون شراف، قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة

قسنطينة2، مجلة جديد الاقتصاد ، المجلد:16 العدد : 01، 2021، ص : 273

² نجاد عبد الرحمان الشنطي ، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل دراسة على موظفي وزارة الأشغال

العامة و الاسكان غزة ، رسالة الماجستير، جامعة الأقصى . 2016، ص : 24

- ارتباط الفرد الشديد وتعلقه بالمنظمة التي يعمل بها.
- إيمان الفرد بالمنظمة التي يعمل بها وبقيمها وأهدافها.
- بذل الفرد قصارى جهده لتحقيق أهداف المنظمة.
- اعتزاز الفرد بالمنظمة، وفخره بالانتماء إليها.
- تكريس جل وقته وجهده لإنجاز مهام العمل في المنظمة.

04- ظروف العمل المادية و المعنوية :

01- الظروف المادية: و يقصد بها الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة كالتهووية , الإضاءة , النظافة, ضغط العمل ,مساحات العمل , الضجيج و عدد ساعات العمل ,.... إلخ , هذه الظروف لها إنعكاس و تأثير و سلامة على صحة الموارد البشرية في العمل و فاعلية آدائها .

02- الظروف المعنوية أو ما يسمى بيئة العمل الاجتماعية و النفسية و التي تشمل على المناخ الاجتماعي العام و طبيعته و الروابط الاجتماعية , و الصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين¹.

05- التدريب والتعليم :يعتبر التدريب أحد أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث يلعب دورا أساسيا في تنمية المهارات البشرية وتطويرها والارتقاء بها من خلال التدريب المستمر و الغير العشوائي.²

06- توازن الحياة الشخصية والوظيفية :يعتبر توازن الحياة الشخصية والوظيفية من أكبر التحديات التي يواجهها العامل والمنظمة، فالموظف يواجه تحدياته في تلبية الالتزامات الشخصية له ولعائلته، والمنظمة تواجه تحدياتها في تلبية الموظف لواجباته في العمل وتحديد الأجر العادل الذي يلبي احتياجاته واحتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها المنظمة بما يملك لها الحق في تحقيق أهدافها.³

¹ أحمد تي , بويكر نعرورة, مرجع سابق ذكره , ص : 107

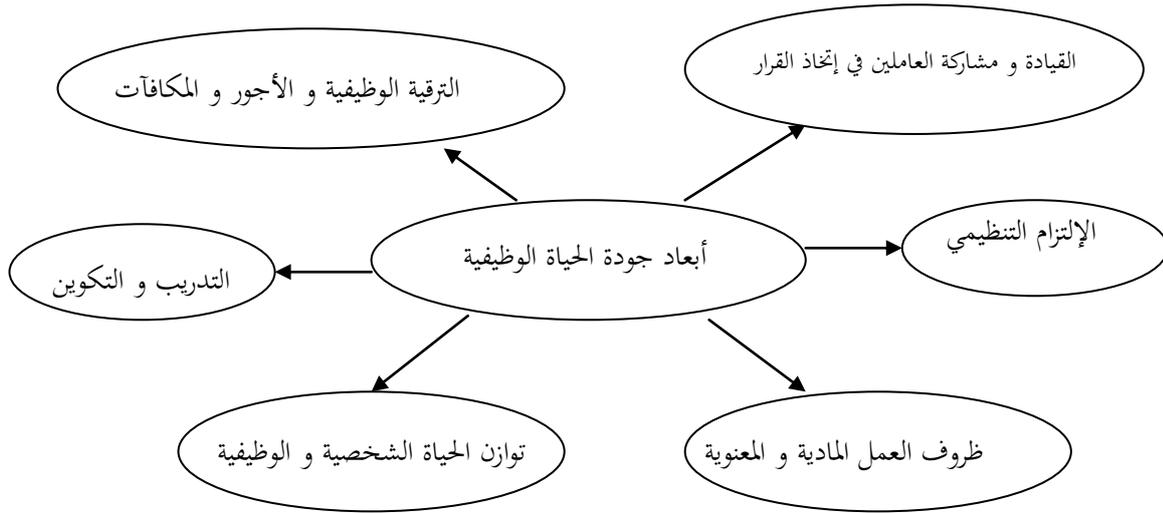
² مغنوس دنيا زاد , عقون شراف, مرجع سابق ذكره , ص : 274

³ أحلام خان ، وسيلة جغبلو, جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية د راسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

سيدي عقبة بسكرة, مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية , المجلد :14 العدد : 02 , 2020 , ص : 427

وعرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية على أنها :مجموعة من الترتيبات التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتصف بمرونة أكبر، وتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة.¹

شكل رقم : (1) يحدد أبعاد جودة الحياة الوظيفية من إعداد الطالبين



المصدر من إعداد الطالبين

الفرع الخامس : تطبيق برامج الحياة الوظيفية و طرق قياسها

أولاً :تطبيق برامج الحياة الوظيفية: إنّ أغلب برامج تحسين جودة حياة العمل تتطلب الكثير من التغييرات الهيكلية في المنظمة، لذا يتوجب عليها تهيئة الأجواء المناسبة لإجراء التغيير في الوقت المناسب وللبرامج الخاصة كالإدارة المشاركة والترتيبات البديلة وذلك بمنح صلاحيات إضافية أو حجب صلاحيات أخرى .وتتطلب بعض البرامج استعداد الفرد العامل للتوعية والتوجيه من قبل الإدارة كبرامج التوعية الصحية والأمن والسلامة المهنية وبرامج الرفاهية الاجتماعية. ولكون أن إدارة الموارد البشرية في المنظمة هي المسؤولة عن بدء توجيه برامج تحسين جودة حياة العمل، لذا يتطلب الأمر منح تلك الإدارة الحرية والصلاحيات المتكاملة لاتخاذ إجراءات النجاح التالية:

01-منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات.

¹ سمر سعيد البياري, جودة الحياة و أثرها على الإلتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الإجتماعية في قطاع غزة, رسالة ماجستير, كلية الإقتصاد , الجامعة الإسلامية بغزة, 2018, ص : 16

02- تقديم التسهيلات الضرورية للمديرين من حيث المعلومات ومستلزمات الإنتاج الأخرى.

03- إعادة النظر أنظمة الرواتب والأجور والحوافز.

04- إعادة تصميم الوظائف بما يوفر الفرص لتلبية الحاجات وتحقيق الأهداف.

05- توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة.¹

ثانيا : طرق قياس جودة الحياة الوظيفية :

اهتم الكثير من الكتاب والباحثين في مجال الإدارة بالبحث عن كيفية قياس جودة الحياة الوظيفية، فاستند كل باحث

على مجموعة من المعايير يمكن الاعتماد عليها لقياس الجودة وفقا لما يلي:²

اعتبرت دراسة (ISLAM, M' Siengthi) أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من خلال عوامل

"هيرزبرج" الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية:

- معدلات الأداء الوظيفي.
- درجة الرضا الوظيفي.
- سياسة الأجرة.
- سياسة الشركة.
- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة (garg.c.p et al) أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مقاييس

كثيرة من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت هذه المقاييس على النحو التالي:

- معدل دوران العمل.

- معدل الغياب الطويل.

1 المهيتي خالد عبد الرحيم ، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص : 302

²سرور لعمارة ، مرجع سابق ذكره ، ص : 26/25/24

- إنتاجية العاملين.

- درجة الرضا الوظيفي.

كما تشير د راسة (Ekonomiee kalayane) إلى أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال المقاييس

التالية:

- الالتزام التنظيمي.

- الرضا الوظيفي.

- سيادة روح الفريق داخل المنظمة.

حيث اشتملت الدراسة على مديري الموارد البشرية في تسعة قطاعات مختلفة في العمل، وخلصت

إلى أنه يمكن لجودة الحياة الوظيفية في حدها الأدنى أن تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين، وفي حدها الأعلى يمكن أن

تؤثر على الالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق.

بينما توصل (جاد الرب) إلى أن وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوبة

ويعظم من المعايير المرغوب فيها. واشتملت هذه المعايير على لقياس جودة الحياة الوظيفية على ما يلي:

- معدلات حوادث العمل.

- معدلات الشكاوي.

- معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل.

- معدلات دوران العمل.

- معدلات الجزاءات.

- معدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال :

* معدل العائد عن الاستثمار.

* معدل العائد على الأصول.

* معدل العائد على حق الملكية.

* معدل نمو المبيعات.

* السعر السوقي للسهم.

* معدلات الدوران.

و عليه نستنتج أن معايير قياس جودة الحياة الوظيفية تختلف من باحث الى اخر طبقا للهدف الذي تسعى إليه الدراسة ولطبيعة عمل كل منظمة محل الدراسة.

الفرع السادس : معوقات جودة الحياة الوظيفية و سبل تحسينها

01- معوقات جودة الحياة الوظيفية: إن مجمل الأبحاث والدراسات السابقة أجمعت على مدى أهمية تطبيق جودة

الحياة الوظيفية داخل منظمات الأعمال، إلا أنه لوحظ بأن هناك معوقات تحول دون ذلك، خاصة بأن الإدارة والموظفين والنقابات العمالية لهم وجهات نظر مختلفة حول جدوى هذا التطبيق، ويمكن ذكر أهم معوقات جودة الحياة

الوظيفية في النقاط التالية:¹

- تخوف الإدارة العليا من مشاركة المستويات التنظيمية الدنيا في صناعة القرارات ، ومعارضتهم لهذا الأمر.
- فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة الحياة الوظيفية على نفسيات ورضا الموظفين عن العمل، وإهمالها للمقترحات التي يتقدم بها الموظفون، وعدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية.
- نظرة إدارات المؤسسات الخاطئة لبرامج مشاركة الموظفين ضمن برامج جودة الحياة الوظيفية، بأنها قد لا تؤدي إلى إحداث تغييرات في تصميم الوظيفة أو حجم مسؤوليات الموظفين .

¹ خالد بن خليفة. لظفي عاشور. معراج شريقي ,جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح والعلطور بالوادي ,رسالة ماستر أكاديمي, تخصص إدارة الأعمال , جامعة حمه لخضر بالوادي , 2022/2021 , ص : 18/17

- اعتقاد بعض الادارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة الوظيفية فيها، وكذلك عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية هذه البرامج.
- عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة.
- عدم إقبال بعض الموظفين على الاشتراك ببرامج المشاركة بالعمل والتي تعمل الإدارة على تطبيقها عليهم، لاعتقادهم بأن ذلك يمكن أن يكون مناورة من جانب الإدارة لحمل هؤلاء الموظفين على القيام بأعمال يؤدونها دون مقابل مادي لإنجازها .
- نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، والتي لا يمكن للمؤسسة تحملها، خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمان بنتائج ومردودات تطبيق هذه البرامج .
- النظرة السلبية والخاطئة لبعض الاتحادات النقابية للعمالية لبرامج جودة الحياة الوظيفية، أو اعتقادهم بأن تنفيذ هذه البرامج يمكن أن يهدد وجودهم وقوتهم التفاوضية مع الإدارة على الأمد الطويل.

02- طرق تحسين برامج جودة الحياة الوظيفية:

يرى (Thach et kindwell) أن قياس جودة الحياة الوظيفية يعتمد على قياس أداء إدارة الموارد البشرية في المنظمة في مجال استقطاب العاملين و تدوير الوظائف و التدريب و التحفيز و إعادة تحليل و تصميم الوظائف و إيجاد نظم إتصالات تنظيمية فاعلة و الإختيار السليم للقيادات ينعكس إيجابيا على أداء العاملين و بالتالي أداء المنظمة ككل.¹

يعرف كل من أوزلي و جوديث (Ozley & Judith) برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية بأنها أي نشاط يمارس في أي مستوى من مستويات المؤسسة، بهدف زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال التركيز على القضايا التي تهتم باحترام الإنسان وتقديره وتحقيق حاجاته المختلفة وتحقيق رضاه عن العمل، وتطبيق برامج جودة حياة العمل يؤدي إلى تكاثر وتكامل أصحاب المصالح بالمؤسسة من إدارة وعاملين ونقابات عمالية من أجل تحقيق أفضل أداء، وهذه

¹أحمد محمد الدرمداش ، جودة الحياة الوظيفية و الاداء التنظيمي ,مرجع نفسه, ص: 23

البرامج تساعدهم على تحديد الأفعال والتغييرات والتحسينات المطلوبة لتحقيق الأهداف المشتركة لجميع أصحاب المصالح في المؤسسة¹. وهناك نوعين من البرامج الخاصة بتحسين جودة الحياة الوظيفية:

01- البرامج التقليدية:

ويقصد بالبرامج التقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها منذ الخمسينيات من القرن الماضي، وتستهدف هذه الأخيرة إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يزيد ويضمن رضا الأفراد العاملين ويدفعهم اتجاه تحقيق أهداف المنظمة، وتشمل هذه البرامج على:

- بيئة وظروف العمل .
- برامج الصيانة البشرية .
- تحسين إعادة النظر في ساعات العمل المطلوبة .
- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية .
- توفير برامج الرعاية الصحية .
- التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية .
- برامج العلاقات الإنسانية .

02- البرامج العصرية(الحديثة) :

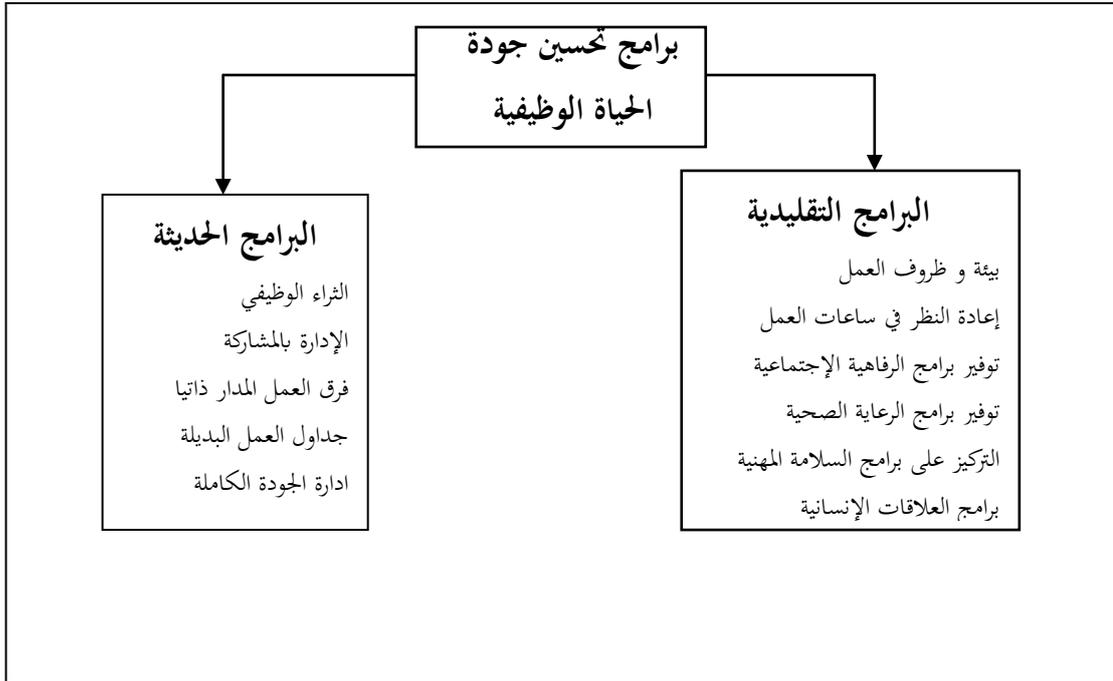
يقصد بالبرامج الحديثة في مجال جودة الحياة الوظيفية تلك البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغييرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها، وتتخلص هذه البرامج فيما يأتي:

- الثراء الوظيفي .

¹دموش مباركة , هاد شاهيناز , جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال شركة TOP GLOVES ,رسالة ماستر أكاديمي , تخصص علم النفس , المركز الجامعي بلحاج بوشعيب , 2019/2018 , ص : 42/41

- الإدارة بالمشاركة .
- فرق العمل المدار ذاتيا .
- جداول العمل البديلة .
- إدارة الجودة الكاملة .

الشكل رقم : 2 يوضح برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية من إعداد الطالبتين



المطلب الثاني : أخلاقيات العمل

أصبح موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد وملفت للنظر في السنوات الأخيرة، فقد تعالت الأصوات من أجل المطالبة بالأخلاقيات بالرغم من أنها قبل عقود قليلة فقط لم تكن موضوع اهتمام، حيث انعقدت المؤتمرات والندوات لبحث هذا الموضوع ومناقشته، و ظهرت العديد من الدراسات في مجال الأعمال، خاصة أن المنظمات ولسنوات طويلة لم تكن تهتم إلا بمعايير الربح والكفاءة، و مع تضخم الفضائح الأخلاقية و إهمال المنظمات لمسئوليتها الاجتماعية والأخلاقية، مثل تردي مستوى أداء الموظف، وتفشي صور الفساد الإداري و الخروقات الإدارية، أثارت تساؤلات كثيرة حول مسؤولية منظمات الأعمال حيال المجتمع، والأدوار الأخلاقية التي تلعبها، ((وأصبح من الضروري أن تقابل رؤية الأعمال في النموذج الاقتصادي برؤية أخرى هي الرؤية القائمة على أخلاقيات الإدارة ومعاييرها الخاصة التي لا تقل أهمية عن معايير الربح، والكفاءة في نموذج جديد هو النموذج الاجتماعي الأخلاقي)).¹ و سوف نتطرق في هذا المطلب إلى ماهية أخلاقيات العمل من تعريف و أهداف و أهمية بعدها نتطرق إلى مصادر و أبعاد و مستويات أخلاقيات العمل ثم نعرض على كيفية إرساء أخلاقيات العمل و وسائل بناء وتعزيز وترسيخها بعدها نتطرق إلى موضوع المسؤولية الاجتماعية للمنظمة و علاقته بأخلاقيات العمل و نتناول بعض النماذج و التجارب العالمية في تطبيق اخلاقيات العمل في المنظمات .ثم نختم بالعلاقة التي تربط جودة الحياة الوظيفية بأخلاقيات العمل.

¹ زروقي يحي ، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام (دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان)، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016/2017

الفرع الأول : ماهية أخلاقيات العمل

أولا : تعريف أخلاقيات العمل

قبل أن نتطرق إلى تعريف أخلاقيات الأعمال يجدر بنا أن نعرض عن بعض المعاني اللغوية و المفاهيم الإصطلاحية التي لها علاقة بها , لذا سنعرف الأخلاق ثم الأخلاقيات تمهيدا للحديث عن أخلاقيات الأعمال .

لغة : الخلق يطلق على الطبع أو السجية، وهو يشكل صورة الإنسان الباطنية مثلما يشكل خلق -بفتح الحاء و سكون اللام - صورة الإنسان الظاهرة .¹

يعود لفظ كلمة الأخلاق Ethics إلى الكلمة اليونانية Ethos والتي تعني " العادات أو السلوك أو الصفات " وهي في حقيقة الأمر اشتباك مفاهيمي مع عدد من المصطلحات من قيم وأخلاق وأعراف وتقاليد. أما قاموس أكسفورد " Oxford " فيعني بلفظ Ethics "المبادئ الأدبية وقواعد السلوك" حيث يحمل هذا اللفظ معنيين:

المعنى الأول :علم الأخلاق والأدب Science of moral²

المعنى الثاني :مضمون وعمق الأخلاق أو الأدب Moral soundness .

إصطلاحا : تشير القراءات اللغوية لمصطلح الأخلاق بأنها الخلق، والخلق كما ورد في القاموس المحيط "للفيروزابادي" هو السجية والطبع والمروءة والدين .إذن الخلق اصطلاحا فهو قوة راسخة تنزع إلى اختيار ما هو خير أو اختيار ما هو شر .والخلق عموما صفة نفسية ذاتية لا شيء خارجي، أما المظهر الخارجي للخلق فيدعى السلوك أو المعاملة.³

1 ادحيما لوية ، تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر، مذكرة ماجستير ، تخصص موارد بشرية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر 3 ، 2011/2012، ص : 9

² لشهب وردة ، الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية سطيف، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2016/2017، ص : 10

³ بودراع أمنية ، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة المسيلة ، 2012/2013، ص : 12

و تعرف : الأخلاق بأنها مجموعة القواعد والقيم التي تحكم سلوك الأفراد والجماعة للتمييز بين الصواب والخطأ في المواقف المختلفة، كما أنها تساهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيء من التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد¹.

و تعرف بشكل عام على أنها القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ²

إذن فالأخلاقيات هي محاولة منظمة عبر استخدام السبب لإعطاء قيمة فردية واجتماعية للخبر ، بطريقة ما لتحديد القواعد التي ينبغي أن تحكم السلوك البشري، أما الأخلاق فهي التي تعبر عن القيم والمبادئ التي يعدها أفراد الجماعة مهمة.³

ثانيا : تعريف أخلاقيات العمل

ترجع بداية الاهتمام بأخلاقيات العمل إلى الثلث الأخير من القرن العشرين حيث كانت محل اهتمام الدارسين الأكاديميين وحكومات بعض الدول، ومن أبرز الباحثين في مجال القيم الأخلاقية ماكس شيلر الذي ربط بين الأخلاق والقيم ويرى أن القيمة الأخلاقية مرتبطة بسلم القيم، فالفعل يكون خيرا إذا حقق قيمة إيجابية، ويكون شرا إذا حقق قيمة سلبية⁴ ، و كانت المؤسسات الأمريكية أول من اهتم بموضوع الأخلاقيات حيث ظهرت أول مدونة للأخلاقيات على مستوى مؤسسة PENNEY سنة 1913 ، وقد امتد الاهتمام بأخلاقيات الأعمال فيما

¹ بودراع أمنية ، المرجع نفسه ، ص :13

² أمينة مخلوفي ، إكرام بوسعيد ،بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل(دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- مديرية التوزيع -أدرار، مذكرة ماستر علوم إجتماعية تخصص تنظيم و عمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية أدرار ، 2021/2020 ، ص : 48

³ بودراع أمنية ، المرجع نفسه ، ص :14

⁴ محمد البخاري عمومن، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف،ورقلة، مجلة آفاق للدراسات والبحوث، العدد : 01، 2018، ص : 84

بعد إلى الخمسينيات من القرن العشرين، حيث تضاعف عدد المواثيق الأخلاقية كما تزايدت المقالات والمجلات المهتمة بأدبيات الأخلاقيات في العمل.¹

ينطوي مفهوم قيم و أخلاقيات العمل على معانٍ متعددة ، فليس هناك تعريف محدد و دقيق لأخلاقيات الأعمال ، بل أن هناك خلط بين مفهوم أخلاقيات العمل و أخلاقيات الإدارة ، و السلوك الأخلاقي فقد تعني أخلاقيات العمل استخدام الأخلاقيات كإستراتيجية عمل لتحسين سمعة و أداء الشركة ، و قد يشير إلى التبعات الأخلاقية لقرارات و سلوك العمل و تأثيرها على رفاهية الناس و البيئة بحيث تكون مجموعة من المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري و تتعلق بما هو صحيح و ما هو خطأ ، و يمكن أن تعني أخلاقيات العمل الإلتزام بالقيم الاخلاقية (الأمانة و الإخلاص و الصدق) في العمل .²

وتعرف أخلاقيات العمل بأنها :مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما وتصنع محددات قراراتها.³

و تعرف فاطمة عبد الرقيب فاضل مُجَّد أخلاقيات العمل بأنها : مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توفرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل .⁴

عرف (Peter Drucker) أخلاقيات العمل بأنه :ذلك العلم الذي يدرس ويعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف.⁵

يعرف(ماهر عودة الشمالية و محمود عزت اللحام) أخلاقيات العمل بأنها: تطبيق الأخلاقيات على مجتمع المؤسسة وتحديد المسؤولية في علاقات العمل مع تشخيص وتعريف القضايا الاجتماعية فضلا عن نقد لأعمال المؤسسة.¹

¹ زروق بيحي ، مرجع سابق ذكره ، ص : 24

² مُجَّد أحمد سليمان ، سوسن عبد الفتاح وهب ، الرضا و الولاء الوظيفي قيم و أخلاقيات الأعمال ، زمزم للنشر و التوزيع . 2011 ، ص : 79

³ مُجَّد البخاري عموم ، المرجع نفسه ، ص : 84

⁴ فاطمة عبد الرقيب فاضل مُجَّد ، أخلاقيات العمل ، شبكة الألوكة ، 1439هـ/2018م ، ص : 11

⁵ بلعاج فتيحة، أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات

إقتصادية- 2/23 ، ص : 209

و عرف (Daft) أخلاقيات العمل بأنها : مجموعة القيم و المبادئ المستمدة من الثقافة التنظيمية للمنظمة و التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ.²

و عليه نستطيع القول بأن أخلاقيات العمل : هي مجموعة من القيم و الأعراف و الضوابط التي تحدد سلوك الأفراد في مجتمع المنظمة بحيث تكون إطارا مرجعيا ، يحكم منهج تفكير وتصرف و سلوك الأفراد في هاته المنظمة في التمييز بين الصواب والخطأ.

الفرع الثاني: أهمية و أهداف أخلاقيات العمل

01- أهمية أخلاقيات العمل : تلعب أخلاقيات العمل دورا كبيرا في النجاح التنظيمي لأنها تعكس ثقة الموظفين بمنظمتهم و تعمل على تطوير السلوك الوظيفي من خلال ترسيخ القيم و الأسس الأخلاقية لدى الموظف كالشفافية و الأمانة و النزاهة بحيث نلتمس أثرها في السمعة التنظيمية للمنظمة.

و يمكن حصر أهمية أخلاقيات العمل في بعض النقاط نذكر منها:³

- ❖ التجسيد الفعلي لأخلاقيات العمل يساهم في خلق التوازن داخل المنظمة بين تحقيق مصالحها من جهة وبين العمل بالمعايير الأخلاقية من جهة أخرى.
- ❖ تعزز أخلاقيات العمل من مكانة المؤسسة وتحافظ على سمعتها المحلية والإقليمية والدولية.
- ❖ تمكن المنظمة من الحصول على الاعتراف الدولي تقديرا لإلتزامها بالمعايير الأخلاقية في العمل.
- ❖ تساعد أخلاقيات العمل المنظمات على تقييم سلوك الأفراد في بعض المواقف لتحديد الجانب المرغوب أو الغير مرغوب فيها.

¹ ماهر عودة الشمالية, محمود عزت اللحام, أخلاقيات المهنة الإعلامية , دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع , عمان. الأردن, 2014 , ص , 12

² Daft, Richard, **Management**, 4th ed. Dryden Press, Orlando ;USA, (2003), p :139

³ محمد البخاري عمومن , مرجع سابق ذكره , ص : 84

❖ تعتبر مصدر لحل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد, وهناك مجموعة من المؤشرات التي تمكن المنظمة من معرفة المستوى الأخلاقي لأفرادها مثل: التقوى، الأمانة، الصدق، حسن التعامل مع الغير، الرقابة الذاتية، الانضباط، العدل... الخ.

02- أهداف أخلاقيات العمل:

إن الإلتزام بأخلاقيات العمل يؤدي إلى عدد من المكاسب الحقيقية أهمها¹:

- الاهتمام بالأخلاق في العمل يسهم في تحسين المجتمع ككل.
- الإلتزام بأخلاقيات العمل يسهم في شيوع الرضا الاجتماعي.
- أخلاقيات العمل تدعم المناخ المواتي لرفع الإنتاجية.
- إدارة أخلاقيات العمل بكفاءة تشعر الموظف بالثقة في نفسه و في عمله، وهذا يسهم في تقليل الصراع والتوتر في العمل.
- الإلتزام بأخلاقيات العمل يدعم عددا من البرامج الأخرى في العمل مثل : إدارة الجودة الشاملة.
- الإلتزام بأخلاقيات العمل يدعم ثقة العملاء في الخدمة ويؤكد المصداقية في المؤسسة.
- وعليه نرى من الضروري السعي لتجسيد أخلاقيات العمل داخل المؤسسة، لما لذا من آثار إيجابية عديدة بالنسبة إلى المؤسسة
- والفرد، حيث أن الإلتزام بأخلاقيات العمل يؤدي إلى نتائج إيجابية كرفع الروح المعنوية للأفراد العاملين ورفع مستوى الإبداع
- والانتظام في العمل، وانخفاض الصراع التنظيمي وضغوط العمل.

¹ المهدي هجالة يوسف , مرجع سابق ذكره , ص : 286

و نضيف كذلك من أهداف أخلاقيات العمل¹:

- تساعد الأخلاقيات على تقديم النقد الذاتي لتحسين المردودية، تحسين الكفاءات الفنية ,تحفيز المهارات المهنية وخلق جسور الثقة في الأهداف المتبعة.
- ضبط السلوك المهني والشخصي الذي ينبغي أن يتحلى به الموظفون لدى الدولة وضمان انضباطهم بما ينسجم ومقتضيات ممارسة الوظيفة العمومية، واطلاعهم على واجباتهم المهنية في إطار أخلاقي.
- تطبيق نظام الجزاءات الإيجابية والسلبية لتفادي بعض مظاهر الفساد الإداري.
- تحقيق التوازن بين الأحكام الأخلاقية وحرريات وحقوق الموظفين بضبطها وتقنينها.
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية ضرورة لدخول إلى السوق العالمي والحصول على شهادات التميز المعروفة (إيزو 9000 و إيزو 14000).²
- تراجع المدونات الأخلاقية يعطي تصورا عن كيفية التعامل مع مختلف المواقف كما تساعد على نشر ثقافة تنظيمية تعزز الاهتمام بأبعاد الأخلاقيات لمختلف القرارات وكذلك المواقف والأفعال.
- خلق التوازن بين هدف المنظمة في تعظيم الربح، وجعل القرارات تأخذ الجانب الاجتماعي والأخلاقيات بعين الاعتبار.

الفرع الثالث : مصادر أخلاقيات العمل

هناك مجموعة من المصادر التي يستمد منها الفرد أخلاقياته، والتي تعتبر بمثابة إطار مرجعي يعود إليه في تعاملاته وفي عمله بالمنظمة أو دوره في المجتمع ككل، ومن أبرز هذه المصادر ما يلي³:

- 1- العائلة :تعتبر النواة الأولى لبناء السلوك الأخلاقي للفرد، فأخلاقه هي انعكاس للوضع الاجتماعي والأخلاقي لعائلته.

¹دحيمان لويظة , مرجع سابق ذكره , ص :15

² لشهب وردة , مرجع سابق ذكره , ص : 15

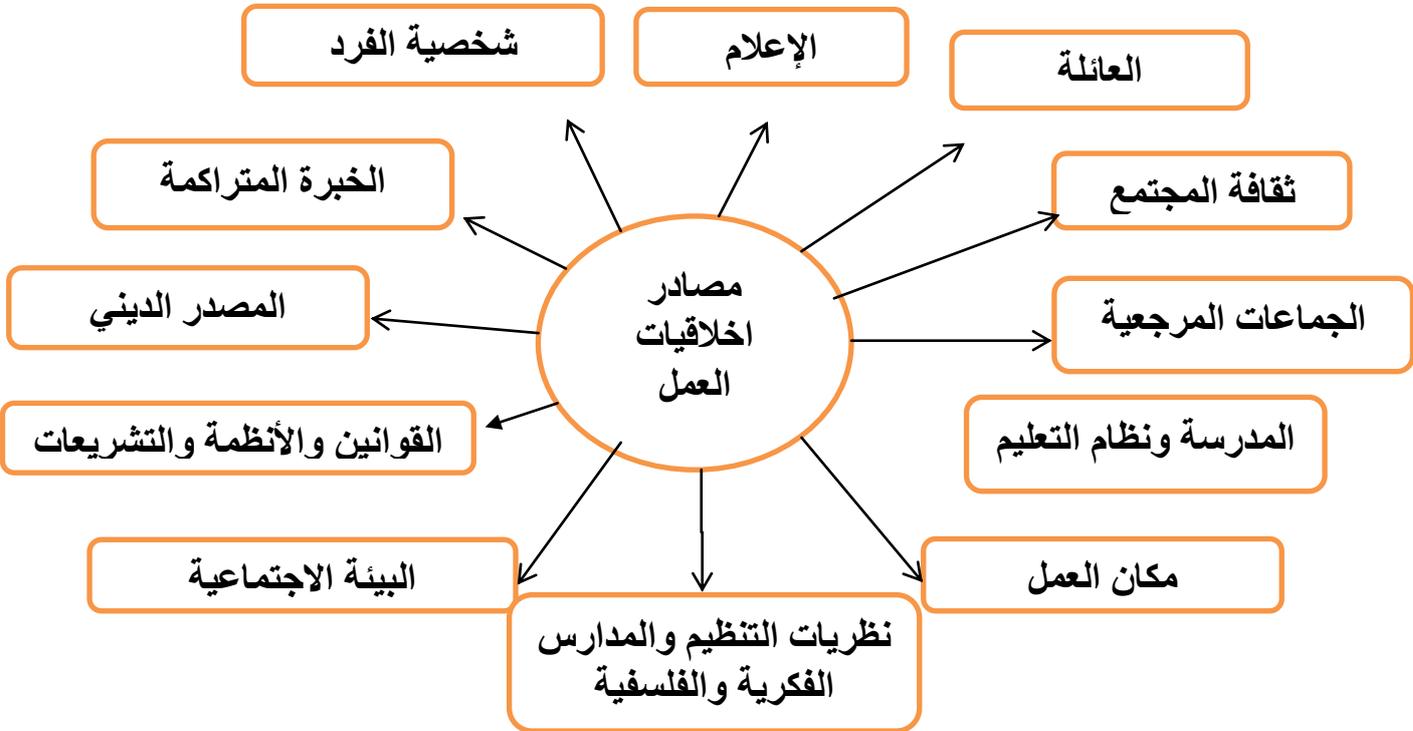
³محمد البخاري عمومن , مرجع سابق ذكره , ص : 85

- 2- ثقافة المجتمع : يتأثر سلوك الفرد بثقافة المجتمع وعاداته وتقاليده من خلال تفاعله بأفراد المجتمع.
 - 3- الجماعات المرجعية : تعتبر من أهم مصادر السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للفرد، وما يكتسبه الفرد من أخلاقيات يختلف من جماعة لأخرى.
 - 4- المدرسة ونظام التعليم : يكتسب الفرد بعض الأخلاقيات النابعة من عادات وتقاليد مؤسسات التعليم من خلال مساره الدراسي منذ طفولته إلى حصوله على دراسات عليا وأكثر.
 - 5- الإعلام : يساهم الإعلام بشكل كبير في نشر ثقافات مختلفة تحمل في طياتها أخلاقيات ايجابية وأخرى سلبية ، وفي ظل التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام تصلنا قيم وأفكار حيثما ما كنا.
 - 6- مكان العمل : علاوة على القيم التي يستمددها الفرد من العائلة والمجتمع، يستمد قيما أخرى من مكان عمله أو المنظمة التي يعمل بها، فاحتكاكه بالعمال والإدارة يكسبه أخلاقيات جديدة مثل : احترام الوقت، التعاون، العمل الجماعي، المشاركة في اتخاذ القرار، الولاء، الالتزام... الخ من العوامل التي تنعكس على الفرد.
 - 7- شخصية الفرد : للموروث الثقافي والحضاري دور في تحديد سلوكيات الأفراد وأخلاقيتهم، خاصة إذا كان هذا الموروث متأصلا في الفرد لفترة زمنية يعتبر مرجعا لديه حتى وان اكتسب موروثا جديدا.
 - 8- الخبرة المتراكمة : تعتبر خبرة الفرد عاملا أساسيا في تكوين نظام قيمي وأخلاقي لديه، حيث تتحدد سلوكياته بأخلاقيات معينة، كما أن هذه الخبرة لا تقتصر على الجانب المهني لديه و انما تتجسد أيضا في خبرته الحياتية باختلاف وجهاتها.
- ومن خلال هذه المصادر يمكن القول أن المجتمع يكتسب أخلاقيات وفق أطر معينة وضوابط محددة، تعكس أخلاقيات الفرد في المجتمع، وهذا الأخير يعكس طبيعة الأفراد الذين ينتمون إليه، بينما تعتبر العائلة هي الوسيط بين الفرد والمجتمع، وكلها عوامل تتفاعل لخلق السلوك الأخلاقي.

و يوجد رأي آخر لمصادر أخلاقيات الأعمال فقد أجمع الكثير من الكتاب والباحثين في تحديد المصادر الأساسية الأخلاقية والمتمثلة فيما يلي¹:

- 1- المصدر الديني: فما جاءت به الديانات السماوية من أخلاق وفضائل تنعكس على المرء في تعامله مع الله، وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل مع الجميع لأنهم متساوون أمام القانون.
- 2- القوانين والأنظمة والتشريعات: و التي تقوم بوصفها الدولة لنظام الخدمة المدنية، قانون الخدمة المدنية، قانون الخدمة العمومية، أنظمة وقواعد العمل، اللوائح الإدارية.
- 3- البيئة الاجتماعية: أين تعد القيم والعادات والتقاليد و الأعراف من بين أهم مصادر الأخلاقيات التي تؤثر في الإدارة، وفي مستوى التعامل بين الموظفين، والجمهور من جهة، ومن بين الموظفين أنفسهم داخل المنظمة من جهة أخرى.
- 4- نظريات التنظيم والمدارس الفكرية والفلسفية: حيث حاول العلماء والفلاسفة ورجال الفكر على اختلاف مدارسهم وعلماء الإدارة والسلوك والتاريخ وغيرهم، في مختلف كلياتهم أن ينظروا للعلاقة بين الحاكم والمحكوم .

الشكل رقم (3): مخطط توضيحي لمصادر أخلاقيات العمل



المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مراجع

الفرع الرابع :أبعاد و مستويات أخلاقيات العمل

أولاً : أبعاد أخلاقيات العمل :تباينت وجهات نظر المفكرين في وضع مكونات و أبعاد لأخلاقيات العمل :

فعرض (السكرانة) عدة أبعاد لأخلاقيات العمل وهي :الالتزام بالأنظمة والقوانين - احترام قيم وعادات المجتمع - العدالة التنظيمية وعدم التحيز - احترام الوقت - الانتماء والولاء للمنظمة - حب العمل - الأمانة والنزاهة - الاتقان في إنجاز العمل - المحافظة على ممتلكات الدولة أو المنظمة - تنمية الكفاءات العلمية والعملية . كما عرض (الأسمرى) عدداً آخر من عناصر أخلاقيات الوظيفة العامة تمثلت في :الواجبات الوظيفية - المسؤولية الاجتماعية -الحقوق الوظيفية - المناخ الأخلاقي .وبيّن (عبد اللطيف) عناصر أخرى لأخلاقيات الوظيفة العامة تمثلت في : النسيج الثقافي -أخلاق الفرد - أنظمة المؤسسة - الجمهور الخارجي .وأيضاً عرض (الطائي) أبعاداً أخرى من منظور الحاكمة لأخلاقيات الوظيفة العامة تمثلت في :الشفافية - المشاركة في اتخاذ القرارات - المساءلة .و عرض (النويقه) أبعاداً أخرى لأخلاقيات الوظيفة العامة تمثلت في الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية¹.و سوف نتطرق إلى إلى البعض منها لما تحمله من صفات أخلاقية يجب أن تتوافر في كل موظف أو عامل .

- الاستقلالية والموضوعية:وتعني أن يكون العاملين في الشركات محايدين و بعيدين عن أي تأثيرات جانبية ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم، وألا يكون لهم أي مصالح وأن يتجنبوا أي علاقات قد تبدوا أنها تفقدتهم موضوعيتهم واستقلالهم عند القيام بأعمالهم.
- الأمانة و الإستقامة :وهي التجرد من الانحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون العاملين في الشركات محل ثقة العميل ويحفظوا أسرارهم.

¹حسام قرني أحمد , مرجع سابق , ص : 231

- النزاهة والشفافية: وتعني أن يتصف العاملين في الشركات بالعدل وأن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم، وأن يتجردوا من المصالح الشخصية كما ينبغي على العاملين ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير¹.
- و كذا نذكر مكونات أو أبعاد أخرى لأخلاقيات العمل²:
- الإحترام: أي إحترام قيم و عادات المجتمع في التفاوض و الإتصالات و العلاقات , حيث إنتهت النظريات الحديثة إلى أهمية إحترام الزبائن و حسن معاملتهم , فجعلته أحد إستراتيجيات المؤسسات الناجحة و وضعت في نظم الخدمة المدنية ضمن قواعدها لوائح لمثل هذا الأمر بحيث يلزم الموظف بأداب اللياقة و الحدود النظامية التي تقتضيها أصول المخاطبة مع الجمهور و الزملاء و المرؤوسين و الرؤساء دون أن يتجاوزها إلى التناول أو التحدي أو التمرد أو التشهير .
- المواطنة : و التي تتحقق بإحترام الأنظمة و القوانين و هي مسألة لا بد من تحقيقها من أجل الإمتثال للقوانين الوطنية و التي يتم بموجبها ممارسة الأعمال.
- الكفاءة و الإلتقان في العمل : و التي تعتبر من الأمور المهمة بحيث حفلت أدبيات الإدارة العامة بالمؤلفات و الدراسات العديدة التي تركز على الكفاءة في الأداء و الإنتاجية في العمل مع إتقانه , و يدخل هذا ضمن الإهتمام العالمي الحالي لاستخدام برامج الجودة الشاملة التي إستخدمت في العديد من الدول و أدى تطبيقها إلى نتائج باهرة في فعالية العمل و إنخفاض كلفة آدائه .
- الشعور بالمسؤولية : و من ضمنها المحافظة على الممتلكات و المسؤولية عن المواقف و الأعمال الصحيحة و الخاطئة.

¹ أمينة مخلوفي , إكرام بوسعيد , مرجع سابق , ص: 52

² أسعد حمدي مجد ماهر. هيوا أبو بكر علي . محسن إبراهيم أحمد , أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على التسويق المصرفي الإسلامي دراسة إستطلاعية على المصارف العاملة في محافظة السليمانية , مجلة جامعة التنمية البشرية , المجلد : 3 , العدد : 2 , 2017 , ص : 251

● الإلتواء و الولاء للمؤسسة :على الموظف أن يرفع قيمة العمل , و أن يكون مخلصا و منتميا للمؤسسة التي يعمل بها , و أن يكون محبا لعمله غيرا على مصلحة المؤسسة لأن ذلك يعتبر من مصلحته و مصدر رزقه ,و يتصدى إلى كل من يحاول النيل من عمله أو التعرض لوظيفته بالإساءة قولا و عملا .

ثانيا : مستويات أخلاقيات الأعمال :تؤثر الأعمال التي تقوم بها المنظمات بالمنظمات الأخرى، وتؤثر أيضا بالأفراد في داخل المنظمة، فضلا عن زبائنهم، لذا فإن المنظمات تواجه مختلف المعضلات الأخلاقية في أعمالها وتظهر هذه المعضلات في ثلاثة مستويات هي:¹

1- على المستوى الفردي :ففي المستوى الفردي يتركز موضوع الأخلاقيات على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية، والكيفية التي يؤديون بها أعمالهم، وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم وزملائهم فضلا عن زبائن المنظمة، وعند هذا المستوى يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة بأفراد المنظمة وفيما إذا كانت مناسبة ومحفزة للعمل.

2- على المستوى التنظيمي :أما في المستوى التنظيمي فيؤخذ في الاعتبار ما تقوم به المنظمات من أنشطة بشكل عام، إذ تكون المنظمات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجاه المنظمات الأخرى أو تجاه أفرادها، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال، فيلج جانب الكيان القانوني الذي تتمتع به المنظمة فإن لها كيان معنويا أو أخلاقيا، يجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني وأخلاقي معا، وفي حالة السلوك الغير الأخلاقي لبعض الأفراد في المنظمة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلا عن الأخلاقية في قراراتها.

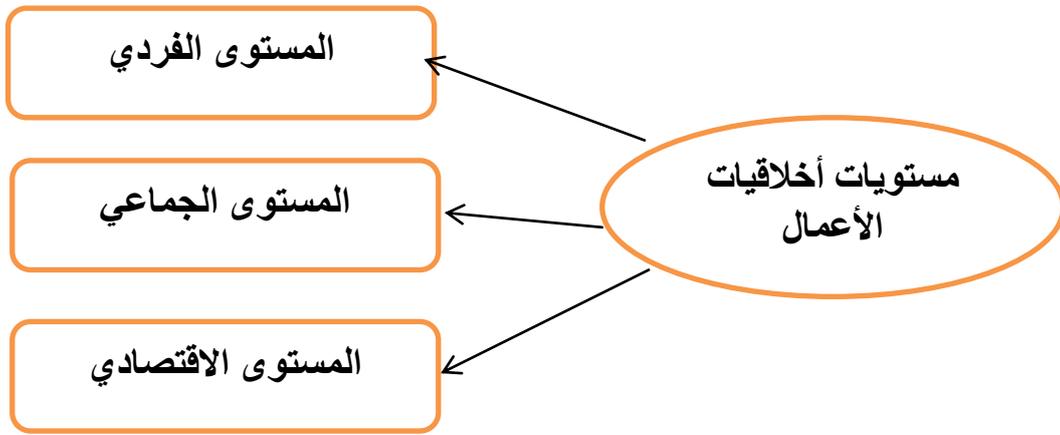
3- على المستوى الاقتصادي :وفي هذا المستوى تظهر أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وفيما إذا كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المنظمات. ونجد أنه عند المستويين الفردي والتنظيمي يتبادر إلى ذهننا التساؤل التالي :أيصنع الأفراد المنظمة؟ أم المنظمة هي

التي تصنع الأفراد؟ ومغزى السؤال أيهما يصنع أخلاقيات الأعمال؟ وهذا ما حاول الباحثان Tshuridu and

¹ بودراع أمنية , مرجع سابق , ص : 32

Perryer الإجابة عليه، حيث أجابا على هذا التساؤل بمدى تغلب أحد الأطراف على الآخر، فإذا كان الفرد هو الذي يصنع المنظمة ففي هذه الحالة على المنظمة أن توظف أفراداً أخلاقيين يتصرفون بشكل أخلاقي كي تكون أخلاقية، وإذا كانت المنظمة هي التي تصنع الأفراد فإنها تحتاج إلى تكوين المناخ والثقافة الأخلاقية التي من شأنها أن تؤثر على سلوك الأفراد الذين يعملون فيها.

الشكل رقم (4) : مستويات أخلاقيات الأعمال



المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مراجع

الفرع الخامس: إرساء أخلاقيات العمل و وسائل بناءها و ترسيخها في المنظمة

01- إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة¹: يعتبر البعد الأخلاقي للمنظمة محددًا لبقائها واستمرارها، بل ويعكس سمعتها ومكانتها بين باقي المؤسسات، فنجاح هذه الأخيرة متوقف على مدى قدرتها في فرض ثقافتها وأخلاقيتها على العمال وليس بالاعتماد على القيم الشخصية للأفراد فقط. لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عُرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع والعمل على نشر قيم التعاون والانضباط والمشاركة في حل المشاكل والاحترام المتبادل وغيرها من القيم التي تحافظ على قوة ثقافتها وتعزز من أخلاقيات مواردها البشرية وبالتالي تحقيق أهدافها.

¹ مُجّد البخاري عمومن , مرجع سابق ,ص: 86.

02- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : نذكر منها ¹:

1- تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسئول ، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك ؛ لأن الموظفين مخلصون لها. الرقابة الذاتية التي كانت تدفع أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه لتفقد رعيته في مسيراته الليلية المشهورة في المدينة المنورة، الرقابة الذاتية التي كانت ترقى بإيمان ذلك الراعي الذي مرّ به عبدالله بن عمر وطلب منه أن يذبح له شاة ويعطيه ابن عمر ثمنها ، فاعتذر الراعي بأن مولاه لم يأذن له ، فقال له ابن عمر يختبره : إذا سألك مولاك عنها قل له : أكلها الذئب ، فقال الراعي : فأين الله؟! هذه الرقابة تمنع من الخيانة ، وتعين على الأمانة ، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم.... ، ولتنمية الرقابة الذاتية وسائل : كتقوية الإيمان بالله والتقوى ، وتعزيز الحس الوطني ، وتحمل المسؤولية ، والإقناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح.

2- تدعيم هيئات الرقابة:

أ - التنسيق بين هيئات الرقابة الداخلية والخارجية في إعداد مخططات الرقابة حتى تتمكن من تغطية أكبر عدد ممكن من الهيئات الإدارية.

ب - اعتماد الإعلام الآلي والتقنيات الحديثة في مجال الرقابة والتدقيق.

ج - تدعيم هيئات الرقابة بأعوان مؤهلين للقيام بوظائف الرقابة.

د - تحسيس المسؤولين بأهمية الرقابة السلمية.

هـ - إعطاء أكثر استقلالية للمفتشيات الوزارية.

و - ضرورة الأخذ بعين الاعتبار التقارير المعدة من طرف هيئات الرقابة بالقيام بالاجراءات اللازمة تبعاً لنتائج التقارير.

3- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من

ضعف النظام ، أو عدم وضوحه .ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه

¹ بلحاج فتيحة ,مرجع سابق ,ص: 216/219

مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق. وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعاً جداً . كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشتمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل.

4- القدوة الحسنة: فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة ، فهم كذلك من باب أولى .وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصديق رضي الله عنه : (وليتُ عليكم ولستُ بخيركم ، فإن أحسنت فأعينوني ، وإن أسأت فقوموني).لذا لما مات قال فيه أمير المؤمنين عمر رضي الله عنه:رحمك الله يا أبا بكر، لقد أتعبت من بعدك.

5- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

6- محاسبة المسؤولين والموظفين: فلا بدّ من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام ، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية(: رأيتم إذا استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرته بالعدل أكنثُ قضيت ما عليّ؟ قالوا : نعم. قال : لا ، حتى أنظر في عمله ، أعمل بما أمرته أم لا)

7- التقييم المستمر للموظفين:مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً ، وينال مكافأته على ذلك ، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم . وورد في نظام الخدمة المدنية / المادة : 36 تعدّ تقارير دورية عن كل موظف وفق لائحة يصدرها رئيس مجلس الخدمة المدنية . واللائحة هي " لائحة تقويم الأداء الوظيفي " الصادرة في عام 1404هـ.

8- عند التوظيف:

- إدخال أخلاقيات المهنة في برامج المسابقات للدخول للوظيفة.

- التحقق بعد الخروج من مرحلة التربص من نزاهة العون وإخلاصه .

9-التكوين والتدريب: تخصيص مقياس متعلق بأخلاقيات المهنة، وكذا عقد أيام دراسية ومحاضرات دورية للتوعية والتحسيس.

10-إنشاء هيئات متخصصة في مجال الأخلاقيات: إن إنشاء هذه الهيئات يستجيب للأهداف الأساسية الآتية:

أ - التنسيق الحسن والمنسجم للهيكل الإدارية وإعطاء مشروعية أكثر لمسيرة الأخلاقيات.

ب -بالسهر على تطبيق أحكام الدولة الخاصة بالأخلاقيات المهنية في الوظيفة.

ج - المساعدة على تصور سياسات تكوين وإعلام باستعمال أدوات بيداغوجية حديثة.

11-تبني سياسة إعلامية داخل الإدارة للتحسيس للأخلاقيات:

أ - عقد اجتماعات دورية مع الموظفين على كافة المستويات وشرح مختلف أبعاد هذه المنهجية.

ب -استغلال جميع الوسائل الإعلامية السمعية والبصرية والمكتوبة للترويج للأخلاقيات.

ج - تكريم الموظفين الذين لهم مسار أخلاقي مشرف، وكذا فضح جميع الموظفين المعاقبين بسبب الأخلاقيات المهنية.

د -فتح صفحات على الأنترنت بخصوص أخلاقيات المهنة، وعرض ما توصلت إليه تجارب الدول في مجال تجسيد الأخلاقيات.

هـ -إشراك النقابة باعتبارها شريك اجتماعي هام والأخذ بمجدية الاقتراحات التي تقدمها في مجال ترقية الأخلاقيات.

12-شفافية القوانين والتنظيمات والإجراءات:

أ - من الضروري أن تكون جميع الإجراءات الإدارية شفافة و واضحة ودقيقة ومحل إعلام لكل من يهمه الأمر.

ب -أن يسمح القانون بحق الطعن في جميع القرارات على جميع المستويات.

ج - من المهم تبسيط الإجراءات، لتكون واضحة لكل المواطنين.

13-الاهتمام بالجانب الاجتماعي وشروط العمل: إن الاهتمام بالجانب الاجتماعي للموظف من أهم الوسائل

لتحصينه من مختلف الانحرافات الأخلاقية التي يمكن أن تنجر عن تدهور وضعه الاجتماعي الذي يؤدي بالموظف إلى

استعمال طرق غير شرعية لتحسين ظرفه الاجتماعي والرقي بمكناته المادية فغياب سياسة اجتماعية من جانب الإدارة

يجعل الموظف في موقع ضغوط قد تكون خارجية أو داخلية مما يؤدي إلى تفشي الممارسات اللاأخلاقية ، وتقوم هذه

السياسة الاجتماعية على ثلاث محاور :

أ - التكفل الاجتماعي بالموظفين :ويمكن حصره في:

- توفير إعانات مالية للموظفين .
 - إضفاء صفة التكافل الاجتماعي بين الموظفين من خلال ترقية النشاط الاجتماعي .
 - ضمان استقرار الموظفين خاصة المتزوجين منهم، بتوفير سكنات اجتماعية تليق بمكان العمل وخصوصياته .
 - تحفيز الموظفين عن طريق بعض المنح والمساعدات أثناء مختلف المناسبات .
 - تقديم المساعدة لصالح الموظفين المتضررين لأسباب مختلفة قد تؤدي إلى تدهور وضعيتهم الاجتماعية .
- ب - بسياسة الأجور: يجب الرفع من الأجر الوطني المضمون، حتى يكفل حياة كريمة لكل موظف، كما يجب أن يسمح الأجر للموظف بأن:

- يضمن مستوى معيشي يغنيه عن البحث عن وظائف أخرى، كما هو حال الكثير من الموظفين.

- يجب أن يراجع سلم الأجور، وأن يحترم خصوصيات كل وظيفة.

ج - محيط عمل محفز :يجب أن يتمتع الموظف بمحيط عمل محفز من حيث الجوانب التالية:

1- جانب الوسائل المادية : بتوفير جميع الوسائل اللازمة لتحقيق وتحسين المهام المؤداة.

2- جانب التكوين: بحيث يجب أن يسمح هذا المحيط بالتكوين الدائم للموظف من خلال رسم سياسات

التكوين.

3- جانب الاستقرار : من وسائل النقل، الإيواء، الحماية والأمن، بالإضافة إلى هياكل الإقامة والإطعام.

الفرع السادس : المسؤولية الاجتماعية كأساس للأخلاقيات في منظمات الأعمال:

أظهرت الأزمات المالية والاقتصادية المتعددة ضعف واختلال الأنظمة الاقتصادية، وانعكاساتها على الأفراد والجماعات

وعلى النظام البيئي و دفعت هذه الوضعية الخبراء والاقتصاديين وجماعات الضغط والمواطنين والباحثين إلى العمل كل

في مجاله، نحو أخلقة الرأسمالية وإعادة هيكلة اقتصاد السوق، في محاولة لإعطائه طابعا إنسانيا واجتماعيا. وهكذا ظهرت مفاهيم متعددة، مثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتنمية المستدامة ، و تتجسد المسؤولية الاجتماعية الشاملة للمنظمة من خلال التفاعل الإيجابي لمختلف هذه الأنشطة والإدارات، حتى تكون القرارات المتخذة من قبل المنظمات ذات بعد سلوكي إيجابي، ولا تنعكس سلبا على مصالح أي من الفئات والأطراف التي تتعامل معها المنظمة، وبتعبير آخر، يمكن البحث عن هذا السلوك الأخلاقي للمنظمة من خلال الآليات ومناهج العمل المعمول بها داخلها على مستوى الأنشطة والوظائف المتعددة التي تكون هيكلها التنظيمي، و سوف نقوم بتوضيح سلوكيات العمل الأخلاقية لبعض أنشطة المنظمة:¹

أولاً : في مجال الإنتاج

من خلال إنتاج السلع والخدمات من طرف المنظمة يستطيع المستهلك أو الزبون إرضاء رغباته وتطلعاته، وبناء علاقة ثقة بينه وبين المنظمة، وبين المنظمة ومختلف فئات المجتمع. أصبحت القرارات المتخذة في المنظمات ذات انعكاس كبير على مستقبلها بشكل شامل، وعلى حياة المواطنين، فلم تعد إدارة الإنتاج دائرة مغلقة تنشط في إطار آليات فنية وتكنولوجية، بمعزل عن الظاهرة السلوكية التي تجسد العلاقة مع الأطراف الأخرى، بل أصبحت حلقة الربط التي تعبر من خلالها العديد من مظاهر العلاقة مع فئات المجتمع المختلفة، كجمعيات المدافعين عن حقوق المستهلك، والدفاع عن البيئة من التلوث، وكذلك الدولة بواسطة تنظيماتها وقوانينها المختلفة، خاصة في مجال استخدام الموارد المختلفة واختيار مراكز إنشاء الوحدات والمصانع الإنتاجية، وكذلك التشريعات المتعلقة بجودة الإنتاج وشكله ومواصفاته، وظروف وحوادث العمل الناتجة بسبب التكنولوجيا وغيرها من الرهانات والأخطار. ويلاحظ أن المنظمات المهتمة بالسلوك الأخلاقي في قراراتها، تتمتع بسمعة جيدة في السوق وترضي جميع أطراف المنافع و المصالح، وقد بينت بعض الدراسات العلاقة التناسبية الإيجابية بين مدى اهتمام المديرين والمسيرين بالجانب الأخلاقي ومستوى الانضباط الذاتي للعمال، الذين أصبحوا يمتثلون تلقائيا للآليات الأخلاقية وليس مجرد الالتزام بالوسائل القانونية والانضباطية.

¹ زورقي يحيى ، مرجع سابق ، ص : 93/54

في مجال التسويق:

في ظل المنافسة تحوّل مركز الثقل والاهتمام من الإنتاج إلى التسويق ومن المنتج إلى الزبون، كما يعتبر التسويق حلقة الوصل بين المستهلك والمنظمة، إن التسويق يعبر عن عمليات متجددة تقوم بها منظمات الأعمال، ويحدث من خلالها تكامل بين منتجاتها مع سلوكيات وأهداف وقيم المجتمع، فقد تم التركيز على حتمية أن تكون القرارات المتعلقة بالتسويق متناسبة مع قيم المستهلك ومتطلبات المجتمع، حيث تستطيع المنظمات تحقيق رغبات وحاجات المستهلكين بما ينسجم مع مصالحها بكونها منظمات أعمال هادفة للربح، و نجد أيضا في أن التسويق الاجتماعي تنعكس فيه آليات وأفكار ذات منحى اجتماعي يجسدها المدراء والمسكرون ويمارسونها في مختلف أوجه النشاط التسويقي في منظماتهم. إن النشاط التسويقي بشكل عام بمفهومه الحديث يحاول الموازنة لمصالح الفئات المختلفة في المجتمع كمستهلكين مباشرين يشبعون احتياجاتهم الإنسانية وكفئات مختلفة في المجتمع لها مصلحة مباشرة وغير مباشرة من وجود منظمات الأعمال، وكذلك كمنظمات أعمال تهدف إلى تحقيق مصالحها من خلال أهداف كثيرة متطورة ومتجددة يبقى هدف الربح ضمن أهم الأهداف بينها .

في مجال الموارد البشرية

تلعب الموارد البشرية في المنظمات الحديثة دورا فعّالا وتحتل مكانة رفيعة، حيث أصبحت هذه الموارد ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها مثل المعدات والتكنولوجيا وأساليب الإنتاج، أن المنظمات لم تصبح أماكن عمل بآلات ومعدات، بل هي بالأساس معرفة تحولت إلى مراكز اجتماعية وليس فقط أماكن للعمل، فهذه الشركات لديها أندية للعاملين وأماكن لممارسة الرياضة والرحلات، ودور للعبادة، وقد حسنت جذريا نوعية الحياة للعاملين. وهناك عدة وسائل تعمل المنظمات من خلالها على تجسيد مسؤوليتها الاجتماعية وسلوكها الأخلاقي، كاختيار مواردها البشرية بكفاءة من خلال عملية إستقطابها بصدق و نزاهة و العمل على تدريبهم و تطويرهم من خلال برامج تكوين ترفع من مستواهم و كفاءتهم و استخدام نظام اجور مناسب لهم من خلال الترقيات في رتب و مناصب

تتلاءم مه شهاداتهم و كفاءاتهم و في الأخير العمل على تحسين بيئة العمل لهم لتحقيق التوازن بين حياتهم العملية و الشخصية.

في مجال المالية والمحاسبة

إن إدارة المالية والمحاسبة حقل ذو أهمية كبيرة في الاقتصاديات المعاصرة والأعمال، حيث أنها تتعامل مع الموارد المالية وكيفية توفيرها والحصول عليها واستثمارها بطرق كفؤة وفعالة لفرض وتحسين الوضع التنافسي لمنظمات الأعمال، كما أن هذه الإدارة تعتبر مجالاً مليئاً بالاعتبارات السلوكية والأخلاقية، لذلك فإن الدول والحكومات توليها أهمية كبيرة، وأصبح من يمتهن العمل في هذا الحقل محتاجاً إلى تأهيل فني وسلوكي عالي المستوى و تعتبر مهمة التدقيق من ابرز أوجه المسؤولية الاجتماعية في المنظمة في المجال المالي و المحاسبي و هو عبارة عن تقارير تعكس الحقائق كاملة بموضوعية وتجرد تام و قائمة على أساس تحليل معمق وملاحظات شاملة وكافية ومعلومات صادقة ودقيقة مبررة بشكل جيد ومدعمة أحكامها بالتفاصيل الدقيقة و يحرص المدقق على اعتماد الأدوات المهنية الفنية والمعايير الأخلاقية وتطبيقها في كل الظروف مع ضرورة الالتزام بالمبادئ الأساسية للمدونات المهنية في المنظمات .

و عليه فإن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون بشقين :الأول يتمثل في البعد الرسمي والمفروض بقوة القانون وهذا لا يمكن تجاهله لأن منظمة الأعمال ستعرض نفسها لمسائلات قانونية قد تكلفها الكثير، أما الثاني فهو بعد أخلاقي يتمثل في المبادرات الطوعية في الجانب الاجتماعي وهذه تعبر عن نزعات أخلاقية تتجاوز جانب الالتزام بما يفرضه القانون.

الفرع السابع : نماذج و بعض التجارب العالمية في تطبيق اخلاقيات الأعمال

أولاً: نماذج أخلاقيات الأعمال¹ :من أجل فهم السلوك الأخلاقي وتحديد العوامل المؤثرة في اتخاذ قرارات المنظمات والأفراد وضعت مجموعة من النماذج من الكتاب والباحثين نستعرض بعضها منها:

¹ بودراع أمنية , مرجع سابق , ص :35/34

1-1 نموذج Jay and Griffin سنة 1992 : وفقا لهذا النموذج هناك ثلاث عوامل تساهم وتؤثر في تكوين سلوك الأفراد الأخلاقي وهي :

أ. التأثير القانوني: القيود القانونية تحدد سلوكيات الأفراد وتكبح السلوك السيئ وتعزز السلوك الحسن.

ب. العوامل التنظيمية: يمكن أن تؤدي دورا في تحديد السلوك الأخلاقي عند الأفراد.

ج. العوامل الفردية: يأتي الأفراد في المنظمات حاملين معهم حزمة من العوامل المؤثرة في تحديد الأخلاق، وهي القدرة على تحديد السلوك السيئ والسلوك الحسن وذلك من خلال القيم والمعتقدات.

2-1 نموذج Ferrel سنة 2001 : قدم هذا النموذج لتفسير العوامل التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار الأخلاقي وهي :

أ. العوامل الفردية: هي قيم الفرد واتجاهاتهم ومعتقداتهم التي يؤمنون بها، و التي يتم من خلالها اتخاذ قراراتهم وتحديد ما هو صحيح وخاطئ.

ب. العلاقات التنظيمية: وهي العلاقات القائمة بين الأفراد في المنظمة التي تجمعهم بها ثقافتها التنظيمية، ويمكن التعبير عنها رسميا من خلال عادات العمل، اللباس، القصص...، إذ تعطي الثقافة التنظيمية للمنظمة هويتها.

ج. الفرصة: هي مجموعة الظروف التي يحتمل أن تؤدي إما إلى المنافع أو إلى التقليل من القيود بالنسبة للمنظمة، على سبيل المثال إذا كانت هناك فرصة للقيام بعمل غير أخلاقي ينجم عنه زيادة في المبيعات ويتم مكافأة القائم بهذا العمل فإن هذا سيكون حافزا لتكراره. وتخضع الفرصة للبيئة الأخلاقية السائدة في المنظمة، فإذا كان السلوك الأخلاقي عاليا فإنها لا توافق على السلوك اللاأخلاقي حتى وإن كان مربحا. ووفقا لهذا النموذج فإن العوامل الفردية والعلاقات التنظيمية أكثر تأثيرا في عملية اتخاذ القرارات الأخلاقية من الفرصة.

ثانيا :بعض التجارب العالمية في تطبيق اخلاقيات الأعمال

01- التجربة اليابانية¹: إن السمة الأساسية للنموذج الياباني الجديد الذي يركز على الإرث القيمي الياباني من

جهة و الأشكال الحديثة و المعاصرة للتطور الاقتصادي من جهة أخرى، تتمثل في هذا الجمع المتوازن بين نوعين من

¹ بلحاج فتيحة ,مرجع سابق, ص: 223/221

العوامل لا يجتمعان عادة، أي التوازن بين العوامل الصلبة والناعمة، مثل التكنولوجيا و الإنسان، الاقتصاد و الأخلاقيات، النظام الإنتاجي و العميل، و الوثبة الكبيرة من خلال التفاصيل الصغيرة، و ميزة الضخامة عبر الصغر. و من أهم خصائص التجربة اليابانية:

أولاً : المدونة الأخلاقية للساموراي: و هي تضم الكثير من الفضائل الأخلاقية مثل : الاستقامة، الصدق، الشجاعة، واجب الولاء، الانضباط الذاتي، روح الجرأة، التأدب، الشرف، التضحية بالذات، والاقتصاد في الإنفاق... الخ . وفي ظروف اليابان الجغرافية، حيث إن اليابانيين يصفون بلادهم للغير بأنها عبارة عن جزيرة ضيقة وفقيرة إلى الموارد ومعرضة بسهولة للأعداء والزلازل والحرائق والعيش في حالة الندرة وفي ظروف اليابان التاريخية وخاصة في فترة ما بعد الهزيمة القاسية في الحرب، فإن ممارسة هذه القيم تصبح ذات أبعاد وطنية كبيرة كطريق مشرف لخدمة الوطن. فإلى جانب أنها مكنت الشركات من تحقيق مستوى عال من الحماسة في العمل حيث يوصف اليابانيون بأنهم يعانون من الإفراط في العمل والولاء للشركة التي يعملون فيها، فإنها ساهمت في إيجاد نمط من الحياة والعلاقات الأسرية داخل الشركة.

ثانياً : العقائد الإدارية اليابانية: تعمل الشركات اليابانية من اجل الربح على أساس قوى من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و المجتمع، تشتمل على التوجهات التالية:

أ - اعتراف الإدارة بدور الربح في نظام المشروع الخاص.

ب-تحسين العلاقة الصناعية بشكل يدفع الأفراد إلى ممارسة قدراتهم الخلاقية في العمل.

ج- اعاقاة المنافسة الهدامة وخلق جو تنافسي طابعه الإنصاف والعدالة.

د -تحمل القيادات الإدارية لمسئوليتها حيال المجتمع المحلي عن طريق حل المشاكل الاجتماعية للعلاقات الصناعية.

هـ -اهتمام الإدارة بالمسئوليات المباشرة وغير المباشرة تجاه المجتمع ككل.

ثالثاً :الدور الموجه للحكومة: إن الأجهزة الحكومية كانت ولا تزال تمارس دوراً أساسياً في دعم الشركات اليابانية. وتستخدم أدوات الدعم الاقتصادي ليس للشركات التي تواجه صعوبات مالية أو أزمات اقتصادية وإنما للشركات

المتطورة، وتوجهها لتكون أداة فعالة في تحقيق أهدافا للسياسة العامة فهي إذن تمارس دورا كبيرا في توجيهها للشركات بطريقة غير مباشرة طبعاً لأهداف قومية كالإكتفاء الذاتي الياباني ودفع التقدم التقني . كما أن الانضباط والولاء اللذين يميزان الشركات اليابانية يساهمان في زيادة تأثير الدور الحكومي من أجل خلق الموازنة بين ربح ومسئولية هذه الشركات . وما يلاحظ على الشركات اليابانية أنها أكثر تقبلاً لدور الحكومة التوجيهي الذي تعتبره دوراً إيجابياً وضرورياً في أكثر الأحيان خلافاً للشركات الأمريكية الغربية عموماً التي تنظر بشك وريبة إلى هذا الدور وتعتبره في أكثر الأحيان ذا تأثير سلبي على الأعمال.

رابعاً :ثقافة الشركة: لقد طورت الشركات اليابانية ثقافتها الخاصة التي لجأ إليها الباحثون الغربيون كثيراً لتفسير التفوق الياباني حيث ثقافة الشركة اليابانية تتميز بأولوية العوامل الناعمة لدى باسكال و أنوس أو المثل الثقافية أو اللغز الشرقي ويمكن أن نشير إلى أبرز خصائص ثقافة الشركة في اليابان والتي تعبر عن أبعاد مهمة ذات علاقة بأخلاقيات الإدارة ، كالاتي:

أ_ التركيز على الإنسان في الجودة

ب -ثقافة الربح/الربح : الأطراف المختلفة في اليابان ذات الصلة بال شركة يتعاملون مع بعضهم على أساس التعاون وشراكة المصالح ،خلافاً للمدخل التقليدي الذي يقوم على تضاد المصالح للأطراف المختلفة وعلى ثقافة ربح / خسارة

ج - التأكيد على الجماعة : الثقافة اليابانية في الشركات تدعم روح التناغم وهي خلافاً للثقافة الغربية عموماً والأمريكية بشكل خاص، بحيث تركز على الجماعة الفريق أكثر مما تركز على الفرد، وعلى التفاعل السلوكي أكثر من الاستقلال والعزلة، وعلى المسؤولية الجماعية أكثر مما تركز على المسؤولية الفردية ..الخ، وهذا ما يجعل الجماعة وسيلة تكامل وترباط من أجل الولاء والتمسك بقيم الشركة لدى الأفراد ويشير باسكال وزميله إلى أن الغربيين يجاهدون لتطوير ذاتيتهم وهويتهم المتميزة والاحتفاظ بها مستقلة في مواجهة ما يغزوها من مؤثرات، أما اليابانيون فيميلون إلى تطوير هوية ذاتية شاملة تضم الفرد والمقربين منه .

02- التجربة العربية: تتمثل خصائص أخلاقيات الإدارة في التجربة العربية بما يلي:

1-الإسلام هو المصدر الأساسي لأخلاقيات الإدارة و هو يقدم أساسا أخلاقيا قويا في الأمر بالمعروف و النهي عن المنكر لتحقيق مصلحة المجتمع و أطراف المصلحة الأخرى، فتجربة الإدارة الإسلامية تقوم على أسس أخلاقية في نظام الحسبة الذي هو نظام الأمر بالمعروف و النهي عن المنكر في مجالات العمل و النشاطات المختلفة، غير أن المرحلة الاستعمارية و ما عقبها عملت بشكل متراكم على خلق هوة واضحة بين الإسلام كقيم و المسلمين كسلوك، بين الإسلام كحالة مثالية أخلاقية نؤمن بها و نتطلع إليها و المسلمين كحالة واقعية ابتعدت بقدر معين عن نموذجها المثالي .

2- الإدارة العربية ما تزال تمر بمرحلة أولوية الكفاءة على أخلاقيات الإدارة، فالشركات العربية ما تزال مشغولة بتحقيق الكفاءة لان السمة الأكثر بروزا في هذه الشركات هي تدني مستوى الكفاءة بشكل كبير جدا، و تتمثل المشكلات الأخلاقية في الإدارة العربية في التخلف أو الضعف الإداري و شيوع القيم السلبية و المعوقة و الفاسدة التي تعكس هذا التخلف مما يعطي الكفاءة معنى ايجابيا نسبيا من الناحية الأخلاقية، لان التأكيد على الكفاءة في مواجهة التخلف الإداري و صورته (الفساد الإداري) يعني ضمن التأكيد على الجدارة في الإدارة والعمل و العدالة في توليها .

3-القانون بوصفه الحد الأدنى الأخلاقي لا يزال يمثل المنحى الأخلاقي البارز الذي يوجه القرارات و الممارسات الإدارية في شركاتنا العربية، ففي ظروف التخلف الإداري يعتبر توسيع دائرة القانون و أولوية الامتثال له ضرورة أخلاقية.

4-لا تزال أخلاقيات الإدارة في التجربة العربية غير حاصلة على الاهتمام الكافي.

المطلب الثالث :العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل

يشير جاد الرب إلى العلاقة بين جودة حياة العمل والأخلاقيات، حيث أعتبر أن مفهوم المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية والاهتمام به يدعم وبشكل كبير العاملين في المنظمة، ويقوي من مراكزهم ومشاركتهم والحفاظ على حقوقهم الاجتماعية و الأخلاقية. و هذا يوفر إطارا فعلا لجودة الحياة الوظيفية من خلال بيان مجموعة من النقاط أهمها: ¹

1. الأخلاقيات عبارة عن القيم والمبادئ والأنماط والعقيدة التي تحكم مجتمع معين فهناك مجتمعات شرقية وأخرى غربية، هناك مجتمعات إسلامية وأخرى غير إسلامية وداخل المجتمع الواحد تختلف هذه القيم والأخلاقيات.
2. المسؤولية الأخلاقية هي التزام المنظمة بالأخلاقيات السائدة في المجتمع وعدم التعارض مع هذه الأخلاقيات أو محاولة هدمها أو العمل ضدها.
3. من المبادئ الأخلاقية التي تلتزم بها المنظمات ما يلي:

الأول: المبدأ النفعي: وهو المبدأ القائم على تحقيق المنافع المتبادلة بين المنظمة ومختلف الأطراف، والذي يهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية وأهداف العاملين والأطراف الأخرى وبما يقلل التعارض بين هذه الفئات وفي إطار كفاءة تنظيمية عالية، فهذا المبدأ يقوم على أساس تحقيق أكبر قدر من المنافع لأكبر قدر من الأفراد.

الثاني: الالتزام بالحقوق الأخلاقية مثل:

- توفير الحياة والأمن.
- المصداقية في التعامل.
- الحفاظ على سرية وخصوصية العاملين.
- حرية التعبير والكلام والمشاركة.
- دعم الملكية الخاصة.

¹نهاد عبد الرحمان الشنطي , مرجع سابق , ص: 50/49

الثالث: الالتزام بتحقيق مفهوم العدالة التنظيمية من خلال:

- التوزيع العادل والمعاملة المتساوية لجميع العاملين على أساس مهاراتهم وإبداعاتهم وأدائهم دون تمييز آخر.
- الالتزام بالوضوح من حيث الأهداف / المعاملات السياسات والاستراتيجيات التنظيمية ومع كافة الأطراف.

الرابع: الواجبات الطبيعية من حيث:

- التزام المنظمة بتوفير الأعمال المناسبة للعاملين دون تحميلهم أي مخاطر أو أمراض.
 - المهام والواجبات الوظيفية لا يجب أن تتسبب في أحداث متاعب إضافية على العاملين.
 - عدم خروج التكاليف التنظيمية للعاملين عن المهام والواجبات التنظيمية القانونية.
- ونرى أن تلك المبادئ الأخلاقية والالتزام بها من قبل العاملين والمنظمة معا يمثل قوة داعمة ومؤثرة ترتبط بشكل مباشر بجودة الحياة الوظيفية للعاملين في المنظمة، وبأبعادها المختلفة مثل : (المشاركة في اتخاذ القرارات، والصحة والسلامة المهنية، والالتزام التنظيمي، التوازن بين الحياة والعمل).

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة الرصيد المعرفي للباحثين في مجالات مختلفة ، فهي تزود الباحث بأفكار و مقاربات جديدة في بحثه، كما تمكنه من التعرف على المشكلات التي واجهت الدارسين قبله وتجنبه الوقوع فيها، و عليه سنعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث و التي تم رصدها و مراجعتها ضمن القراءات المسحية التي قمنا بها في مجال موضوع دراستنا من رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه والمقالات والبحوث العلمية التي نشرت في الدوريات المحكمة، وبعض الكتب ، حيث اشتملت هذه الدراسات على متغيرات و أبعاد متنوعة في عرض منهجية معالجة الموضوع، وقد تم الاستفادة من معطياتها بما يخدم الدراسة ، و تطرقنا إلى بعض الدراسات عن جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل مع متغيرات أخرى ، أحيانا كمتغير مستقل وتارة كمتغير تابع ،من أجل استخلاص بعض الأفكار لأثره موضوعنا ، و لقد تطرقنا إلى دراستين عربيتين و دراستين أجنبيتين و ركزنا ما تبقى من الدراسات على المستوى المحلي لمعرفة واقع كل من جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل بمؤسساتنا سواء كانت في القطاع العام أو الخاص .

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية

01- دراسة شراف عقون, لقمان بوخدوني: جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري نظرة عامة :

السنة	2020
أهداف الدراسة	تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري والاحتفاظ به من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية، وهذا على ضوء اعتبار جودة الحياة الوظيفية كنظام يعمل بموجبه في عملية الاحتفاظ بالموارد البشري والاستدامة التنظيمية. و تهدف هذه الدراسة لإبراز ما يلي: _التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأهميتها وطرق قياسها و مختلف أبعادها. _التعرف على استدامة رأس المال البشري وعلاقته بالموارد البشري. _التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في المحافظة على استدامة رأس المال البشري في المنظمة.
منهج الدراسة	اتباع المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الإشكالية ملائمته لنوع مثل هذه الدراسات، وذلك من خلال تحليل

وتفسير كل من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، إضافة إلى تحليل وتفسير مؤشرات رأس المال البشري وعلاقته بالاستدامة وكذا علاقة جودة الحياة الوظيفية باستدامة رأس المال البشري.	
من نتائج الدراسة : - أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من الأبعاد المتعددة و الممارسات التنظيمية المستمرة، الموارد البشرية تعتبر عوامل لتمكين وتوليد رأس المال البشري وبالتالي خلق قيمة تنظيمية. - أن جودة الحياة الوظيفية تعتبر كنظام أو عملية لها مدخلات ومخرجات وعمليات ومؤثرات وعوامل مساعدة تهدف المنظمة من خلالها الى استدامة رأس المال البشري من خلال ما يمتلكه من خبرات ومؤهلات ومعارف مميزة.	نتائج الدراسة

Shno Mohammadi & Premalatha Karupi -02

Quality of work life and academic staff performance: a comparative study in public and private universities in Malaysia

جودة الحياة الوظيفية و أداء أعضاء هيئة التدريس: دراسة مقارنة في الجامعات الحكومية و الخاصة بماليزيا

2020	السنة
هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية و الخاصة.	أهداف الدراسة
اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي حيث كان مجتمع الدراسة مكونا من 379 عضو في هيئة التدريس في الجامعات الماليزية الحكومية و الخاصة، وباستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.	منهج الدراسة
خلصت الدراسة إلى نتائج نذكر أهمها : - وجود اختلافات بين المتغيرات الديموغرافية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العمل . - أبعاد عدم التمكين والتسامح في مكان العمل أثرت على الأداء في الجامعات الحكومية ، في حين أن كل من البعد المالي وعلاقات زملاء العمل والتسامح في مكان العمل لديه علاقة ايجابية كبيرة مع الأداء في الجامعات الخاصة لهذا يجب الإهتمام بتحسين أبعاد جودة الحياة الوظيفية لتحسين الأداء.	نتائج الدراسة

03- دراسة عبدالوهاب بن شباب بن شميلان : كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس

أثرها على أداء العاملين

2019	السنة
هدفت الدراسة إلى الاستفادة من أفكار العاملين، وجعلهم أفرادًا فاعلين في عمليات التغيير، وبالتالي تحسين وجودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي، كذلك التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء القطاع الحكومي في المملكة، والتعرف على المتغيرات الشخصية المؤسسية، ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، كما هدفت إلى التعرف على أفضل الممارسات التي تقوم المؤسسات الحكومية بالمملكة بتطبيقها لتحسين	أهداف الدراسة

جودة الحياة الوظيفية، وأثر ذلك على أداء العاملين فيها .	
استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة. وتكوّن مجتمع البحث من ثلاث مؤسسات حكومية سعودية؛ وهي وزارة العدل وجامعه الملك فيصل والهيئة الملكية بالجبيل	منهج الدراسة
توصلت الدراسة إلى بعض النتائج منها: أن العمل الوظيفي في القطاع الحكومي يعوقه الكثير من المعوقات، وأنه توجد مشكلات خاصة ببيئة العمل، تتمثل في سوء الإدارة، وكيفية التعامل مع المرؤوسين .	نتائج الدراسة

04- دراسة صالحى زينب : جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة دراسة ميدانية على عينة من

عمال اتصالات الجزائر

2018/2017	السنة
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-	نوع والمكان
هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة	أهداف الدراسة
تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي	منهج الدراسة
توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : * هناك معايير لجودة الحياة الوظيفية و يعد معيار ظروف العمل هو المعيار الأكثر أهمية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة * مستوى جودة الحياة الوظيفية كان منخفض لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة . * لا يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا للمؤهل العلمي . * يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة تبعا لسنوات الخدمة.	نتائج الدراسة

05- دراسة سرور لعمارة (تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية

بالتاهير جيجل):

2017/2016	السنة
مذكرة ماستر , دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالتاهير - جيجل-	نوع والمكان
تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها: - تأصيل مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وإظهار كل المهام و الأنشطة والبرامج المختلفة لها. - تحليل الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية، وكيفية تهيئتها حتى يكون تأثيرها فعال في إثارة رغبة الأفراد في العمل. - التعرف على واقع أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالتاهير و تقدير نتائج فعلية	أهداف الدراسة

<p>عنها. - تقديم توصيات حول جودة الحياة الوظيفية وضرورة توفيرها بالمؤسسة ومدى حجم التكاليف المترتبة عن انخفاضها.</p>	
<p>اعتمد في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهذا بالنسبة للجزء النظري من الدراسة وذلك بغية استيعاب الإطار النظري للبحث وفهم مكوناته وتحليل أبعاده، و الاستبيان كأداة رئيسية لجمع مختلف المعلومات الخاصة بالدراسة .</p>	<p>منهج الدراسة</p>
<p>أظهرت النتائج أن أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً في الأداء هي : - يوجد مستوى متوسط لابعاد جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة خاصة نظام الاجور لا يتماشى مع تطلعات الأعدوان الشبه الطبيعيين . - هناك حالة من عدم الرضا و تدمر من طرف العاملين عن الخدمات الإجتماعية . - مستوى ظروف العمل الطبيعية منخفض على مستوى المشفى . - الابعاد المتحققة هي : فرق العمل , المسؤولية الإجتماعية , الأسلوب الإستشراي تصميم العمل و تهيئة وقت العمل -أوصت الدراسة بتحسين نظام الاجور الخدمات الاجتماعية ظروف العمل الطبيعية , الترقية و التدريب.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

06- دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل

دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان¹

<p>2016</p>	<p>السنة</p>
<p>التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان الفلسطينية</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>منهج الدراسة</p>
<p>توصلت الدراسة إلى بعض النتائج التالية: - تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة. - توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين وزارة الأشغال العامة والإسكان. - يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان بنسبة 63.57 %</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

¹ نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل دراسة على موظفي وزارة الأشغال العامة و الاسكان غزة ، رسالة الماجستير، جامعة الأقصى . 2016

الفرع الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات العمل

01-دراسة أمينة مخلوفي , إكرام بوسعيد :بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل(دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية

لتوزيع الكهرباء والغاز- مديرية التوزيع -أدرار¹

السنة	2020/2021
أهداف الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> - معرفة ما إذا كان هناك تأثير لبيئة العمل على الممارسة الأخلاقية للعمل. - التطرق لمختلف جوانب الموضوع من أهمته ومستوى تطبيقه . -حث الباحثين في المستقبل على ضرورة التعمق في هذا الموضوع من زوايا مختلفة. - تكملة للأعمال السابقة التي تناولت هذا الموضوع. - غرس ثقافة البحث العلمي في الطلبة.
منهج الدراسة	تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي
نتائج الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> - بينت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط قوية بين كل من البيئة الاجتماعية والانضباط الوظيفي . - أوضحت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط قوية بين البيئة التنظيمية والانضباط الوظيفي . - أشارت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس، من خلال اختبار "ث" توصلت إلى أن الفروق هو لصالح الذكور باعتبارهم أكثر انضباطا في المؤسسة من الإناث بمتوسط حسابي قدر ب 97,99 %.

02- دراسة المهدي هجالة يوسف : أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل دراسة استطلاعية لآراء

العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البليدة²

السنة	2020
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر أخلاقيات العمل على تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع ولاية البليدة.
منهج الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.
نتائج الدراسة	توصلت الدراسة إلى : وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل على جودة حياة العمل، كما تضمنت الدراسة عددا من التوصيات الهامة التي تشجع إرساء أخلاقيات العمل وتدعم دورها في تحسين جودة حياة العمل.

¹أمينة مخلوفي , إكرام بوسعيد ,بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل(دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- مديرية التوزيع -أدرار, مذكرة ماستر علوم إجتماعية تخصص تنظيم و عمل , كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية, جامعة أحمد دراية أدرار , 2020/2021

²المهدي هجالة يوسف, أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البليدة , مجلة الريادة الاقتصادية

07- دراسة لشهب وردة : الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية سطيف¹

السنة	2017/2016
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى: 1. معرفة كيفية مساهمة الأخلاقيات الوظيفية في تحسين أداء الموظف العمومي. 2. معرفة الآثار المترتبة عن إهمال الجانب الأخلاقي في العمل وما هي أهم الوسائل الوقائية والعلاجية لذلك. 3. إعطاء اجابات للموظفين عن كيفية القيام بالواجبات في إطارها الأخلاقي والقانوني، وما ينتظر من حقوق إزاء ذلك. 4. معرفة أهم التحديات التي تواجه الموظف في العمل والتي تدفعه إلى ممارسة سلوكيات اللاأخلاقية أو الأخلاقية والتي تؤدي الى تراجع أو زيادة مستوى الأداء الوظيفي.
منهج الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي
نتائج الدراسة	* السلوكيات الاخلاقية وتوفرها لدى الموظفين يساعد على توطيد العلاقة وزيادة الثقة بين الموظفين فيما بينهم وبين الموظفين و المدير و الأهم في ذلك هو كسب المنظمة لثقة الموظفين وولائهم. * نسبة الاخلاقيات الوظيفية مرتفعة لدى موظفي مديريةية الشؤون الدينية وذلك على ضوء النتائج المتحصل عليها. * تعتمد المديرية على سياسة التجديد في توظيف الموظفين. * عدم توفر الحوافز اللازمة تساعد الموظف على تحقيق حاجاته من جهة وتوفير الاستقرار النفسي له في بيئة العمل من جهة اخرى. * رغم نقص الحوافز الا ان الموظفين ملتزمون بأداء الوظائف الموكلة اليهم وهو الاساس الذي تقوم عليه المديرية. -من بين معايير تقييم الاداء التي تعتمد عليها المديرية في تقييم موظفيها الاخلاقيات. -تساعد الرقابة موظفو المديرية في تجنب الوقوع في الاخطاء وبالتالي تحقيق الاهداف.

08- دراسة زروقي يحي : أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام (دراسة حالة مديريةية الضرائب لولاية تلمسان):²

السنة	2017/2016
أهداف الدراسة	تتلخص الأهداف فيما يلي: (1) تسليط الضوء على مفهوم أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري. (2) تبيان نتائج الدراسة التطبيقية على مستوى مديريةية الضرائب لولاية تلمسان وما هو مدى ومستوى إدراك

¹ لشهب وردة , الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية سطيف,مذكرة ماستر , قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية , كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة محمد بوضياف المسيلة , 2017/2016

² زروقي يحي , أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام (دراسة حالة مديريةية الضرائب لولاية تلمسان),رسالة دكتوراه , كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير , جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان , 2017/2016

<p>أعوان هذا الجهاز لمفهوم الأخلاقيات ضمن إدارة الضرائب.</p> <p>(3) رفع كفاءة الباحث من خلال اطلاعه على الأسس النظرية لمفهوم أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري.</p> <p>(4) توفير مادة نظرية وميدانية حول هذا الموضوع للباحثين، ومن ثم إثراء المكتبة ببحث جديد يكون دعما لمن يريد التعمق في هذا الموضوع.</p> <p>(5) الكشف عن دور أخلاقيات الأعمال في الحد من الفساد الإداري في مديرية الضرائب لولاية تلمسان والتعرف على مستوى إدراك أعوان هذا الجهاز لمفهوم أخلاقيات ضمن إدارة الضرائب.</p> <p>(6) تحديد المجالات التي يمكن أن تكون مصدرا لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه.</p>	
<p>استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>منهج الدراسة</p>
<p>توصلت الدراسة إلى أن أخلاقيات الأعمال تؤثر إيجابا على السلوك والرضا الوظيفين لعمال مفتشيات الضرائب، وعلى العلاقات العامة لهذه الإدارات (إدارة الضرائب)، كما بينت النتائج اثر التكوين على السلوك الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب، غير أن إجابات افراد العينة لم تعطي دلالة قطعية على الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف إدارة الضرائب</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

09 - دراسة (Maguad, ben A and Krone, Robert M) ethics en moral leadership . الأخلاق والقيادة الأخلاقية.¹

<p>2009</p>	<p>السنة</p>
<p>هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الأخلاق والقيادة الأخلاقية والتحسين الناجح للجودة والتنوعية في المنظمات.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>اعتمدت على منهج التحليل النقدي للدراسات السابقة .</p>	<p>منهج الدراسة</p>
<p>القيادة الأخلاقية هي من أحد العوامل المهمة لنجاح الأعمال على المدى الطويل، وكذلك دعم السلوك الأخلاقي كهدف لزيادة الأرباح وتحسن رضا الزبائن وتقليل معدلات دوران العمل و تحقيق الرضا الوظيفي.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

المطلب الثاني : تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة و موقع الدراسة الحالية منها :

الفرع الأول : تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين

تسهل الدراسات السابقة الباحثين في إيجاد أفضل الطرق المنهجية للعمل الصحيح ومعرفة أدوات الدراسة المستخدمة والقطاعات التي أجريت فيها هذه الدراسات، وكذا الاطلاع على النتائج التي توصلت إليها و تعتبر كمادة

¹ Maguad, ben A and Krone, Robert M, "ethics en moral leadership", total quality Linkhages , vol 20, N° 2, 2009,

أولية تساعد في إعطاء نظرة أولية عن سيرورة البحث الميداني , و من خلال الدراسات التي تم استعراضها يتضح لنا أن موضوعي جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل حظيا باهتمام كبير وواسع ، فبالرغم من كونهما موضوعين قديمين إلا أن الاهتمام بهم تزايد حديثا , كما يتضح لنا أن أغلب الدراسات التي تم الاطلاع عليها سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية قد تعددت واختلفت باختلاف الموضوعات التي تناولتها، والأهداف التي سعت إلى تحقيقها وكذلك باختلاف البيئات والميادين التي تمت فيها، فمن هذه الدراسات ما تناول موضوع جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل مؤثر في غيره أو كمتغير تابع مثل دراسة شراف عقون و لقمان بوخدوني , دراسة سرور لعمارة , دراسة صالحى زينب , دراسة عبد الوهاب بن شباب بن شمیلان و دراسة Shno Mohammadi & Premalatha Karupiah , أما موضوع أخلاقيات العمل فقد تطرقنا إلى دراسة المهدي هجاله الذي تناول موضوع أخلاقيات العمل كمتغير مستقل و جودة الحياة الوظيفية متغير تابع بمؤسسة إقتصادية و كل من دراسة لشهب وردة و دراسة أمينة مخلوفي و إكرام بوسعيد اللتين تناولتا موضوع أخلاقيات العمل كموضوع تابع , كذلك دراسة (Maguad, ben A and Krone, Robert M) تناولت موضوع أخلاقيات العمل و أحد أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية و هو القيادة , أما دراسة زروقي يحي فقد إهتمت بأحد أهم عنصر تحاربه أخلاقيات العمل ألا و هو الفساد الإداري .

و قد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي و الوحيدة على حسب علمنا التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل و أخلاقيات العمل كمتغير تابع و كذا مجتمع الدراسة و هو القطاع العام كما إتفقت كافة الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي ما عدا دراسة (Maguad, ben A and Krone, Robert M) فقد إعتمدت على تحليل الدراسات السابقة , أما من حيث أداة الدراسة فاتفقت جميع الدراسات التي تم الاطلاع عليها في استخدامها للاستبيان كأداة رئيسية للدراسة بحيث سوف نتبع نفس المنهج و نفس أداة التحليل في دراستنا .

الفرع الثاني : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تمت الاستفادة في الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- تكوين تصور عام عن المتغيرين قيد الدراسة، مما أسهم في بناء إشكالية البحث في علاقة جودة الحياة الوظيفية مع أخلاقيات العمل، ووضع الفرضيات المناسبة.
- الاسترشاد بالمراجع الخاصة بالموضوعين التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة .
- المساهمة في اختيار المجتمع والعينة التي ستجرى عليها الدراسة الحالية والاستفادة من التوصيات.
- ربط نتائج الدراسة الحالية مع نتائج هذه الدراسات، والاستفادة منها في تفسير النتائج المتحصل عليها.
- تناولت أغلب الدراسات الاستبيان لمعرفة مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل ،وبناءً عليه تحاول الدراسة الحالية تقديم شكل تطبيقي ممنهج يعكس وبشكل أكبر واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية و علاقته بأخلاقيات العمل لدى العاملين بالمركز ، و نحن نأمل أن تكون هذه الدراسة إضافة علمية تسعى إلى مساعدة الباحثين وإثراء مكتبة جامعة غرداية .

خلاصة الفصل

لاقت جودة الحياة الوظيفية قبولا في جل المنظمات المعاصرة، نظرا للدور الأساسي التي تلعبه بالنسبة للفرد في تحسين وتطوير أدائه وجعله ذو كفاءة وفعالية عالية من خلال تحسين مناخ العمل التي يعمل فيه وجعل شعوره بالانتماء وتبنيه فكرة التطوير والابداع والابتكار، خاصة وأن المنظمات التي تمتلك المورد البشري الكفاء هي التي تمتاز بالريادة والقبول و أصبحت تتسم بالتميز المؤسسي ، لذلك أصبح الاهتمام بجودة حياة موظفيها ضرورة حتمية للحفاظ على مكانتها و تحقيق الميزة التنافسية من خلال تطوير وتحسين برامج جودة الحياة الوظيفية لمواردها البشرية. و لقد تزايد الاهتمام بأخلاقيات العمل في السنوات الأخيرة لأنها تُعد من أساسيات النجاح الإداري في المنظمات، بحيث تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته، فالالتزام بأخلاقيات سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس اهتمامهم بالالتزام بعناصر أخلاقيات العمل، كما يؤدي توافر أخلاقيات العمل الايجابية في المنظمات إلى تحفيز الموظفين مما يساهم في تحسين أدائهم ، وبالتالي تحقيق النتائج المستهدفة والمرجوة من المنظمة ، وبعد أن شكلت الكفاءة مركز الاهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات تحظى

بالاهتمام الأكبر وعليه أصبح من الضروري للمنظمات إعادة النظر في صياغة مبادئ و أسس تفافتها التنظيمية كونها تتضمن معارف وقيم وأخلاقيات وأنماط سلوكية تساهم في تنمية السلوك المهني لدى العاملين فيها كمدخل ملائم للتقليل من الظواهر السلبية، و يمكن أن تساهم في التغلب على المشكلات التي تواجه المنظمة ، و ذلك بالسهر على إرساء القيم التي يجب على الأفراد الاتصاف بها مثل :الأمانة، الصدق، الشعور بالمسؤولية، العدل، الولاء، الكفاءة، الفعالية، المهارة، التعاون، المساندة... الخ من القيم التي تجسد الصورة الحقيقية الأخلاقية للمنظمة ,فالوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل يعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات عامة فعّالة تحظى باحترام الموظفين من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية، وتمكّنها من تحصين المجتمع ضد ظاهرة الفساد وتوفير الآليات الفعّالة لمعالجة آثاره.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية

في مركز التكوين المهني والتمهين

الشهيد رويجي معمر بمتليلي

تمهيد

بعدما تعرفنا على مفهومي جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل ، وبعد تطرقنا لبعض الدراسات

السابقة ، سنحاول في هذا الفصل معرفة واقع توافر جودة الحياة الوظيفية ومستوى أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي ، وكذا معرفة العلاقة التي تربطهما ، ومن هذا المنطلق سيتم عرض هذا الفصل في مبحثين :

المبحث الأول : تقديم عام لمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي

المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات).

المبحث الأول : تقديم عام لمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي

يعتبر قطاع التكوين المهني من أهم القطاعات التربوية بحيث يساهم في تكوين أيدي عاملة مؤهلة في مختلف المجالات ، فأُسست مقاولات و مؤسسات مصغرة و حتى مشاريع ساعدت في دفع عجلة التنمية الإقتصادية و تنويع مداخل الدولة ، بعدما كانت تعتمد على قطاع المحروقات ، و عليه فقد سعت الدولة إلى الاهتمام بهذا القطاع بتنويع الاختصاصات حسب حاجيات السوق و توفير الآليات و الأجهزة الخاصة بها ، و توفير برامج معدة لتدريب المتربصين و الأساتذة في كل من المعاهد و مراكز التكوين المهني و سنتناول في هذا المبحث التعريف بأحد مراكز هذا القطاع ، و هو مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي، بحيث سنتعرض لنشاطاته وعمله و كذا مختلف الخدمات التي يقدمها والهيكل التنظيمي له.

المطلب الاول :تقديم مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي

كان مركز التكوين المهني والتمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي في بادئ الأمر عبارة عن ملحق تابع لمركز التكوين المهني و التمهين المختلط و نظرا لتزايد طلبات التكوين برمجت الدولة بناء مركز من نوع البناء الجاهز من طرف الشركة الإيطالية (ALCEROID) بمساحة تقدر بـ : 02 هكتار ، باشر نشاطه المهني في شهر فبراير 1985 بناءا للمرسوم رقم : 355 / 84 بتاريخ : 1984/11/24 المتضمن قائمة مراكز التكوين المهني ، بطاقة استيعاب تقدر بـ : 300/160 متربص و بعشرة (10) فروع هي: (البناء ، كهرباء السيارات ، الكهرباء المعمارية ، الآلة الرافعة ، ميكانيك السيارات، التريض الصحي، حدادة ، قفالة ، لحام ، رسم معماري و مساعد محاسب). ونظرا لموقعه الإستراتيجي شهد المركز إقبالا متزايدا وهو الآن من أهم المراكز على مستوى ولاية غرداية من ناحية طاقة إستيعابه. وقد تفرعت منه ملحقات للتكوين وهي الآن مراكز مستقلة بذاتها (زلفانة . القمقومة . السوارق . حاسي لفحل . المنصورة).¹

¹ من إعداد الطالبتين بالإستعانة، برئيس مصلحة الإدارة و الوسائل و المالية بالمركز

يؤطر المركز 90 موظف بجانبيه الإداري و البيداغوجي مرسومون و متعاقدون منهم : 25 أستاذ و 28 موظف اداري و 26 عامل مهني و 9 مسؤولين يشرفون على المصالح و المكاتب، و يتوفر المركز كذلك على عدة مرافق منها :

- داخلية بطاقة إستيعاب :80 سرير

- مكتبة مزود بخط للأنترنيت

- نادي للترفيه

- ملعب رياضي

- مطعم : نظام النصف الداخلي : 165 وجبة

- عدد الورشات : 11

- عدد قاعات التدريس : 08

المطلب الثاني : الأنشطة و الأهداف

يعد قطاع التكوين المهني من القطاعات المهمة و الهادفة في كل المجالات الاقتصادية و الاجتماعية اهتمت به

الدولة لتنويع نشاطات اقتصادها و لدفع عجلة التنمية إلى التقدم و من الاهداف المرجوة من القطاع مايلي :

الفرع 1 : أهداف قطاع التكوين المهني :

لقطاع التكوين المهني أهداف اقتصادية و أهداف اجتماعية نذكر منها :¹

01- أهداف اقتصادية :

- تأهيل أيدي عاملة تساعد في التنمية الشاملة للمجتمع .
- ضمان عائد للاستثمارات الضخمة في مجال التكوين خاصة تلك الفئة التي لم تواصل تعليمها .
- الانتفاع بمستوى الانتاج و الخدمات و منافسة المنتجات الأجنبية في الأسواق .

¹ من إعداد الطالبتين بالإستعانة بالسيد مدير المركز

02- أهداف اجتماعية :

- تكوين و تأهيل الافراد الذين لم يسعفهم الحظ في مواصلة تعليمهم لامتحان مهن و حرف يضمنون بها العيش في ظروف حسنة .
- الحد من الآفات الاجتماعية المتفشية في المجتمع من خلال امتحان الشباب لحرف تعينهم على تحسين مستواهم المعيشي.
- إتاحة الفرصة لاكتشاف قدرات المتكويين و تشجيعهم في انجاز مشاريع أو مؤسسات مصغرة تعود بالفائدة على المجتمع .
- يضمن للعامل إمكانية الترقية الاجتماعية عن طريق ملاءمة منتج التكوين المهني من الجانب الكمي والنوعي لطلبات سوق العمل والحاجيات الاقتصادية للمنطقة هذه الملاءمة تترجم بمعرفة عروض سوق العمل بالمقارنة مع منتج التكوين المهني وما تتطلبه الآلة الاقتصادية.
- و لكي نحقق هذه الاهداف يجب الاهتمام بأنشطة هذا القطاع و التي سنتطرق إليها في الفرع الثاني.

الفرع 2 : أنشطة قطاع التكوين المهني¹

بما أن التكوين المهني قطاع تربوي مهمته تقديم تكوين نظري وتطبيقي في مختلف التخصصات المهنية ، يتوجه لكل الذين يرغبون في اكتساب كفاءة مهنية حتى يتسنى لهم الدخول إلى عالم الشغل , و تعتبر فئة الشباب بدون مستوى و الذين لم يحالفهم الحظ في إكمال دراستهم و المتسربين من قطاع التربية هي الفئة الغالبة التي يركز عليها هذا القطاع لتأهيلهم و دمجهم في الحياة العملية , كما يتوجه للموظفين والعمال الذين يرغبون في تحسين معارفهم ورفع مستوى تأهيلهم وهذا تماشيا مع التطور الذي يشهده سوق العمل ، ويتوجه كذلك للمرأة الماكثة في البيت حسب المنشور الوزاري رقم 01 المؤرخ في 10 ماي 2004 إذن فسياسة التكوين و التعليم المهنيين تركز على ثلاثة محاور:

1- تزويد المتمرن بمستوى تأهيلي يسمح له بالاندماج في الحياة العملية.

¹ من إعداد الطالبتين بالإستعانة بالسادة رئيس مصلحة التوجيه و التكوين الحضوري و السيد رئيس مصلحة التمهين

2- يستمد برنامج التكوين الموجه للمرأة الماكثة في البيت من التوجه والحرص الذي توليهما الدولة للأسرة كخلفية

أساسية في المجتمع ، الذي لا يمكن أن ينمو ويتطور دون ضمان حد أدنى من الإنسجام ما بين مختلف خلاياه

فالتحاق المرأة الماكثة في البيت بؤسسات التكوين والتعليم المهنيين يتوج بالحصول على تأهيل يتيح لها فرصة مزاوله

نشاط مهني ذاتي أو في إطار مجموعة منظمة.

و يتكون من ثلاثة أنماط :

01- نمط التكوين الحضورى و المتواصل :

هو تكوين يهدف إلى اكتساب تأهيل داخل مؤسسة تكوينية باستعمال التجهيزات التعليمية و الصناعية و يوجه إلى

فئة الشباب البالغ من العمر 16 سنة فما فوق ويدعم هذا التكوين تربصات في الوسط المهني مدة التكوين تتراوح ما

بين 12 إلى 30 شهرا حسب التخصصات. كما يمكن مزاولته عن طريق الدروس المسائية و يوجه خاصة للعمال

الراغبين في التكوين قصد تحسين مستواهم. و يقدم هذا النمط لطالب التكوين (المتربص) ما يلي :

-برنامج أو محتوى بيداغوجي للتكوين.

-تجهيز تقني وبيداغوجي كدعم للتكوين.

-مكون لديه تأهيدا تقنيا وبيداغوجيا .

- تأهيدا يسمح بأداء مهمته المتمثلة في نقل المعارف والمهارات.

و يقوم مركز التكوين المهني و التمهين رويجي معمر بمتليلي ببرمجة تخصصات في كل دورتين من كل سنة دورة سبتمبر

و دورة مارس تماشيا مع متطلبات سوق العمل و رغبات طالبي التكوين بحيث تسهر مصلحة التكوين الحضورى و

التوجيه و مصلحة التمهين على مساعدة هذه الفئة من الشباب بالاستفادة من التكوين في التخصصات المعروضة و

يقوم مكتب الاستقبال ببرمجة و إعلان هاته التخصصات و يشرف على هذه العملية مستشاري توجيه و عون

إستقبال بالتكفل بطالبي التكوين و مساعدتهم على اختيار التخصص الملائم لمستواهم التعليمي بعدها يقومون

بكامال الاجراءات المطلوبة و ارسال القوائم النهائية لكل تخصص إلى مكتب التكوين الحضورى و مصلحة التمهين

بعد انطلاق الدورة تقوم مصلحة التكوين الحضوري و التوجيه و الممثل من طرف مساعد تقني و تربوي (رئيس المصلحة) و مساعديه و المكونين و عددهم 15 أستاذ في مختلف الاختصاصات بالتكفل بالمتربصين و بلغ عددهم 120 متربص بين دورة مارس 2023 و دورة أكتوبر 2022 و متابعة المسار التكويني بانجاز محاضر افتتاح لكل تخصص ، انجاز التوقيت الاسبوعي لكل فرع و تقديمه للاستاذ المكلف به ، تقديم البرنامج التكويني لكل أستاذ مكلف بالتخصص ، اجراء الامتحانات و متابعة المسار التكويني حتى التخرج .

و يوجد نوع اخر يندرج تحت هذا النمط و هو التكوين عن طريق المعابر (المتواصل) بحيث يستفيد منه كل طالب تكوين لديه شهادة تأهيل في التكوين الحضوري او التكوين عن طريق التمهين و يريد ان يواصل تكوينه و يتحصل على تاهيل أعلى من المتحصل عليه كشهادة كفاءة مهنية ينتقل عبر هذا النمط من التكوين إلى شهادة تقني و بعدها إلى شهادة تقني سامي . بمعنى أنه يتدرج في رتب الشهادات.

02 – نمط التكوين عن طريق التمهين:

يعد التكوين عن طريق التمهين نمطا تكوينيا متناوبا فيه بحيث يجمع بين التكوين النظري في المؤسسة التكوينية و التكوين التطبيقي في المؤسسة الاقتصادية أو المؤسسات ذات الطابع الاداري حسب القانون رقم 81-07 المؤرخ في 07/06/81 المادة 10. يوجه إلى فئة الشباب البالغ من العمر 15 إلى 35 سنة , بعد استلام القوائم النهائية لكل تخصص من مكتب الاستقبال و التوجيه و بعد انطلاق الدورة التكوينية تقوم مصلحة التمهين و الممثلة من طرف مساعد تقني و تربوي و مساعديه (رئيس المصلحة) و المكونين و عددهم 10 أساتذة في مختلف الاختصاصات بالتكفل بالمتمهين , يبلغ عددهم 200 متمهن لدورة مارس 2023 و أكتوبر 2022

و كذلك تسهر المصلحة على متابعة المسار التكويني بانجاز محاضر افتتاح لكل تخصص ، انجاز التوقيت الاسبوعي لكل فرع و تقديمه للأستاذ المكلف به ، تقديم البرنامج التكويني للأستاذ المكلف بالتخصص ، تكليف الاساتذة بالزيارات الميدانية للمتتمهين في المؤسسات التي يقومون بتكوينهم التطبيقي بها ، اجراء الامتحانات و متابعة المسار التكويني حتى التخرج , و يقدم هذا النمط لطالب التكوين (المتهمن) ما يلي :

-برنامج أو محتوى بيداغوجي للتكوين.

-تجهيز تقني وبيداغوجي كدعامة للتكوين التطبيقي في المؤسسة.

-مكون لديه تأهيلا تقنيا وبيداغوجيا

- رئيس أو المشرف على التمهين في المؤسسة التي يقوم بتكوينه التطبيقي بها .

- تأهيلا يسمح بأداء مهمته المتمثلة في نقل المعارف والمهارات.

مدة التكوين عن طريق التمهين تتراوح من 18 إلى 36 شهرا حسب التخصصات .

03- **نمط التكوين عن بعد** : ينظم هذا النوع من التكوين عن بعد (عن طريق المراسلة) بواسطة المركز الوطني

للتعليم المهني عن بعد حيث يتحصل المتربص من خلاله عن الدروس النظرية و يتبع بتجمعات دورية تهدف إلى

التوفيق بين الجانب النظري و التطبيقي يهدف هذا التكوين إلى اكتساب تأهيل مهني متوج بشهادة دولة و تحسين

المستوى.

و تعتبر هذه من النشاطات الأساسية التي يقوم بها أي مركز او معهد تكوين مهني

و يقوم مركز التكوين و التمهين الشهيد رويجي معمر بنشاطات اخرى نذكر منها :

- التكوين ما قبل الترقية :

و هو التكوين المنظم لفائدة العمال والموظفين في مختلف القطاعات ويهدف أساسا إلى تحسين كفاءتهم ومردوديتهم

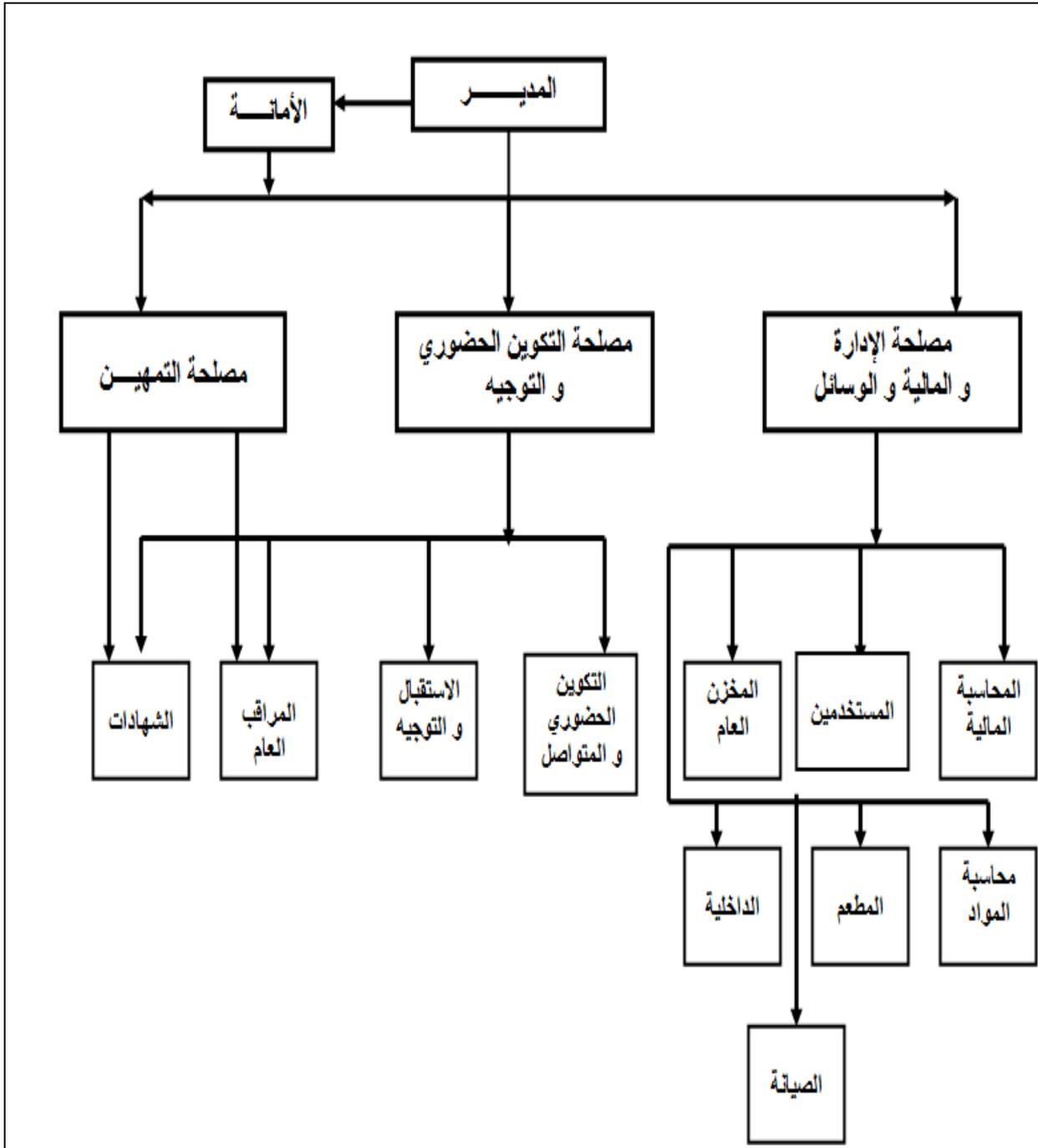
وإكتساب المعارف والتقنيات والتكنولوجيات الجديدة التي يتطلبها منصب العمل ، و يهدف إلى إثراء وتحسين

المكتسبات وترقية التأهيلات المهنية .

الإمتحانات و المسابقات : يقوم المركز بتنظيم دورات للمسابقات و الامتحانات لفائدة بعض الهيئات الادارية لبعض

القطاعات

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي و مصالحه
 الفرع الأول : الهيكل التنظيمي للمركز : مثل أي مؤسسة يضم مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي عدة مصالح و هي بدورها تضم عدة مكاتب يشرف عليها السيد مدير المركز و هي مبينة كالآتي :¹
 الشكل(5): الهيكل التنظيمي لمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويحي معمر بمتليلي



المصدر من إعداد الطالبتين حسب معلومات الاستبيان

¹ مصالح الإدارة و الوسائل و المالية

الفرع الثاني: مهام مصالح مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي

يحتوي المركز على ثلاثة مصالح رئيسية تشرف كل مصلحة بدورها على عدة مكاتب و يقوم بالإشراف¹ المباشر عنهم السيد مدير المركز²:

1- مدير المركز : كما ذكرنا سالفاً يعتبر المدير الأمر و الناهي في المركز و من مهامه

- الإشراف المباشر و التنسيق بين عمل المصالح.
- تمثيل المركز أمام مختلف الهيئات المدنية و الإدارية و القضائية.
- السهر على حماية المركز و تأمين منشآته.
- ممارسة السلطة السلمية على المستخدمين.

الأمانة : و هي همزة وصل بين المدير و المصالح الأخرى من مهامها:

- استلام المراسلات من مديريةية التكوين المهني و من الهيئات الادارية الاخرى و تسجيلها و تقديمها للمدير بعدها إلى المصلحة المعنية .
- إستقبال الضيوف و توجيههم إلى المدير أو إلى المصالح الأخرى .

2- مصلحة التوجيه و التكوين الحضورى و المتواصل و يضم مكتبين :

- مكتب الاستقبال و التوجيه: يقوم هذا المكتب باستقبال طالبي التكوين و توجيههم نحو التخصصات المبرمجة وتسجيلهم آليا في موقع مخصص على شبكة الانترنت و ارسال القوائم النهائية لكل تخصص إلى مكتب التكوين الحضورى. و مصلحة التمهين تؤطرها مستشارتي توجيه و عون إستقبال و موظفين إداريين آخرين.

- مكتب التكوين الحضورى و المتواصل :بعد افتتاح الدورة التكوينية يقوم هذا المكتب بالتكفل

بالمتربصين الجدد حسب كل تخصص بانجاز محاضر افتتاح الدورة ، متابعة و انجاز التوقيت الزمني لكل تخصص و

1

² من انجاز الطالبين بالاستعانة بالسادة رؤساء المصالح و مشرفي و موظفي المكاتب

تقديمه للأستاذ المكلف بكل تخصص ، تقديم البرنامج التكويني له و متابعة المسار التكويني للمتربصين حتى التخرج . يؤطرها مساعد تقني و تربوي خاص بالتكوين الحضوري (رئيس المصلحة)و يساعده موظفين إداريين و يندرج تحت مهام هاته المصلحة مهام مكاتب أخرى هما :

- المراقب العام : يشرف عليه المراقب العام و يساعده في مهامه مساعد تكوين يقوم بمتابعة أمور المتربصين و المتمهين داخل المركز من توجيه المتربصين او المتمهين نحو ورشاتهم التدريبية و تسجيل الغيابات و متابعتهم عند تلقي الوجبات داخل المطعم ، كذلك التكفل بالنشاطات الثقافية و الرياضية لصالح المتكويين.

- مكتب تسيير الشهادات : و هو الحلقة الاخيرة من المسار التكويني لطالبي التكوين بحيث يتم التتويج بشهادة تأهيل مهني و يتكفل هذا المكتب بانجاز شهادات التخرج لكل من المتربصين و المتمهين عند نهاية مسارههم المهني و يشرف على هذا المكتب مساعد تكوين رئيسي و يساعده في مهامه موظفة إدارية .

3- مصلحة التمهين : تقوم هاته المصلحة بنفس مهام مكتب التكوين الحضوري و المتواصل إذ يتكفل بالمتمهين و متابعة مسارههم التكويني حتى التخرج. يؤطرها مساعد تقني و تربوي خاص بالتمهين (رئيس المصلحة)و يساعده موظفين إداريين.

4- مصلحة الادارة و المالية و الوسائل و نظم (7) سبعة مكاتب هي :

تعتبر مصلحة الإدارة و الوسائل و المالية القلب النابض للمركز تسيير عدة مكاتب , كل مكتب عنده مسؤوليات و مهام مختلفة و تربطه تلك المهام بالمكاتب الاخرى و يسير هذه مصلحة متصرف إداري رئيسي (رئيس المصلحة)و يساعده نائب مقتصد رئيسي و تساعدهم موظفة أخرى يسهرون على التسيير الحسن و التنسيق بين المكاتب السبعة التابعة للمصلحة من مهام المصلحة ما يلي:

- تحديد الإحتياجات الإدارية و المالية الضرورية لسير المركز.
- إعداد مشروع ميزانية المركز و ضمان تنفيذه .

- ضمان التسيير المالي و الإداري و المحاسبي للموارد البشرية و المادية بالمركز .
- ضمان تسيير أرشيف المركز و السهر على حفظه و ترتيبه .
- ضمان تسيير الأملاك المنقولة و العقارية للمركز .
- مسك سجل الجرد.
- ضمان صيانة مصالح المركز و أمنها .

المكاتب التي تتبع وصاية مصلحة الادارة و المالية و الوسائل

- 1- مكتب المستخدمين : يسيرها السيد رئيس المصلحة و تساعده موظفة إدارية و يقوم هذا المكتب بكل ما يتعلق بشؤون الموظفين من متابعة للمسار المهني و الإداري للموظفين من التنصيب حتى التقاعد (التوظيف ، الترسيم ، الترقية (في الدرجات او الرتب) ، التكوين (تحسين المستوى و تكوين ما قبل الترقية) و الأمور التأديبية .من مهام المكتب ما يلي :
- إعداد مخططات الموارد البشرية (الحركة السنوية للموظفين ، الإشراف الميداني للمستخدمين من خلال توزيع المهام في مختلف المصالح .
- ممارسة السلطة السلمية و الإدارية على المستخدمين .
- إعداد مخططات التكوين و الرسكلة و تحسين المستوى للموظفين على إختلاف رتبهم و مهامهم.
- دراسة جميع إنشغالات الموظفين و مشاكلهم المهنية و حلها عن طريق اللجان المختصة (لجنة متساوية الأعضاء ، اللجنة التأديبية الإستشارية للمتعاقدين ، ...إلخ)

2- مكتب المحاسبة المالية و يضم فرعين :

- * الفرع 1 : نفقات المستخدمين : يتكفل هذا الفرع بكل ما يتعلق برواتب المستخدمين المرسمين و المتعاقدين و مختلف المنح الخاصة بهم و منح المتربصين و شبه رواتب المتمهين.

* الفرع 2: نفقات التسيير: و تتكفل بكل المشتريات و الملتزمات الخاصة بالمركز من اجهزة مكتبية و

اشغال صيانة و أدوات التدريب الخاصة بالمتربصين .

3- المخزن العام : و يضم كل المشتريات الخاصة بالمركز

4- المطعم : يتكفل بالوجبات المقدمة للعمال و المتربصين الداخلين و النصف داخليين.

5- محاسبة المواد : تسجيل كل الفواتير الخاصة بالمشتريات أو الخدمات , كذلك أجهزة التدريب

المستلمة من الوزارة أو مراكز أخرى .

6- الداخلية : إيواء المتربصين الداخلين و التكفل متطلباتهم .

5- الصيانة : و يقوم بحصر جميع التجهيزات البيداغوجية و الإدارية و كذلك صيانة و إصلاح أي عطل أو

خلل في أي تجهيز.

المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة ، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة وعينتها والمراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق والثبات وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

الفرع الأول : الأدوات المستخدمة

بعد اختيار مكان الدراسة وتحديد الفترة الزمنية لها، وكذا تحديد طريقة جمع البيانات والمعلومات، ارتأينا أن نستخدم كل من أسلوب لملاحظة وأسلوب المقابلة الشخصية، الى جانب الاستبيان كما أن لهذه الدراسة بعد ميداني تطبيقي كونها تتعلق ب دور الإبداع التنظيمي في تحقيق أداء وظيفي مميز في المؤسسة ، لذلك اعتمدنا على المنهج التحليلي في تحليل البيانات، والمعلومات المحصل عليها من خلال استبيان ثم إعدادها لهذا الغرض وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماع SPSS 20 .

-الاستبيان:

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر موظفي مركز التكوين المهني حول مشكلة الدراسة. ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، حيث يتم التطرق إلى مختلف مراحل إعداد الاستبيان والظروف التي تم فيها صياغته، بدءاً من مرحلة إعداد الاستمارة وكيفية تصميم قائمة الأسئلة، مروراً بكيفية نشر وتوزيع الاستمارات، ثم التطرق إلى هيكل الاستبيان وكذا مجتمع وعينة الدراسة فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل:

■ مرحلة التصميم الأولى.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، وانطلاقاً من الجانب النظري والدراسات السابقة تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث والفرضيات الموضوعية، ولقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

- استعمال لغة سليمة؛
- صياغة أسئلة بسيطة وغير قابلة للتأويل؛
- ترتيب الأسئلة وتسلسلها وربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

➤ بعد الانتهاء من إعداد الأسئلة تم عرضها على بعض الأساتذة المختصين في إدارة الأعمال وذلك بغية التحكيم والتأكد من سلامة بناء الاستمارة وصياغة الأسئلة، وتفادي الأخطاء التقنية والمنهجية التي قد تحول دون الوصول إلى الأهداف المنشودة.

■ مرحلة إعادة التصميم:

بعد المراجعة والأخذ بعين الاعتبار الملاحظات المقدمة من قبل الأساتذة المختصين، تم عرض الاستبيان على مجموعة من الموظفين في مركز الكوئين المهني للتأكد من وضوح و استيعاب الأسئلة من قبلهم، حيث تمكننا هذه المرحلة الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات واتخاذ بعض التعديلات والتصميمات فيما يخص الأسئلة وصياغتها بطريقة مناسبة وواضحة.

■ مرحلة التصميم النهائي:

وهي المرحلة النهائية المتعلقة بالاستمارة، حيث تم الأخذ بعين الاعتبار التعديلات والملاحظات في المرحلة السابقة ومن ثم التصميم النهائي للاستمارة وتوزيعه مستعنيين في ذلك على:

● التسليم المباشر لأفراد العينة؛

● الاستعانة ببعض الزملاء الأكاديميين وأصحاب المهنة.

أما عن طريق استرجاع الاستمارات فقد اختلفت تبعاً لاختلاف طرق توزيعها حيث تم الحصول على الإجابة من خلال ما يلي:

- الحصول على الإجابة بشكل مباشر من المستجوبين؛

- استلام الاستمارات من قبل الزملاء الذين تم الاستعانة بهم.

تعريف Excel: وهو برنامج الجداول الالكترونية الذي يتيح تخزين عدد كبير من البيانات في الجداول والقيام بالعمليات الحسابية والتحليلات الإحصائية عليها وإنشاء الرسومات البيانية عليها.

تعريف Spss: هو عبارة عن مجموعة من القوائم والأدوات التي يمكن عن طريقها إدخال البيانات التي يحصل عليها الباحث العلمي عن طريق الاستبيانات.... ومن ثم القيام بتحليلها(التحليل الإحصائي).

هيكل الاستبيان ومجتمع الدراسة:

1) هيكل الاستبيان:

تتضمن استمارة الاستبيان 56 سؤالاً موزعة على محورين كما يلي:

● الجزء الأول: يوضح البيانات الشخصية والوظيفية عن أفراد المجتمع، واحتوت على أربع فقرات، (الجنس،

العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية)، والتي يتوقع أن تساعد الباحث على تفسير النتائج.

- الجزء الثاني: يوضح جودة الحياة الوظيفية التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (38) فقرة. إذ يحتوي على (06) أبعاد لجودة الحياة الوظيفية، كل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات: (07) فقرات متعلقة ببعيد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار و (06) فقرات ببعيد الالتزام التنظيمي ، (09) فقرات متعلقة ببعيد ظروف العمل المادية و المعنوية و (09) فقرات متعلقة ببعيد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت (03) فقرات متعلقة ببعيد التكوين و التدريب ، و (04) فقرات متعلقة ببعيد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية.
- الجزء الثالث: متعلق باخلاقيات العمل ويتكون من 18 فقرة.

الجدول رقم (01): يوضح مضمون الاستبيان

المؤشر	رقم الفقرات
القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار	(07-01)
الالتزام التنظيمي	(13-08)
ظروف العمل المادية و المعنوية	(22-14)
الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت	(31-23)
التكوين و التدريب	(34-32)
التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية	(38-35)
اخلاقيات العمل	(56-39)

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (02)

الجدول رقم (02): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
جودة الحياة الوظيفية	المتغير المستقل
اخلاقيات العمل	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مختلف العمال والموظفين الذين يعملون في مركز التكوين المهني الشهيد معمر ارويجي بمتليلي

2-عينة الدراسة:

استهدف الاستبيان عينة عشوائية من موظفي المخبر من خلال توزيع 80 استبيان تم الحصول على 74 استبانة صالحة للدراسة و 3 ملغاة و 3 مفقودة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم: (3) يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان

النسبة	العدد	البيان
100%	80	عدد الاستمارات الموزعة
92.5%	74	عدد الاستمارات المسترجعة
3.75%	03	عدد الاستمارات المفقودة
3.75%	03	عدد الاستمارات الملغاة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تجميع الاستبيان

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت (Likert) الخماسي حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (3) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

يهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفرغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 20 وبرنامج Excel 2007. لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية:

✓ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد الدراسة.

✓ التكرارات والنسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.

✓ معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

✓ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) : لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي وموجب (طردى)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن يعدم.

✓ معامل T-Test one simple

✓ اختبار كولومجروف- سمرنوف (1-Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

✓ تحليل الانحدار: حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل والتابع.

✓ الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الدراسة.

الفرع الأول: صدق وثبات الاستبيان.

1-تحكيم الاستبيان:

عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (03) أعضاء في هيئة التدريس، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2-قياس ثبات الإستبانة:

يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الإستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS 20) حيث قيمته

0.824 (82%) هذا يدل على أن أسئلة الاستبانة ثابتة، والجدول التالي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

الجدول رقم (5): يوضح معامل الثبات الفاكرونباخ لعبارات الاستبيان

الثبات	معامل الفاكرونباخ	ابعاد ومحاور الاستبيان
ثابت	0,764	المحور الاول: جودة الحياة الوظيفية
ثابت	0,805	بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار
ثابت	0,835	بعد الالتزام التنظيمي
ثابت	0,788	بعد ظروف العمل المادية و المعنوية
ثابت	0,749	بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت
ثابت	0,799	بعد التكوين و التدريب
ثابت	0,881	بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية
ثابت	0,794	المحور الثاني: اخلاقيات العمل
ثابت	0,824	الاستبيان ككل

المصدر: من اعداد الطالبتين من مخرجات برنامج SPSS.20.

من خلال الجدول أعلاه معامل الثبات العام للاستبيان عالي، حيث بلغ (0.92) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.749 إلى 0.881)، حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (82%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره وابعاده يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

03- قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان ويكون ذلك من خلال معامل ارتباط

بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، وذلك بحساب معاملات الارتباط للمحور الاول

والثاني.

(1) حساب معامل الارتباط Person:

جدول (6): يوضح علاقة الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية و اخلاقيات العمل

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	ابعاد ومحاور الاستبيان
0.000	0.458**	المحور الاول: جودة الحياة الوظيفية
0.000	0.734**	بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار
0.000	0.218**	بعد الالتزام التنظيمي
0.000	0.658**	بعد ظروف العمل المادية و المعنوية
0.000	0.476**	بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت
0.000	0.467**	بعد التكوين و التدريب
0.000	0.064**	بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية
0.000	0.470**	المحور الثاني: اخلاقيات العمل
0.000	0.660**	بين المحورين

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 20

نلاحظ من خلال جدول (6.2) ان معامل الارتباط بين الأداء الوظيفي والابداع التنظيمي بلغ (0.660) وهو دال عند القيمة 0.01 والقيمة 0.05، نفسره بأنه هناك علاقة إيجابية بين الابداع التنظيمي والأداء الوظيفي وكلما ارتفع مستوى جودة الحياة الوظيفية يرتفع مستوى اخلاقيات العمل، هذا واضح من خلال علاقة الابعاد الستة (بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار ؛ بعد الالتزام التنظيمي ؛ بعد ظروف العمل المادية و المعنوية ؛ بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت ؛ بعد التكوين و التدريب ؛ بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية) باخلاقيات العمل حيث كانت معاملات ارتباطها به إيجابية وهي على التوالي (0.734، 0.658، 0.476، 0.467، 0.064) وكانت دالة إحصائيا. مما يعكس العلاقة الايجابية بين الحياة الوظيفية بأبعاده مع اخلاقيات العمل، أي كلما ارتفع مستوى جودة الحياة الوظيفية كلما ارتفع مستوى اخلاقيات العمل وأصبح متميزا وهذا من وجهة نظر العاملين بمركز التكوين المهني.

*توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (7): يبين التوزيع الطبيعي لبيانات المحاور

الجزء	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	جودة الحياة الوظيفية	38	0.634	0.803
الثاني	اخلاقيات العمل	18	1.018	0.252

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS 20

التحليل واتخاذ القرار الإحصائي:

من خلال الجدول رقم (7) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.634)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.803) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (1.018)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.252) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفريّة H0 ونرفض الفرضية البديلة H1، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

الفرع الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

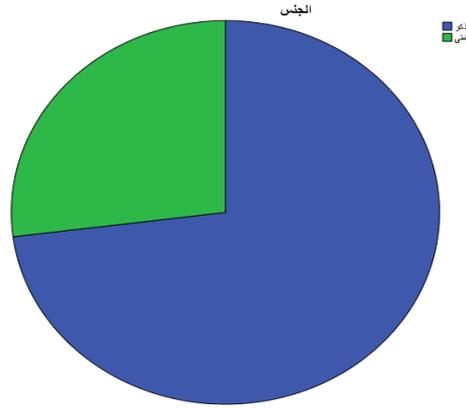
أولاً: توزيع أفراد العينة تبعاً للجنس:

جدول رقم (8): توزيع عينة دراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	54	73,0
أنثى	20	27,0
المجموع	74	100,0

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS 20

الشكل رقم (6): توزيع عينة دراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

التحليل الاحصائي:

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم ذكور بنسبة 73% من مجموع المستجوبين بينما بلغت نسبة الإناث في العينة 27% وهذا يفسر طبيعة العمل في المؤسسات العمومية حيث يجذب استقطاب الذكور لشغل هذا النوع من العمل. كما أنه يعود لطبيعة العمل بالمؤسسة الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من الإناث، وبالتالي نلاحظ بأن هناك نقص في توظيف العنصر النسوي وتمكينه من تحمل المسؤولية بالمؤسسة محل الدراسة.

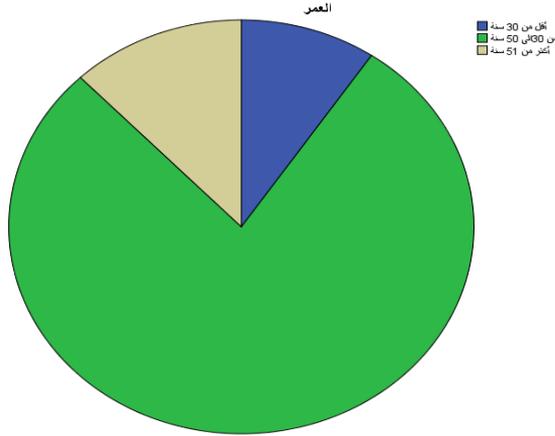
ثانيا: توزيع أفراد العينة تبعا للسن

جدول رقم (9) : توزيع عينة دراسة حسب السن

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	7	9,5
من 30 الى 50 سنة	58	78,4
أكثر من 51 سنة	9	12,2
المجموع	74	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (7): توزيع عينة دراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

التحليل الاحصائي:

من خلال الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية [من 30 إلى 50 سنة] كانت بنسبة % 78.4 وهي الفئة ذات أكبر نسبة وتليها الفئة العمرية [أكثر من 50 سنة] بنسبة % 12.2 من مجموع المستجوبين، تم تليها اما الفئة العمرية الاخيرة تحصلت على فئة [أقل من 30 سنة] على نسبة 9.5% ويفسر هذا التوزيع بين فئات العمرية لأفراد العينة على أن نسبة الرجال كانت عالية وهذا راجع إلى أن أغلب العينة الاحصائية التي تم استجوابهم هي فئة الشباب، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز وتتمتع بالنشاط والقدرة على تأدية المهام خلال هذه الفترة من السن.

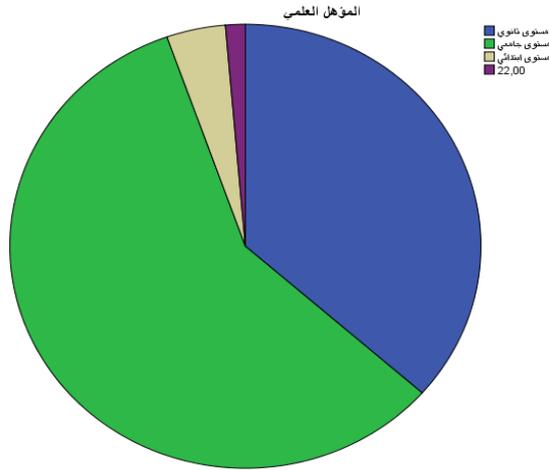
ثالثا: توزيع أفراد العينة تبعا المؤهل العلمي

جدول رقم (10) : توزيع عينة دراسة حسب المؤهل العلمي

البيان	التكرار	النسبة
مستوى ثانوي	27	36,5
مستوى جامعي	43	58,1
مستوى ابتدائي	3	4,1
22,00	1	1,4
المجموع	74	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (8): توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم مؤهل مستوى تعليمي جامعي بنسبة 58.1% اما العينة ثانوي فقد تحصلت على نسبة 36.5% بينما جاءت عينة ابتدائي في المرتبة ما قبل الاخيرة بنسبة قدرت ب 4.1% وفي الاخير نجد ان عينة الحاصلة على درجة 22.0 جاءت بنسبة 1.1% وهذه النتائج تدل على أن معظم أفراد العينة ذو مستوى ومن حملة الشهادات، وهذا ما يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون أكثر فهما وموضوعية لإظهار واقع مؤسساتهم، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن بمركز التكوين المهني و التمهين في حاجة إلى متخصصين أكثر في مجال عملها، ولا تقبل بالكفاءات الضعيفة والمتدنية.

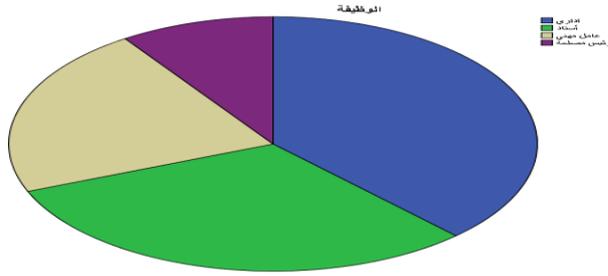
رابعا: توزيع أفراد العينة تبعا للوظيفة

جدول رقم (11) : توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة

الفئة	التكرار	النسبة
اداري	28	37,8
أستاذ	23	31,1
عامل مهني	16	21,6
رئيس مصلحة/مسؤول مكتب	7	9,5
المجموع	74	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (9): توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم وظيفة علمية، إذ أن 37,8% من العينة من صنف إداري، تليها الدرجة استاذ بنسبة 31.1% ثم تليها درجة عامل مهني بنسبة 21.6% اما العينة الاخيرة من الصنف تمثلت في منصب رئيس مصلحة بنسبة 9.5% وهذه نتائج تدل على أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يشتغلون بنسبة كبيرة في الادارة التنفيذية للتكوين وهذا ما يساعدنا على الإجابة على الأسئلة الخاصة بالدراسة، وكذلك يدل على وجود مستوى أكاديمي عالٍ ضمن مستويات الإدارة المختلفة بالمركز التكوين المهني و التمهين.

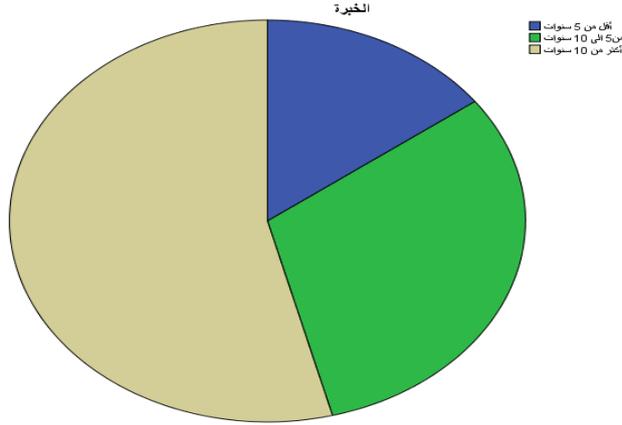
خامسا: توزيع أفراد العينة تبعا للخبرة المهنية

جدول رقم (12): توزيع عينة دراسة حسب للخبرة المهنية

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	11	14,9
من 5 الى 10 سنوات	23	31,1
أكثر من 10 سنوات	40	54,1
المجموع	74	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (10): توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية من أكثر من 10 سنوات بنسبة 54.1% من مجموع افراد العينة، في المرتبة الثانية نجد فئة من 5 الى 10 سنوات بنسبة 31.1%، اما لفة الاخيرة لديهم خبرة اقل من 5 سنوات بنسبة 14.9% وهذه نتائج تدل على أن الغالبية العظمة من عينة الدراسة يتمتعون بخبرة مهنية تكتسي مجال عملهم وهذا ما سيساعدنا على الإجابة على الأسئلة الخاصة بالدراسة. وتدل هذه النتائج على أن أفراد العينة يتمتعون بخبرة سنوات عملية جيدة وأن إجاباتهم تسمح لنا بمعالجة إشكالية بحثنا لما لهم من زاد معلوماتي حول طبيعة الموضوع، مع العلم أن المركز لم يقيم بعملية التوظيف خلال هاته الأخيرة، وذلك بسبب السياسة التي مرت بها الدولة الجزائرية في ظل الحكومة السابقة.

الفرع الثالث: الأوساط الحاسوبية والانحراف المعياري لمحاور الدراسة

أولاً: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية

قصد التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في القطاع العام وعلاقتها بأخلاقيات العمل بمركز التكوين المهني رويحي معمر بمتليلي من خلال إجابات أفراد العينة بمركز التكوين المهني محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفا ب 6 أبعاد (بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار ؛ بعد الالتزام التنظيمي ؛ بعد ظروف العمل المادية و المعنوية ؛ بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت ؛ بعد التكوين و التدريب ؛ بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية) وكذا إجابات أفراد العينة للمحور الثاني المتعلق بأخلاقيات العمل تم الاستعانة بالمتوسطات الحاسوبية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة العاملين في المركز التكوين المهني ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (13) يوضح تصورات المستجوبين لحوار جودة الحياة الوظيفية مرتبة حسب درجة الموافقة

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المحور الاول: ابعاد جودة الحياة الوظيفية	3,8134	0,58794	موافق
بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار	3,8166	0,69203	موافق
بعد الالتزام التنظيمي	3,9797	0,51901	موافق
بعد ظروف العمل المادية و المعنوية	3,7988	0,74312	موافق
بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت	3,6642	0,94197	موافق
بعد التكوين و التدريب	3,7297	0,87876	موافق
بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية	3,9899	1,37893	موافق
المحور الثاني اخلاقيات العمل	3,9197	0,63604	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS 20

التحليل الاقتصادي:

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن افراد العينة بمركز التكوين المهني و التمهين رويحي معمر بمتليلي قد أظهروا موافقتهم حول ابعاد جودة الحياة الوظيفية . وقد جاء المعدل العام مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (3,8134) ، والانحراف المعياري (0,58794).

- إذ احتل المرتبة الأولى بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية ، بمتوسط حسابي (3,9899) هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، مما يدل على أن الزبائن راضون عن هذا البعد.

- في حين جاء بعد الالتزام التنظيمي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,9797) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة ، مما يدل على أن الزبائن راضون عن هذا البعد.

- في حين احتل بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (3,8166) وهي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، مما يدل على أن الزبائن راضون عن هذا البعد .

- كما جاء بعد ظروف العمل المادية و المعنوية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,7988) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، مما يدل على أن الزبائن راضون عن هذا البعد .

كما جاء بعد التكوين و التدريب في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3,7297) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، مما يدل على أن الزبائن راضون عن هذا البعد .

كما جاء بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3,6642) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، مما يدل على أن الزبائن راضون عن هذا البعد.

كما ان افراد العينة بمركز التكوين المهني قد أظهروا موافقتهم حول المحور الثاني المتعلق باخلاقيات العمل وقد جاء المعدل العام مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (3.9197) ، والانحراف المعياري (0.63604)

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

الفرع الأول: اختبار ومناقشة الفرضية الرئيسية الأولى.

1- يوجد مستوى مرتفع لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل.

2- يوجد مستوى مرتفع لأخلاقيات العمل لدى العاملين بمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي.

بناء على الجدول رقم (13) فقد كان المعدل العام لمحور جودة الحياة الوظيفية مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (3,8134) ، والانحراف المعياري (0,58794). و هذا ما يدل على توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمركز التكوين المهني و التمهين رويجي معمر بمتليلي.

أما بالنسبة لمحور أخلاقيات العمل كان المعدل العام مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (3.9197) ، والانحراف المعياري (0.63604) و هذا ما يترجم توفر مستوى عال لأخلاقيات العمل لدى العاملين بالمركز.

3- هناك علاقة ذات دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية للعاملين في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل.

نعمند في اختبار الفرضية على اختبار **One-Sample Test**

الجدول رقم(14): دراسة المعنوية لمحاور الاستبيان باستخدام اختبار One-Sample Test

المحاور	متوسط حسابي	القيمة المخيرة	فرق متوسط	قيمة T	مستوى المعنوية
جودة الحياة الوظيفية	3,8134	0	3,81343	55,795	0.000
أخلاقيات العمل	3,9197	0	3,91967	53,013	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS 20

من خلال الجدول السابق نلاحظ:

أن المتوسط الحسابي كانت قيمة 3,8134 وأن قيمة فرق المتوسط كان 3,81343 وقيمة T 55,795 حيث تم اختبار نسبة أفراد العينة فوق الحيد أي نسبة أفراد العينة التي كانت إجاباتهم فوق الحيد موافقون يعني ذلك بأنه يوجد علاقة ذات دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية للعاملين في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي. وعليه بما أن مستوى المعنوية يساوي 0.000 أي أقل من 0.05 نصل إلى رفض الفرض العدمي وقبول الفرضية البديلة.

إذن هناك علاقة ذات دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية للعاملين في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي وعلاقتها بأخلاقيات العمل. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الأولى.

الفرع الثاني : اختبار و مناقشة الفرضية الرئيسية الثانية و الفرضيات الفرعية التابعة لها.

أولا : اختبار و مناقشة الفرضية الرئيسية الثانية:

نعتمد في اختبار الفرضية على الاختبار بالإنحدار الخطي البسيط

● يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتهم بأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين

الشهيد رويجي معمر بمتليلي

من اجل اختبار هذه الفرضية نلجأ إلى أسلوب الإنحدار البسيط، وذلك لتحديد العلاقة بين المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية، والمتغير التابع (اخلاقيات العمل)، وهذا بحساب معامل الارتباط ومعامل الإنحدار ، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية واثرتهم في اخلاقيات العمل

المتغير المستقل	معامل الانحدار BETA	R ²	R	قيمة T محسوبة	مستوى دلالة T
أبعاد جودة الحياة الوظيفية	0.660	0.436	0.660	7.461	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 20

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من الجدول السابق أن معامل الانحدار ذو قيمة موجبة 0.660 وهو ما يدل على أن هناك علاقة طردية موجبة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية واخلاقيات العمل، وما يؤكد ذلك هو مستوى دلالة T التي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهو ما يثبت وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية واخلاقيات العمل ، أي أنه كلما زادت درجة ابعاد جودة الحياة الوظيفية ، زادت قدرة تأثيرها على أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني، كما جاء معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين بـ 0.660 مرتفعاً، أما معامل التحديد يساوي 0.436 وهو يدل على أن 44% من التباين الكلي الحاصل في اخلاقيات العمل، يمكن تفسيره بتوافر ابعاد الحياة الوظيفية (بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار ؛ بعد الالتزام التنظيمي ؛ بعد ظروف العمل المادية و المعنوية ؛ بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت ؛ بعد التكوين و التدريب ؛ بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية) من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq$ لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتهم بأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الثانية .

ثانياً : اختبار الفرضيات الفرعية

وبغرض بيان اثر ابعاد الحياة الوظيفية (بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار ؛ بعد الالتزام التنظيمي ؛ بعد ظروف العمل المادية و المعنوية ؛ بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت ؛ بعد التكوين و التدريب ؛ بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية) وعلاقتهم بأخلاقيات العمل تم حساب معامل الانحدار المتعدد.

أ-اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)
- H0 : لا توجد هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)
- H1: هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار لاثر القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار في اخلاقيات العمل

المتغير المستقل X1	معامل الانحدار BETA	R ²	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار	0.385	0.148	0.385	3,542	0,001

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 20

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.385 وهي قيمة موجبة، كما أن قيمة معامل الانحدار الخطي جاءت بـ 0.428 مما يدل على أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار واخلاقيات العمل، أي كلما زادت درجة اخلاقيات العمل زادة مسؤولية القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرارات وحيث أن مستوى دلالتها من الجدول 0.001 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 كما جاء معامل التحديد بـ 0.148 أي أن القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار تفسر 15% من التباين في اخلاقيات العمل مما يدل على هناك أثر القيادة ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار في اخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الاولى.

ب-اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بين الالتزام التنظيمي و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)
- H0 : لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بين الالتزام التنظيمي و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)

H1: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بين الالتزام التنظيمي و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار لاثـر الالتزام التنظيمي في اخلاقيات العمل

المتغير المستقل X2	معامل الانحدار BETA	R ²	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الالتزام التنظيمي	0.140	0.020	0.140	1,202	0,233

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 20

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.140 وهي قيمة موجبة ضعيفة، كما أن قيمة معامل الانحدار الخطي جاءت بـ 0.140 مما يدل على أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ضعيفة بين بعد الالتزام التنظيمي في اخلاقيات العمل، وهذا راجع الى عدم الوعي ا وبالتالي انعدام اخلاقيات للعمل، وحيث أن مستوى دلالتها من الجدول 0.233 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 كما جاء معامل التحديد بـ 0.020 أي أن الحساسية للمشكلات تفسر 2% من التباين في الاداء الوظيفي مما يدل على ليس هناك أثر لبعـد الالتزام التنظيمي في اخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني مما سبق يمكننا أن نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الثانية.

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

● هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية و المعنوية وأخلاقيات العمل في مركز

التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H0 : لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بظروف العمل المادية و المعنوية وأخلاقيات العمل في مركز

التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H1: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية و المعنوية وأخلاقيات العمل في مركز التكوين

المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار لاثـر ظروف العمل المادية و المعنوية في اخلاقيات العمل

المتغير المستقل X3	معامل الانحدار BETA	R ²	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
ظروف العمل المادية و المعنوية	0,551	0,303	0,551	5,596	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 20

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.551 وهي قيمة موجبة، كما أن قيمة معامل الانحدار الخطي جاءت بـ 0.551 مما يدل على أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين بعد ظروف العمل المادية و المعنوية و اخلاقيات العمل، وحيث أن مستوى دلالتها من الجدول 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 كما جاء معامل التحديد بـ 0.303 أي أن المرونة تفسر 30% من التباين في اخلاقيات العمل مما يدل على هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية و المعنوية وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية (a≤0.05). مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

ح- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية (a≤0.05)

H0 : لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية (a≤0.05)

H1: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية (a≤0.05).

الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار لاثـر الترقية الوظيفية و الأجر و المكافآت في اخلاقيات العمل

المتغير المستقل X4	معامل الانحدار BETA	R ²	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الترقية الوظيفية و الأجر و المكافآت	0.663	0,439	0,663	7,505	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 20

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.663 وهي قيمة موجبة، كما أن قيمة معامل الانحدار الخطي جاءت بـ 0.663 مما يدل على أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين بعد الترقية الوظيفية و الأجر و المكافآت في اخلاقيات العمل ، وحيث أن مستوى دلالتها من الجدول 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 كما جاء معامل التحديد بـ 0.439 أي أن المرونة تفسر 44% من التباين في اخلاقيات العمل مما يدل على هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية و الأجر و المكافآت و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

خ- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

• هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$).

H0 : لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$).

H1: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$).

الجدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار للأثر بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل

المتغير المستقل X5	معامل الانحدار BETA	R ²	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
التكوين والتدريب	0.526	0,277	0,526	5,250	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 20

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.526 وهي قيمة موجبة، كما أن قيمة معامل الإنحدار الخطي جاءت بـ 0.526 مما يدل على أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين بعد التوازن بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل، وحيث أن مستوى دلالتها من الجدول 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 كما جاء معامل التحديد بـ 0.277 أي أن القدرة على التحليل تفسر 28 % من التباين في اخلاقيات العمل مما يدل على توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$). مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الخامسة.

د-اختبار الفرضية الفرعية السادسة

• هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$).
 H_0 : لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)
 H_1 : توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$).

الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار لأثر الحياة الشخصية والوظيفية في أخلاقيات العمل

المتغير المستقل X6	معامل الانحدار BETA	R ²	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية	0.320	0.102	0,320	2,865	0,005

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 20

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.320 وهي قيمة موجبة، كما أن قيمة معامل الإنحدار الخطي جاءت بـ 0.320 مما يدل على أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية وأخلاقيات العمل، وحيث أن مستوى دلالتها من الجدول 0.005 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 كما جاء معامل التحديد بـ 0.102 أي أن المخاطرة تفسر 10% من التباين في اخلاقيات العمل مما يدل على وجود

علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية وأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية السادسة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول اخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الوسطية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة).

• نتائج التحليل المتعلقة بالتباين الأحادي:

الجدول رقم (22) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية والوظيفية حول اخلاقيات

العمل

المتغير	مصدر التباين	مج المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الجنس	- بين المجموعات	6.333	35	0.186	0,879	0,647
	- داخل المجموعات	8.262	39	0.212		
	- التباين الكلي	14.595	74			
العمر	- بين المجموعات	7.079	35	0.208	0,916	0,601
	- داخل المجموعات	8.867	39	0.227		
	- التباين الكلي	15.946	74			
المستوى التعليمي	- بين المجموعات	417.603	35	12.282	39,325	0,000
	- داخل المجموعات	12.181	39	0.312		
	- التباين الكلي	429.240	74			
الخبرة المهنية	- بين المجموعات	20.240	35	0.595	1,197	0,292
	- داخل المجموعات	19.395	39	0.497		
	- التباين الكلي	39.635	74			
طبيعة الوظيفة	- بين المجموعات	67.196	35	1.094	1,228	0,267
	- داخل المجموعات	34.750	39	0.891		
	- التباين الكلي	71.946	74			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج SPSS 20

- بالنسبة لمتغير الجنس: نلاحظ من خلال الجدول رقم أن قيمة $\text{sig} = 0.647$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، ومنه فإنه لا توجد فروقات في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول اخلاقيات العمل تعزى لمتغير الجنس. أما بالنسبة لمتغير العمر: فنلاحظ ان قيمة $\text{sig} = 0.601$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، ومنه فإنه لا توجد فروقات في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول اخلاقيات العمل تعزى لمتغير العمر. أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: فنلاحظ أن قيمة $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ومنه فإنه توجد فروقات في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول اخلاقيات العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية: نلاحظ من خلال الجدول رقم أن قيمة $\text{sig} = 0.292$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، ومنه فإنه لا توجد فروقات في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول اخلاقيات العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

- بالنسبة لمتغير طبيعة الوظيفة: نلاحظ من خلال الجدول رقم أن قيمة $\text{sig} = 0.267$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، ومنه فإنه لا توجد فروقات في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول اخلاقيات العمل تعزى لمتغير الوظيفة.

و منه يمكننا القول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الوسطية بالنسبة (الجنس، العمر، طبيعة الوظيفة والخبرة المهنة) اما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فانه توجد فروقات ذات دلالة احصائية

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى معرفة علاقة جودة الحياة الوظيفية بأخلاقيات العمل لدى العاملين بمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي، وذلك من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية ، إذ تم إظهار مجتمع وعينة الدراسة ، بالإضافة إلى إثبات صدق وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة ، و ذلك بإستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ بالإضافة إلى الصدق الظاهري للتأكد من مصداقية الاستبيان وصحة عباراته و ذلك بعد أن تم عرضه على المحكمين، كما تم التحقق من صدق الإتساق الداخلي للإستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة في الإستبيان وتم قياس الصدق البنائي بحساب معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال وتم إجراء اختبار كولمنجروف - سمرنوف لمعرفة مدى تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا ، ثم قمنا بعرض نتائج الدراسة و تحليلها ومناقشتها من خلال اعتماد التكرارات ،النسب المئوية والدوائر النسبية في التعبير عن خصائص أفراد العينة وتحليلها .ليتيم عرض النتائج باستخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري لتحليل آراء الأفراد حول فقرات الاستبيان وقد أظهروا موافقتهم حول التطبيق المركز لأبعاد جودة الحياة الوظيفية حيث كان المعدل العام لدرجة الموافقة متوسطا ، لنتهي إلى اختبار **T** للعينات المستقلة (**Test sur échantillon unique**) لاختبار الفرضية الأولى والثانية، و إستخدمنا معامل ارتباط برسون (**Pearson Correlation**) لاختبار الفرضية الثالثة، وجود أثر بين المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) و المتغير التابع (أخلاقيات العمل) ، و لإختبار فرضيات فروق تحليل التباين الأحادي **F** (**One Way Anova**)، بالاعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج **SPSS** فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و مقترحات و آفاق يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

خاتمة

خاتمة

يعتبر المورد البشري من أساسيات التميز في منظمات الأعمال ، لذلك فإن الاستثمار فيه من خلال مدخل جودة الحياة الوظيفية يحقق قيمة لأي منظمة، و تعتبر أخلاقيات العمل من أهم العناصر الأساسية التي يتوقف عليها تطور و نجاح المنظمات و لا يكون ذلك إلا إذا ساهمت في قدرة تأثيرها على العاملين في اتجاه تحقيق أهداف المنظمة و إصالتها إلى درجة التميز , ولقد جاءت هذه الدراسة لمحاولة معرفة واقع جودة الحياة الوظيفية و علاقته بأخلاقيات العمل في مؤسسة عمومية تعليمية و هي مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي , و قد قمنا من خلال هذه الدراسة باستعراض الجانب النظري لكل من موضوع جودة الحياة الوظيفية, و موضوع أخلاقيات العمل ثم قمنا بعد ذلك بإجراء الدراسة الميدانية لإسقاط المفاهيم النظرية المتناولة في الجانب النظري على واقع الحال بمركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي ليكون محل دراستنا.

النتائج التطبيقية:

الفرضية الرئيسية :

- هناك علاقة ذات دلالة معنوية لواقع جودة الحياة الوظيفية في القطاع العام وعلاقتها بأخلاقيات العمل

في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي

أي أنه: هناك علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الأولى , و يتفق هذا مع دراسة نهاد عبد الرحمان الشنطي و دراسة مهدي هجالة يوسف و الفرضية الرئيسية الثانية :

- يوجد أثر لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقته بأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و

التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي

يوجد اثر لتطبيق و ممارسة أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقة ذلك بأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي وهذا يتوافق نوعا ما مع دراسة أمينة مخلوفي بحيث مع تطبيق معظم الأبعاد التي و كذا تمتع الافراد بأخلاقيات عمل عالية تؤدي إلى الإنضباط الوظيفي و هذا يدل على الشعور بالرضا الشيء الذي يعكس ايجابا على البيئة الإجتماعية .

• الفرضيات الفرعية

أ- الفرضية الفرعية الأولى :

بتوافر ابعاد الحياة الوظيفية (بعد القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار ؛ بعد الالتزام التنظيمي ؛ بعد ظروف العمل المادية و المعنوية ؛ بعد الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت ؛ بعد التكوين و التدريب ؛ بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية) من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq$ لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتهم بأخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ب- الفرضية الفرعية الثانية :

هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بين الالتزام التنظيمي و أخلاقيات العمل في مركز التكوين

المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية $(a \leq 0.05)$

مما يدل على ليس هناك أثر لبعدها الالتزام التنظيمي في اخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني مما سبق يمكننا أن نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الثانية.

ت- الفرضية الفرعية الثالثة :

هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية و المعنوية وأخلاقيات العمل في مركز

التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية $(a \leq 0.05)$.

مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

ث- الفرضية الفرعية الرابعة :

هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت و أخلاقيات العمل في مركز

التكوين المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية $(a \leq 0.05)$

المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية $(a \leq 0.05)$

مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

ج- الفرضية الفرعية الخامسة :

هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين التكوين والتدريب وأخلاقيات العمل في مركز التكوين

المهني و التمهين الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية $(a \leq 0.05)$.

مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الخامسة.

ح- الفرضية الفرعية السادسة :

هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية و أخلاقيات العمل في مركز التكوين المهني و التمهيّن الشهيد رويجي معمر بمتليلي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية السادسة .

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول اخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الوسطية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة).
و منه يمكننا القول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الوسطية بالنسبة (الجنس، العمر، الوظيفة والخبرة المهنة) اما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فانه توجد فروقات ذات دلالة احصائية . و هذا يتوافق مع دراسة نهاد الشنطي.

التوصيات :

اعتمادا على النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة نقدم مجموعة من الاقتراحات و التوصيات التي نأمل أن تساعد متخذي القرار في المركز على رسم خطط مستقبلية لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بكافة أصنافهم وتخصصاتهم والتي كانت في سياق الاهتمام أكثر ببيئتي العمل المادية و الاجتماعية، و كذا الإهتمام بموضوع أخلاقيات العمل ومن هذه التوصيات ما يلي:

- الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة، كإعادة النظر في ظروف العمل الطبيعية والفيزيائية وتهيئة أماكن العمل وفقا لما يضمن الراحة للعامل و المتربص و بما أن منشآت المركز من الهياكل الإدارية و ورشات التدريب كلها من البناء الجاهز منتهي الصلاحية منذ فترة طويلة و هذا ما تسبب في مجموعة من الامراض المهنية و أمراض العصر مثل الربو و الحساسية بأنواعها نتيجة الأشعة التي تنبعث من هاته المنشآت ،و رغم كل المراسلات التي ارسلت من طرف إدارة المركز إلى الوزارة الوصية بتجديد المنشآت الادارية و ورشات التدريب و كل هياكل المركز إلا أنها باءت بالفشل ، لذا نأمل من الوزارة الوصية إعادة النظر في تجديد جميع الهياكل بالمركز لضمان الراحة و الصحة و السلامة للعاملين و المتربصين.
- العمل على إعادة دراسة و هيكل نظام الحوافز ليصبح أكثر فعالية ويشمل ذلك زيادة المكافآت، الجوائز التشجيعية، الترقية، الثناء والتقدير ، بما يسمح للعاملين بالحصول على المردود المناسب لما يبذلونه من جهد وفكر ويساهم في توفير حياة وظيفية كريمة.

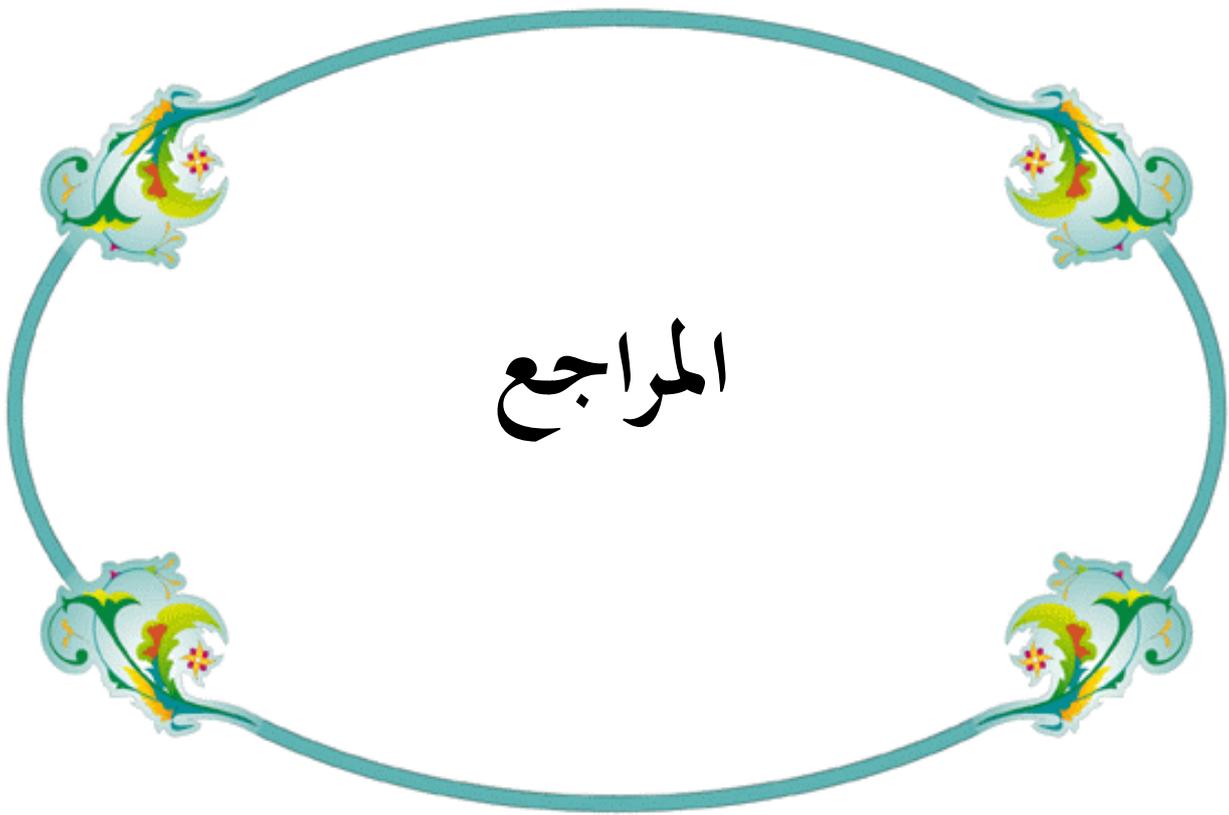
- منح صلاحيات أكبر للموظفين المتميزين وذلك في إطار توظيف (تصميم الوظائف) كدافع نحو التميز في أداء المهام.
- الحرص على صيانة أماكن العمل لتجنب الحوادث و الإصابات الناجمة عن تدهور بعض المرافق خاصة الآلات و المعدات بورشات التدريب .
- مكافأة الأداء المتميز من خلال منح الترقية الاستثنائية، و إتاحة فرص التقدم الوظيفي للعاملين سواء كانوا أساتذة و إداريين.
- على المركز إتاحة الفرص لجميع العاملين بمختلف مستوياتهم في المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم اقتصرها على فئة معينة، وهذا من خلال تقديم المزيد من الدعم من حيث درجة التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل وتزويدهم بالمعلومات الكافية التي تساعد في تنفيذ مهامهم.
- الاهتمام بميولات العاملين من خلال توفير برامج ترفيهية ورياضية وثقافية ومشاركتهم مناسباتهم من اجل تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.
- تعزيز مستوى الثقة بين الإدارة والعاملين وذلك من خلال معالجة الشكاوي والتظلمات بشكل موضوعي .
- توثيق مدونة سلوك أخلاقية مكتوبة يلتزم بها كافة العاملين تتوافق مع بيئة العمل بالمركز من خلال الاستفادة من مدونات أخلاقيات العمل من تجارب عالمية.
- تنمية و تعزيز الرقابة الذاتية، وتخصيص مكتب خاص للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين.
- الاهتمام أكثر بتعزيز علاقات العمل من خلال القيام بإنشاء نوادي اجتماعية والقيام برحلات جماعية للعاملين.

آفاق الدراسة

تشكل هذه الدراسة خطوة تمهيدية لدراسات مستقبلية في مواضيع عدة منها:

- أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على المناخ التنظيمي.
- جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالولاء التنظيمي.
- دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي.
- معوقات رفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في القطاع العام.
- دور أخلاق مهنة التعليم في تعزيز القيم الأخلاقية للمكون .
- تطبيق المعايير الأخلاقية و أثره في الرفع من تنافسية الأداء بالمؤسسات الجزائرية (دراسة مقارنة).
- واقع و أهمية التدريب الأخلاقي بمنظمات الأعمال العامة و الخاصة (دراسة مقارنة).
- أثر أخلاقيات العمل على القيادة الرشيدة في القطاعين (دراسة مقارنة).

المراجع



المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد مُجَّد الدرمداش ، جودة الحياة الوظيفية و الاداء التنظيمي ، دار الحكمة للطباعة والنشر، مصر ، 2018.
 2. جاد الرب سيد مُجَّد ، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر ، 2008
 3. فاطمة عبد الرقيب فاضل مُجَّد ، أخلاقيات العمل ، شبكة الألوكة ، 1439هـ/2018م .
 4. ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، أخلاقيات المهنة الإعلامية ، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان. الأردن، 2014 .
 5. مُجَّد أحمد سليمان ، سوسن عبد الفتاح وهب ، الرضا و الولاء الوظيفي قيم و أخلاقيات الأعمال ، زمم للنشر و التوزيع . 2011 .
 6. مُجَّد عاطف الجمال ، جودة الحياة الوظيفية و المسار التنظيمي، 2019
 7. ابن منظور، لسان العرب، دار الشروق، بيروت، 2005.
 8. الهيتي خالد عبد الرحيم ، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
- المذكرات والرسائل الجامعية:
1. أماني مُجَّد زيدان ، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي دراسة حالة مشفى الاسد الجامعي، رسالة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق . 2016/2017 .
 2. أمينة مخلوفي ، إكرام بوسعيد ، بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل (دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- مديرية التوزيع - أدرار، مذكرة ماستر علوم إجتماعية تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية أدرار ، 2020/2021
 3. بودراع أمنية ، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة المسيلة ، 2012/2013.
 4. حدة سلطاني ، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة- دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قالملة، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أم البواقي 2 ، 2021/2022.

5. خالد بن خليفة. لطفي عاشور. معراج شريقي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي، رسالة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة الأعمال، جامعة حمه لخضر بالوادي، 2022/2021.
6. دحيما لويظة، تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص موارد بشرية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3، 2012/2011.
7. دموش مباركة، هاد شاهيناز، جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال شركة **TOP GLOVES**، رسالة ماستر أكاديمي، تخصص علم النفس، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، 2019/2018.
8. زروقي يحي، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام (دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان)، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017/2016.
9. سرور لعمارة، تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الاعوان الشبه طبيين دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالطاهير - جيجل، شهادة الماستر تخصص: تسيير الموارد البشرية، كلية الاقتصاد و علوم التسيير، جامعة جيجل، 2017/ 2016.
10. سمر سعيد البياري، جودة الحياة و أثرها على الإلتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الإجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الإقتصاد، الجامعة الإسلامية بغزة، 2018.
11. صالح زينب، جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة دراسة ميدانية على عينة من عمال اتصالات الجزائر، رسالة ماستر، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة ورقلة. 2018/2017.
12. لشهب وردة، الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية سطيف، مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017/2016.
13. محروق سمر، بوبلي حليلة، أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي لدى الاساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية، جامعة جيجل، 2020/2019.
14. نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل دراسة على موظفي وزارة الأشغال العامة و الاسكان غزة، رسالة الماجستير، جامعة الأقصى. 2016.
15. نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل دراسة على موظفي وزارة الأشغال العامة و الاسكان غزة، رسالة الماجستير، جامعة الأقصى. 2016.

التقارير والمجلات:

1. ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان الزعبي، فعالية برامج التنمية المهنية القائمة على تطبيقات الازو بالمؤسسة التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى هيئة التدريس، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة المجمعة، عدد: 76، المملكة العربية السعودية، 2012 .
2. أحلام خان ، وسيلة جغلو، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة - بسكرة، مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية ، المجلد: 14 العدد : 02، 2020 .
3. أحمد تي ، بوبكر نعرو، أثر جودة الحياة الوظيفية من على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الإقتصادية ، دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز بالوادي ، جامعة الشهيد حمى لخضر الوادي ، المخبر الجزائري للاقتصاد و التسيير ، مجلد: 15 العدد: 01 ، 2021 .
4. أسعد حمدي مُجد ماهر. هيو أبو بكر علي .محسن إبراهيم أحمد ، أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على التسويق المصرفي الإسلامي دراسة إستطلاعية على المصارف العاملة في محافظة السلیمانية ، مجلة جامعة التنمية البشرية ، المجلد: 3، العدد : 2 ، 2017.
5. بلحاج فتيحة، أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات إقتصادية- 2/23 .
6. تغريد بنت حمد الهدّاب، د .عبدالمالك بن طاهر المخلافي، أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحتراق الوظيفي ، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، مج 40 ، العدد: 3 ، 2020 .
7. حسام قرني أحمد ، أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات :دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية - جمهورية مصر العربية، المجلة العربية للإدارة، المجلد : 40 ، العدد : 4، ديسمبر 2020.
8. شراف عقون، لقمان بوخدوني ، دراسة جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري نظرة عامة ، مجلة الأفاق للدراسات الإقتصادية العدد 2 المجلد 5 ، 2020 .
9. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، جودة الحياة الوظيفية و أثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة ، مجلة الدراسات و البحوث التجارية ، كلية التجارة جامعة الزقازيق ، العدد: 2، 2004 .
10. عبدالوهاب بن شباب بن شميلان ، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39 ، العدد 2 ، 2019

11. مُجَد البخاري عمومن، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَد بوضياف، ورقة، مجلة أفاق للدراسات والبحوث، العدد : 01، 2018 .
12. مغنوس دنيا زاد ، عقون شراف، قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة2، مجلة جديد الاقتصاد ، المجلد :16 العدد : 01، 2021 .
13. المهدي هجاله يوسف، أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البلدية ، مجلة الريادة الإقتصادية للأعمال ،مجلد 06 ، العدد : 04 ، 2020 ،
14. هاني السيد مُجَد العزب ، جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة العاملين لدى كلية رياض الأطفال جامعة المنيا جامعة المنيا ، مجلة الطفولة و التربية ، العدد :33 ، 2018 .
- المراجع باللغة الأجنبية:
1. Shno Mohammadi & Premalatha Karupiah، **Quality of work life and academic staff performance: a comparative study in public and private universities in Malaysia**، studies in higher education، Vol(45) ، N(6) ،school of social sciences،university sains malaysia، penang، malaysia، 2020.
 2. Maguad، ben A and Krone، Robert M، **ethics en moral leadership**، total quality Linkhages ، vol 20، N° 2، 2009.
 3. Gayathiri R، Lalitha MBA، **Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance**، International Journal of Business and Management Invention، 2013.
 4. Lewis ، Goodman & Fanclt، **Mangement challanges in the 21st century**، New yourk ،west pullishing Co.1995.
 5. Greenberg. J، **Behaviour in Organizations**، 10th edition، Pearson Education Limited، Esse، England. International Journal of Social Sciences، Journal of Commerce and Management Studies، 2011.
 6. Daft Richard، **Management**، South–Western & College Publishing Co.، Canada،2003

ملحق رقم (1): الاستبيان

السلام عليكم، تحية طيبة وبعد

أخي الفاضل أختي الفاضلة...

يشرفنا وفي إطار التحضير لمذكرة التخرج تحت عنوان :

" واقع جودة الحياة الوظيفية في القطاع العام وعلاقتها بأخلاقيات العمل "

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة، وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، حيث إن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذا فإن مشاركتكم مهمة وعامل أساسي من عوامل نجاحها.

علما أن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولأهداف البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

أولا : البيانات الشخصية

الجنس :

ذكر أنثى

العمر : أقل من 30 سنة من 30 إلى 50 أكثر من 50

المؤهل العلمي : مستوى ثانوي مستوى جامعي (مستوى ابتدائي)

الخبرة : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

الوظيفة : إداري أستاذ عامل مهني رئيس مصلحة/مسؤول مكتب

الملاحق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الخور الأول : جودة الحياة الوظيفية
					البعد الأول : القيادة و مشاركة العاملين في إتخاذ القرار
					يشجع المسؤول المباشر العامل على التعبير عن رأيه و المشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل خلال الاجتماعات
					يساهم العامل في حل مشكلات عمله و تحقيق الأهداف الوظيفية بإبداء رأيه فيها
					يبادر العاملون بتقديم اقتراحات لتطوير وظائفهم أو وظائف زملائهم
					يتعاون العاملون فيما بينهم لاتخاذ قرارات خاصة بوظائفهم
					يعامل المسؤول المباشر العامل بعدالة و إنصاف
					يستخدم المسؤول المباشر عن العمل طرق النقد الإيجابي عند ارتكاب خطأ في إنجاز العمل
					تشجع إدارة المركز العمال على تنمية و تطوير المهارات الوظيفية لهم
					البعد الثاني : الالتزام التنظيمي
					يتجنب العامل إرتكاب الأخطاء و يبذل جهدا كافيا لإنجاز المهام الموكلة له بالوقت المحدد
					يلتزم العامل بتعليمات و توجيهات المسؤول المباشر عنه في العمل
					يلتزم العامل بالأنظمة المعمول بها في المركز
					ينجز العمال مهامهم بأقل أوقات و الجهود
					يقوم العامل بإنجاز أعمال إضافية عن الأعمال المطلوبة منه
					يحاول العامل إنجاز عمله بإتقان و بأقل تكلفة
					البعد الثالث : ظروف العمل المادية و المعنوية
					يشعر العامل بالفخر و الاعتزاز كونه يعمل بالمركز
					يرغب العامل بالإستمرار في العمل بالمركز
					يشعر العامل بالإرتياح عند إنجازه للعمل المطلوب منه
					يعمل العامل في مناخ يتصف بالثقة المتبادلة بينه و بين باقي العمال
					يوفر المركز التجهيزات المكتبية و كل اللوازم و المستلزمات المناسبة للعمل
					يوفر المركز التكنولوجيا و التقنيات الحديثة لإنجاز العمل
					يوفر المركز أجهزة التدفئة و التكييف الحراري
					تعمل إدارة المركز على توفير وسائل و تقنيات حديثة في العمل
					يوفر المركز المستلزمات الضرورية في حالة التعرض لحوادث العمل
					البعد الرابع : الترقية الوظيفية و الأجور و المكافآت
					يتم ترقية العامل بناءا على كفاءته و خبرته

الملاحق

					يوجد توافق بين المؤهل العلمي و الوظيفة المشغولة
					يطبق المركز سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب
					توجد فرص مستقبلية متاحة للترقيات
					يتناسب الراتب الذي يتقاضاه العامل مع مؤهلاته العلمية
					يتناسب الراتب مع المهام المكلف بها العامل
					تقدم الإدارة العليا التشجيع و التكريمات للعامل المتميز في الأداء
					يكفي الأجر الذي يتقاضاه العامل لسد إحتياجاته
					تصب الأجر في وقتها دون تأخير
					البعد الخامس : التكوين و التدريب
					يمنح المركز برنامج التكوين في جميع مجالات العمل الإدارية و التقنية
					يشجع المركز العامل على تنمية مهاراته الوظيفية
					توفر إدارة المركز التسهيلات للعمال للاستفادة من برامج التكوين و تحسين المستوى في وظائفهم
					البعد السادس : التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية
					ساعات العمل غالبا ما توافق الظروف الشخصية للعامل
					تراعي إدارة المركز الظروف الشخصية للموظفين
					تسمح إدارة المركز للعامل بالغياب إذا استدعت ظروفه الشخصية ثم التعويض لاحقا
					تقوم إدارة المركز بتقديم العطل الإستثنائية للعمال عند الضرورة و في الحالات الطارئة للعمال
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	المحور الثاني: أخلاقيات العمل
					يلتزم العامل بالقوانين و الضوابط المعمول بها بالمركز
					يحرص العامل على الإلتزام بإنجاز الأعمال المطلوبة منه في وقتها المحدد
					يحافظ العامل على أسرار العمل و لا يفشيها خارجا
					يبادر العامل بالإعتذار في حال وقع منه خطأ في حق مسؤوليه أو زملاءه
					يحافظ العامل على التجهيزات و كل ممتلكات المركز
					هناك عقوبات تفرضها إدارة المركز في حال خالف العامل القوانين و الأنظمة المعمول بها في المركز
					تعمل إدارة المركز على ترسيخ القيم والمبادئ و الأخلاق الطيبة بين العمال
					تتبع إدارة المركز سياسات عدم التمييز بين العاملين(في : السن , الجنس , الإعاقة)
					تعمل إدارة المركز على تقييم و تكريم العمال على حسب الأداء

الملاحق

					يحرص المسؤول على أن يكون قدوة للعمال
					يدافع المسؤول عن حقوق العمال
					تعمل إدارة المركز على إطلاع المجتمع المحلي
					يسود التعاون و الاحترام بين العاملين في المركز
					تسود علاقة التقدير والاحترام بين المسؤول و بقية العمال
					يقدم العامل حلول لمشاكل العمل و مقترحات لتطويره
					يوجد وضوح و شفافية و مصداقية في إنجاز العمل المكلف به أي عامل
					تسعى إدارة المركز بالحفاظ على عمالها خاصة الأكفاء منهم
					يهتم العاملون بمستقبل المركز وبتحسين صورته في المجتمع

الملاحق

ملحق رقم (2) : : مخرجات spss

التكرار والتكرار النسبي للمتغيرات الديمغرافية

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	54	73,0	73,0	73,0
Valid أنثى	20	27,0	27,0	100,0
Total	74	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 30 من أقل	7	9,5	9,5	9,5
Valid سنة 50 الى 30 من	58	78,4	78,4	87,8
Valid سنة 51 من أكثر	9	12,2	12,2	100,0
Total	74	100,0	100,0	

a3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي مستوى	27	36,5	36,5	36,5
Valid جامعي مستوى	43	58,1	58,1	94,6
Valid ابتدائي مستوى	3	4,1	4,1	98,6
22,00	1	1,4	1,4	100,0
Total	74	100,0	100,0	

a4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من أقل	11	14,9	14,9	14,9
Valid سنوات 10 الى 5 من	23	31,1	31,1	45,9
Valid سنوات 10 من أكثر	40	54,1	54,1	100,0
Total	74	100,0	100,0	

5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اداري	28	37,8	37,8	37,8
Valid أستاذ	23	31,1	31,1	68,9
Valid مهني عامل	16	21,6	21,6	90,5
Valid مصلحة رئيس	7	9,5	9,5	100,0
Total	74	100,0	100,0	

معامل ألفا كرومباخ لمحاور وأبعاد الاستبيان

الملاحق

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t1	26,8986	15,262	,979	,764
t2	26,7924	16,311	,660	,794
بعد1	26,8955	16,576	,541	,805
بعد2	26,7323	18,816	,226	,835
بعد3	26,9133	15,589	,675	,788
بعد4	27,0478	13,206	,878	,749
بعد5	26,9823	15,344	,579	,799
بعد6	26,7222	15,137	,286	,881

Kolmogorov-Smirnov اختبار التوزيع الطبيعي

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
t1	74	3,8134	,58794	2,05	4,68
t2	74	3,9197	,63604	2,17	4,94

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		t1	t2
Normal Parameters ^{a,b}	N	74	74
	Mean	3,8134	3,9197
	Std. Deviation	,58794	,63604
Most Extreme Differences	Absolute	,075	,118
	Positive	,069	,062
	Negative	-,075	-,118
	Kolmogorov-Smirnov Z	,643	1,018
	Asymp. Sig. (2-tailed)	,803	,252

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

معامل الارتباط بين محورين

Correlations

		t1	t2
t1	Pearson Correlation	1	,660**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	74	74
t2	Pearson Correlation	,660**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	74	74

الملاحق

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

معامل الارتباط بين ابعاد المحور الاول

Correlations

		بعد1	بعد2	بعد3	بعد4	بعد5	بعد6
بعد1	Pearson Correlation	1	,218	,658**	,476**	,467**	,064
	Sig. (2-tailed)		,062	,000	,000	,000	,587
	N	74	74	74	74	74	74
بعد2	Pearson Correlation	,218	1	,417**	,293*	,088	-,115
	Sig. (2-tailed)	,062		,000	,011	,456	,329
	N	74	74	74	74	74	74
بعد3	Pearson Correlation	,658**	,417**	1	,678**	,546**	,028
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,812
	N	74	74	74	74	74	74
بعد4	Pearson Correlation	,476**	,293*	,678**	1	,594**	,521**
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,000		,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74
بعد5	Pearson Correlation	,467**	,088	,546**	,594**	1	,155
	Sig. (2-tailed)	,000	,456	,000	,000		,187
	N	74	74	74	74	74	74
بعد6	Pearson Correlation	,064	-,115	,028	,521**	,155	1
	Sig. (2-tailed)	,587	,329	,812	,000	,187	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور و الأبعاد الاستبيان

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
t1	74	2,05	4,68	3,8134	,58794
t2	74	2,17	4,94	3,9197	,63604
بعد1	74	1,29	5,00	3,8166	,69203
بعد2	74	1,83	5,00	3,9797	,51901
بعد3	74	1,67	5,00	3,7988	,74312
بعد4	74	1,22	5,67	3,6642	,94197
بعد5	74	1,00	5,00	3,7297	,87876
بعد6	74	1,25	14,00	3,9899	1,37893
Valid N (listwise)	74				

اختبار One-Sample Test

الملاحق

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
t1	55,795	73	,000	3,81343	3,6772	3,9496
t2	53,013	73	,000	3,91967	3,7723	4,0670

معادلة الانحدار الخطي البسيط

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	t1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: t2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,660 ^a	,436	,428	,48095

a. Predictors: (Constant), t1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	12,877	1	12,877	55,669	,000 ^b
	Residual	16,655	72	,231		
	Total	29,532	73			

a. Dependent Variable: t2

b. Predictors: (Constant), t1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,196	,369		3,237	,002
	t1	,714	,096	,660	7,461	,000

a. Dependent Variable: t2

الملاحق

معادلة الانحدار لبعء الاول

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	بعء1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: t2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,385 ^a	,148	,137	,59101

a. Predictors: (Constant), بعء1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4,383	1	4,383	12,547	,001 ^b
1 Residual	25,149	72	,349		
Total	29,532	73			

a. Dependent Variable: t2

b. Predictors: (Constant), بعء1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,568	,388		6,626	,000
	بعء1	,354	,100	,385	3,542	,001

a. Dependent Variable: t2

معادلة الانحدار لبعء الثاني

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	بعء2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: t2

b. All requested variables entered.

الملاحق

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,140 ^a	,020	,006	,63411

a. Predictors: (Constant), بعد2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,581	1	,581	1,444	,233 ^b
Residual	28,951	72	,402		
Total	29,532	73			

a. Dependent Variable: t2

b. Predictors: (Constant), بعد2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,236	,574		5,639	,000
	بعد2	,172	,143	,140	1,202	,233

a. Dependent Variable: t2

معادلة الانحدار لبعء الثالث

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	بعد3 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: t2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,551 ^a	,303	,293	,53465

a. Predictors: (Constant), بعد3

الملاحق

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8,951	1	8,951	31,312	,000 ^b
Residual	20,581	72	,286		
Total	29,532	73			

a. Dependent Variable: t2

b. Predictors: (Constant), 3بعد

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,130	,326		6,535	,000
3بعد	,471	,084	,551	5,596	,000

a. Dependent Variable: t2

معادلة الانحدار لبعده الرابع

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	4بعد ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: t2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,663 ^a	,439	,431	,47972

a. Predictors: (Constant), 4بعد

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12,963	1	12,963	56,328	,000 ^b
Residual	16,569	72	,230		
Total	29,532	73			

a. Dependent Variable: t2

b. Predictors: (Constant), 4بعد

Coefficients^a

الملاحق

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,280	,225		10,117	,000
	,447	,060	,663	7,505	,000

a. Dependent Variable: t2

معادلة الانحدار لبعده الخامس

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	بعده ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: t2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,526 ^a	,277	,267	,54463

a. Predictors: (Constant), بعده5

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,175	1	8,175	27,561	,000 ^b
	Residual	21,357	72	,297		
	Total	29,532	73			

a. Dependent Variable: t2

b. Predictors: (Constant), بعده5

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,499	,278		8,995	,000
	,381	,073	,526	5,250	,000

a. Dependent Variable: t2

معادلة الانحدار لبعده السادس

الملاحق

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	باعد ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: t2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,320 ^a	,102	,090	,60679

a. Predictors: (Constant), باعد

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,022	1	3,022	8,208	,005 ^b
1 Residual	26,510	72	,368		
Total	29,532	73			

a. Dependent Variable: t2

b. Predictors: (Constant), باعد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,331	,217		15,332	,000
	باعد	,148	,052	,320	2,865	,005

a. Dependent Variable: t2

الملاحق

اختبار التباين الأحادي ANOVA

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	6,333	34	,186	,879	,647
	Within Groups	8,262	39	,212		
	Total	14,595	73			
العمر	Between Groups	7,079	34	,208	,916	,601
	Within Groups	8,867	39	,227		
	Total	15,946	73			
المؤهل العلمي	Between Groups	417,603	34	12,282	39,325	,000
	Within Groups	12,181	39	,312		
	Total	429,784	73			
الخبرة المهنية	Between Groups	20,240	34	,595	1,197	,292
	Within Groups	19,395	39	,497		
	Total	39,635	73			
الوظيفية	Between Groups	37,196	34	1,094	1,228	,267
	Within Groups	34,750	39	,891		
	Total	71,946	73			

ملحق رقم (3): قائمة المحكمين

الجامعة	إسم المحكم
جامعة غرداية	هوارى معراج
جامعة غرداية	بن شاعة وليد
جامعة ورقلة	باسيمان عبد المالك

