



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



[العنوان]

دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بمؤسسة
سوناطراك للنقل عبر الأنابيب مديرية أطريكو ماطي-عقلة أحمد، بئر العاتر

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في علوم التسيير
تخصص: تسيير الموارد البشرية

إشراف:
❖ أ.د محمد العيفة

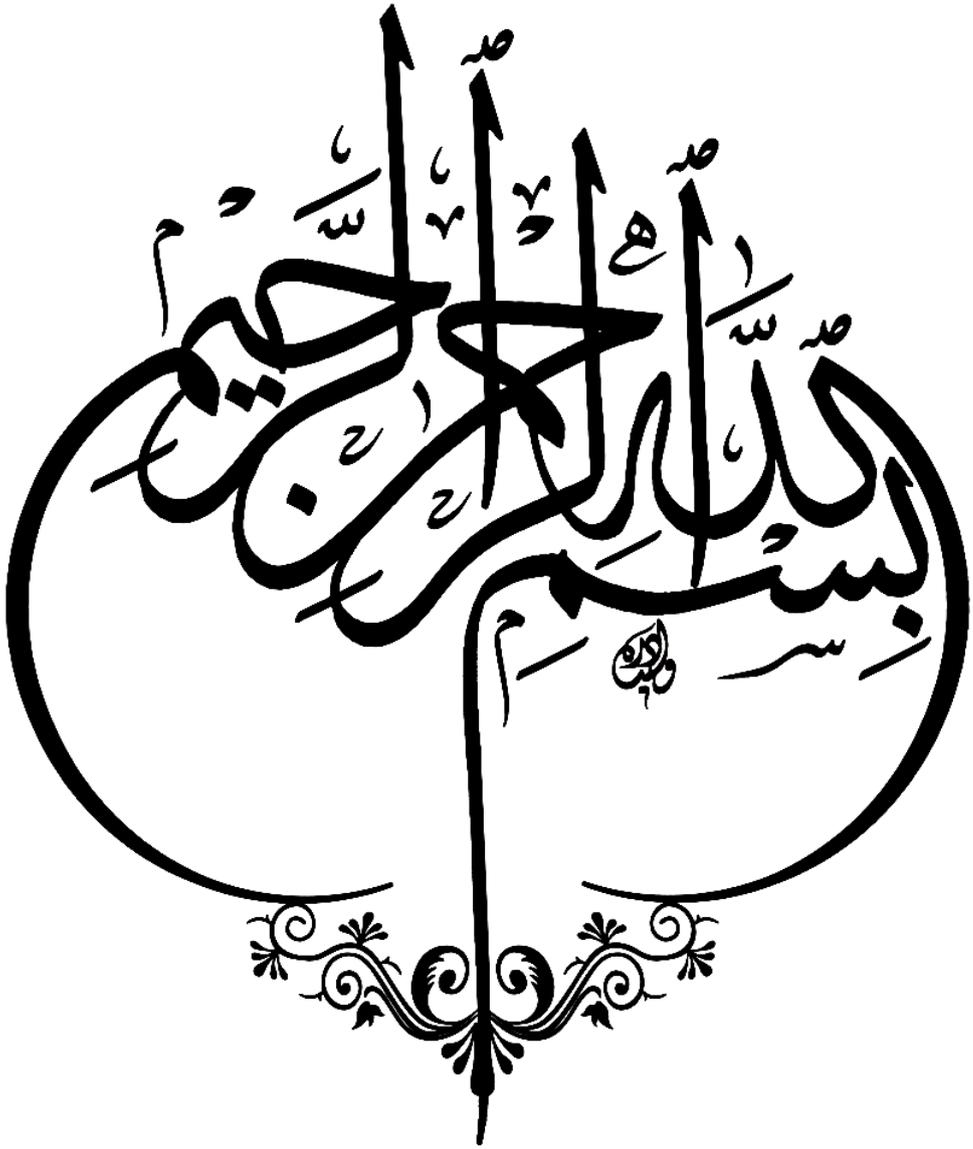
مساعدة المشرف:
❖ أ.د هدى بوحنيك

إعداد الطالبة:
❖ أمال عطية

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د/ شوقي جدي	أستاذ	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة	رئيسا
أ.د/ محمد العيفة	أستاذ	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة	مشرفا
أ.د/ هدى بوحنيك	أستاذة	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة	مساعدة المشرف
د/ وداد بن قيراط	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة	ممتحنا
د/ يوسف عبايدية	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة	ممتحنا
أ.د/ لطيفة بكوش	أستاذة	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي	ممتحنا
أ.د/ منى مسغوني	أستاذة	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023



شكر و عرفان

﴿رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

("سورة النمل" آية 19)

كھ أتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان والاحترام إلى الأستاذ المشرف الفاضل "أ.د.العيفة محمد" على مسانדתه طوال المشوار العلمي والذي جسّد قيمة رفيعة للعطاء العلمي والإنساني من خلال نصائحه وإرشاداته التي تترجمت في إعداد هذا العمل. كھ أتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان والمحبة والعرفان إلى الأستاذة الأخت والصديقة مساعدة المشرف "أ.د.بوحنيك هدى" التي رافقتني في هذا المشوار العلمي وساعدتني في إعداد هذا العمل، فدام عطاؤها البار تعليماً وتوجيهاً وتشجيعاً، فلها مني العرفان والامتنان مالا يخطه قلم ولا يعبر عنه لسان.

كھ أشرف بتقديم أسمى عبارات الشكر والعرفان والتقدير للأستاذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الذين شرفوني بقبول مناقشة الأطروحة وإثرائها. كھ والى كل من بذل معي جهداً ووفراً لي وقتاً ونصحاً لي قولاً ، أسأل الله أن يجازيهم الحسنى.

كھ آمال عطية

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على سيدنا محمد الفاتح لما غلق والخاتم لما سبق ناصر الحق بالحق والهادي إلى صراط مستقيم وعلى آله بحق قدر ومقدار عليم.

أهدي ثمرة جهدي :

إلى "أمي الحبيبة" مصدر طاقتي وقاعدة كياني، فبدعائها تتحقق الأحلام والأمانى

وإلى "أبي الغالي" الذي بدعائه أتوفق في أعمالي وأحظى بالثبات، فاللهم أطل في عمرهما.

إلى "زوجي الغالي" الذي اعتز برفقته الطيبة، وأفتخر لكونه سندي وساعدي في مشواري العلمي،

حفظه الله ورعاه

إلى "أبنائي" زينة الحياة الدنيا، فاللهم احفظهم.

إلى "إخوتي وأخواتي وأبنائهم" رفاقي في كل مراحل حياتي جمعنا حلو الحياة ومرها تحت سقف

الأسرة حفظهم الله.

إلى كل الأصدقاء والأحبة وممن ساندني ووقف إلى جانبي من قريب أو بعيد.

كله آمال عطية

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وإبراز تأثير كل بعد من أبعادها (الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، الأسلوب الإشرافي، المشاركة في القرارات) في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وواقع هذا التأثير في مؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر، وبغرض تحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة عن الإشكالية والتساؤلات الفرعية تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة إلى جانب المقابلة كأداة مساعدة لجمع البيانات والمعلومات عن واقع متغيرات الدراسة والعلاقة بينهما، وتم إجراء المسح الشامل لوحدة المعاينة التي تنتمي لمجتمع الدراسة - المؤسسة محل الدراسة-، بلغ حجم العينة 94 مفردة، ولإجراء التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام **SPSS.V 26**، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة بنسبة 54,1%، إضافة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسط إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0,046، كما خلصت الدراسة إلى وضع مجموعة من الاقتراحات مفادها تفعيل مساهمة جودة الحياة في العمل في تحسين مستوى أداء الموظف.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة وظيفية، أجور ومكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف عمل معنوية، جماعة

عمل، أسلوب إشرافي، مشاركة في القرارات، أداء وظيفي، مؤسسة سوناطراك.

Summary

This study aimed to determine extent to which the quality of work life contributes to improving the level of job performance, It also highlights the role of each of its dimensions (wages and rewards, job characteristics, moral working conditions, work group, supervisory style, participation in decisions) in improving the level of job performance and the reality of this influence In the Pipe Transport Corporation – Oqla Ahmed – Bir–Elater, and for the purpose of achieving the objectives of this study and answering the problem and sub-questions, the questionnaire was adopted as the main tool for the study, along with the interview as an secondary tool for collecting data and information about the reality of the study variables and the relationship between them Moreover, a comprehensive survey was conducted for the sampling unit that belongs for the study population – the company under study, The sample size was 94 individuals, and to conduct statistical analysis of the data and test the study hypotheses, SPSS.V 26 was used, Among the most important results that the study reached is that there is a statistically significant relationship and influence at a 5% significance level for the dimensions of the quality of work life combined in improving the level of job performance in the Company under study by 54,1%, Moreover there are statistically significant differences at the 5% level of significance between the average answers of the sample members regarding the variable age at a significance level of 0,046, The study also concluded that developing a set of suggestions to activate the contribution of quality of life at work to improving the level of employee performance.

Keywords: Quality of Work Life, Wages and Rewards, Job Characteristics, Moral Working Wonditions, Work Group, Supervisory Style, Participation in Decisions , Job performance, Sonatrach Company.

فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	شكر وعرهان
II	الإهداء
III	ملخص
V	Summary
VII	فهرس المحتويات
XI	قائمة الجداول
XIV	قائمة الأشكال
XV	قائمة الملاحق
XVI	قائمة المختصرات
ب-ط	مقدمة
الفصل الأول: الدراسات السابقة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الدراسات السابقة الوطنية
3	المطلب الأول: الدراسات السابقة الوطنية التي تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية
6	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الوطنية التي تناولت متغير الأداء الوظيفي
8	المطلب الثالث: الدراسات السابقة الوطنية التي تناولت الربط بين المتغيرين
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة العربية
14	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية التي تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية
17	المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية التي تناولت متغير الأداء الوظيفي
20	المطلب الثالث: الدراسات السابقة العربية التي تناولت الربط بين المتغيرين
26	المبحث الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية
26	المطلب الأول: الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية
29	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت متغير الأداء الوظيفي
32	المطلب الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت الربط بين المتغيرين

فهرس المحتويات

39	المبحث الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية
40	المطلب الأول: إسهامات وميادين تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
41	المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
42	المطلب الثالث: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة والفجوة البحثية
43	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الأدبيات النظرية للدراسة	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية
46	المطلب الأول: نشأة وتعريف جودة الحياة الوظيفية
54	المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية
57	المطلب الثالث: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية ومعايير قياسها
61	المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي
61	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
64	المطلب الثاني: تقييم الأداء الوظيفي
73	المطلب الثالث: تحسين الأداء الوظيفي
79	المبحث الثالث: النموذج المقترح لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما
80	المطلب الأول: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
84	المطلب الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي
87	المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي
91	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر	
94	تمهيد
95	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر
95	المطلب الأول: نشأة وتطور قطاع المحروقات بالجزائر
97	المطلب الثاني: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة

فهرس المحتويات

99	المطلب الثالث: واقع الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة
101	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية
101	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
102	المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة
107	المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة
125	المبحث الثالث: تحليل ومعالجة البيانات
125	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية
132	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية
139	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد الأداء الوظيفي
144	المبحث الرابع: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
145	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية
153	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية
159	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
162	خلاصة الفصل الثالث
164	خاتمة
168	قائمة المراجع
176	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

والأشكال



فهرس الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين تفريغ الدراسات السابقة الوطنية	11
02	يبين تفريغ الدراسات السابقة العربية	22
03	يبين تفريغ الدراسات السابقة الأجنبية	35
04	يوضح قائمة معايير قياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية	61
05	يوضح أنماط وأساليب تحسين الأداء الوظيفي	79
06	يبين تداول الاستبيان	102
07	يبين توزيع أسئلة الاستبيان على أبعاد المتغير المستقل	104
08	يبين توزيع أسئلة الاستبيان على أبعاد المتغير التابع	104
09	يبين المستويات والأوزان المقابلة لها	105
10	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الأجور والمكافآت	108
11	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد خصائص الوظيفة	108
12	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل المعنوية	109
13	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد جماعة العمل	110
14	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الأسلوب الإشرافي	110
15	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد المشاركة في القرارات	111
16	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد كمية العمل	112
17	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد جودة العمل	113
18	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد المعرفة بمتطلبات الوظيفة	113
19	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد إنجاز المهمة	114
20	يوضح اختبار الصدق البنائي لمتغير جودة الحياة الوظيفية	115
21	يوضح اختبار الصدق البنائي لمتغير الأداء الوظيفي	115
22	يوضح نتائج اختبار ثبات أبعاد ومحاور الاستبيان	116
23	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعد الأجور والمكافآت باستبعاد العبارة	117

فهرس الجداول

118	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء خصائص الوظيفة باستبعاد العبارة	24
118	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء ظروف العمل المعنوية باستبعاد العبارة	25
119	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء جماعة العمل باستبعاد العبارة	26
119	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء الأسلوب الإشرافي باستبعاد العبارة	27
120	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء المشاركة في القرارات باستبعاد العبارة	28
121	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء كمية العمل باستبعاد العبارة	29
121	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء جودة العمل باستبعاد العبارة	30
122	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء المعرفة بمتطلبات الوظيفة باستبعاد العبارة	31
123	يوضح معامل ألف كرونباخ لبعء إنجاز المهمة باستبعاد العبارة	32
124	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)	33
125	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير التابع (الأداء الوظيفي)	34
126	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	35
127	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	36
128	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	37
129	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب	38
131	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	39
133	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء الأجور والمكافآت	40
134	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء خصائص الوظيفة	41
135	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء ظروف العمل المعنوية	42
136	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء جماعة العمل	43
137	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء الأسلوب الإشرافي	44
138	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء المشاركة في القرارات	45
139	يوضح نتائج الإحصاء الوصفي لجودة الحياة الوظيفية من خلال الأبعاد	46
140	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء كمية العمل	47
141	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء جودة العمل	48

فهرس الجداول

142	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء المعرفة بمتطلبات الوظيفة	49
143	يوضح نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء إنجاز المهمة	50
144	يوضح عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي لمستوى الأداء الوظيفي من خلال الأبعاد	51
145	يوضح تحليل التباين للانحدار ANOVA	52
146	يوضح معامل الارتباط بيرسون بين متغيري الدراسة	53
147	يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار مساهمة أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي	54
147	يبين اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية الأولى	55
148	يبين نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع	56
149	يبين نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع	57
155	يبين نتائج اختبار Test T للعينات المستقلة (Independent T Test) Simple بين متوسطات متغير جودة الحياة الوظيفية حسب الجنس	58
156	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي حسب متغير العمر	59
157	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي حسب متغير عدد سنوات الخبرة	60
158	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي حسب متغير الراتب	61
159	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي	62

فهرس الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ح	يوضح التصميم الهيكلي للدراسة	01
ط	يوضح النموذج الافتراضي للدراسة	02
84	يوضح أبعاد University Michigan لجودة الحياة الوظيفية	03
87	يوضح أبعاد الأداء الوظيفي	04
91	يوضح نموذج السلم لـ Le louran & wils	05
97	يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل عبر الأنابيب - عقلة أحمد - بئر العاتر	06
126	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	07
127	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	08
129	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	09
130	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب	10
132	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	11

فهرس الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
175	استبيان الدراسة	1
180	قائمة الأساتذة المحكمين	2
181	أسئلة المقابلة	3
182	مخرجات spss	4
211	الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل عبر الأنابيب-أنبوبي الغاز أطريكو ماطني- عقلة أحمد-بئر العاتر	5
212	استراتيجية التحول في الموارد البشرية	6

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات

الدلالة باللغة العربية	الدلالة باللغة الإنجليزية	المختصرات
جودة الحياة الوظيفية	Quality of Work Life	Q.W.L
الأداء الوظيفي	Job Performance	J.P
الأجور والمكافآت	Wages and Rewards	W & R
خصائص الوظيفة	Job Characteristics	J.C
ظروف العمل المعنوية	Moral Working Conditions	M.W.C
جماعة العمل	Working Group	W.G
الأسلوب الإشرافي	Supervisory Style	S.S
المشاركة في القرارات	Participation In Decisions	P.D
كمية العمل	Quantity of Work	QT.W
جودة العمل	Quality of Work	QL.W
المعرفة بمتطلبات الوظيفة	Knowledge of Job Requirements	K.J.R
إنجاز المهمة	Completing the Mission	C.M
سوناطراك الجزائر	Sonatrach Algeria	S.A

مقدمة



في خضم التطور والتسارع التكنولوجي الذي يشهده العالم عامة والجزائر خاصة تواجه المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تحديات وتغيرات تفرض عليها المواكبة والتكيف مع مجريات الواقع، وعليه اختارت معظم المؤسسات المورد البشري كنقطة قوة باعتباره الفاعلة التي تجرّها إلى التقدم نحو الآفاق الاستراتيجية وبلوغ النجاح مركزة اهتمامها على البرامج التدريبية والتطويرية دون الإغفال عن توفير ظروف مناسبة للعمل، وهذا الأمر يستدعي التفكير بوضع برامج تسعى من خلالها لتحقيق جودة الحياة في العمل أو ما يعرف بجودة الحياة الوظيفية بحثاً عن تعزيز كل العوامل المرتبطة بالشأن الوظيفي للموظف.

وباعتبار الأداء الوظيفي معياراً أساسياً للحكم على كفاءة العاملين من خلال وضع معايير محددة مسبقاً وفقاً لآليات منظمة لقياس الإنجاز الفعلي للموظف والعمل على تقييمه بالمقارنة بالأداء المطلوب، وعليه وتبعاً للمعايير المذكورة سلفاً يمكن الحكم على مستوى الأداء الوظيفي واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتجاوز الانحرافات مما يسهم في تحسين الأداء المستقبلي الذي يؤثر على أداء المستويات الإدارية والمؤسسات عموماً.

وبناء عليه فحرص المؤسسة على التصميم الجيد للوظائف وتحسين ظروف العمل المعنوية وكذا تصميم نظام أجور ومكافآت على أساس الأداء إضافة إلى تعزيز دور جماعات العمل والاهتمام بكافة توجهاتها، وتحسين العلاقات بين الرئيس والمرؤوس من خلال اعتماد أسلوب إشرافي فعال يرضي كافة الأطراف، إلى جانب توسيع مساحة مشاركة العاملين في القرارات التي تخص عملهم كل ذلك سيعزز لديهم الدافعية للقيام بأعمالهم بأعلى كفاءة بل سيفتح لهم أبواب الإبداع والابتكار في مجالات مهامهم.

إشكالية الدراسة

تبرز ملامح الإشكالية من خلال منظورين أولهما تبني المؤسسة فلسفة جودة الحياة الوظيفية كمفهوم ينغمس ضمن ممارسات الإدارة وبالخصوص إدارة الموارد البشرية أكثر منه مجرد تطبيق لبرامج جودة الحياة الوظيفية، أما المنظور الثاني هو مدى التحكم في آليات تحسين مستوى الأداء الوظيفي من خلال القياس والتقييم الجيد له.

وبالتالي تتبلور إشكالية الدراسة في تحديد مدى مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي ومعرفة واقع ذلك في مديرية النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر، حيث تمثل جودة الحياة الوظيفية المتغير المستقل والأداء الوظيفي المتغير التابع.

وعليه يمكن طرح الإشكالية الموالية:

ما مدى مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بمؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب مديرية أطريكو ماطني-عقلة أحمد، بئر العاتر؟

- الأسئلة الفرعية

وتندرج تحت الإشكالية المطروحة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية؟
- كيف يتم تحسين الأداء الوظيفي؟
- ما طبيعة العلاقة النظرية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للأجور والمكافآت في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لخصائص الوظيفة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل المعنوية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لجماعة العمل في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للأسلوب الإشرافي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للمشاركة في القرارات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير الجنس في المؤسسة محل الدراسة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر؛ عدد سنوات الخبرة؛ الراتب؛ المستوى التعليمي) في المؤسسة محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة

تعتبر الفرضيات المصاغة إجابة مقترحة مسبقاً للأسئلة المطروحة في الدراسة، حيث تبقى صحة تلك الفرضيات محل اختبار، وعليه تم صياغة الفرضيات بناء على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية وفقاً لأسس ومبادئ البحث العلمي كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% بمؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب - مديرية أظريكو ماظي - عقلة أحمد - بئر العاتر.

وتتجزأ الفرضية الرئيسية الأولى إلى الفرضيات الفرعية الموالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المعنوية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجماعة العمل في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأسلوب الإشرافي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية السادسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمشاركة في القرارات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس؛ العمر؛ عدد سنوات الخبرة؛ الراتب؛ المستوى التعليمي) بمؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب - مديرية أظريكو ماظي - عقلة أحمد - بئر العاتر.

وتتجزأ الفرضية الرئيسية الثانية إلى الفرضيات الفرعية الموالية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الراتب في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في المؤسسة محل الدراسة.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية برامج جودة الحياة الوظيفية فكما حرصت المنظمات المعاصرة على تطبيقها بصورة جيدة انعكس ذلك على رضا الموظفين الأمر يعزز من ولائهم والتزامهم التنظيمي وكل هذه المزايا تؤدي في النهاية إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي مما ينعكس على الأداء الكلي للمؤسسة، وباعتبار الدراسة الميدانية تم إجراءها في مؤسسة رائدة في قطاع المحروقات وبحيازتها على إمكانيات مادية معتبرة تمكنها من تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مع الحرص المستمر على تعزيز

أبعادها التي تسجل تراجعاً من شأنه تحسين أداء موظفيها وأدائها بشكل عام وبالتالي تمكّنها من خوض الأسواق وتعزيز موقعها التنافسي الدولي.

أهداف الدراسة

- معرفة العلاقة النظرية التي تربط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي؛
- التعرف على واقع أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة ومستوى الأداء الوظيفي بها؛
- تسليط الضوء على التأثير الذي تحدثه أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- الوقوف على المسببات التي تستدعي تبني برامج جودة الحياة الوظيفية، وكذا والعوائق التي تعترض المسؤولين والمدراء أثناء تطبيقها وتحول دون تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- توفير معلومات لمتخذي القرار بالمؤسسة محل الدراسة من خلال النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، وهذا يساعدهم على تكثيف جهودهم لتهيئة بيئة العمل المناسبة لتعزيز جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة والتي تنعكس بدورها على الأداء الوظيفي مما يؤدي إلى تحقيق منفعة للمؤسسة والمجتمع ككل.

منهج الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى الوصول إليها، ومحاولة للإجابة على الإشكالية المطروحة تم استخدام **المنهج الوصفي التحليلي** من أجل وصف الظاهرة وصفا مفصلاً يعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً ودرستها كما هي في الواقع، حيث يركز هذا المنهج على تحليل وتفسير موضوعي جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي وتسليط الضوء على طبيعة العلاقة بينهما كما التوصل إلى مجموعة نتائج تبني على أساسها آليات مقترحة تثري الرصيد المعرفي، وهذا من خلال عملية المسح المكتبي بالرجوع إلى المراجع والمصادر التي تنوعت بين كتب ومقالات وأطروحات، إلى جانب استخدام منهج دراسة الحالة وذلك بإسقاط الجانب النظري للدراسة على مؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنايبب- مديرية أطريكو ماطني-عقلة أحمد -بئر العاتر من أجل الكشف عن الدور الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل في تحسين مستوى الأداء الوظيفي كمتغير تابع.

حدود الدراسة

لأي دراسة حدود موضوعية، مكانية، زمنية، وبشرية حيث تتمثل حدود مجال هذه الدراسة في:

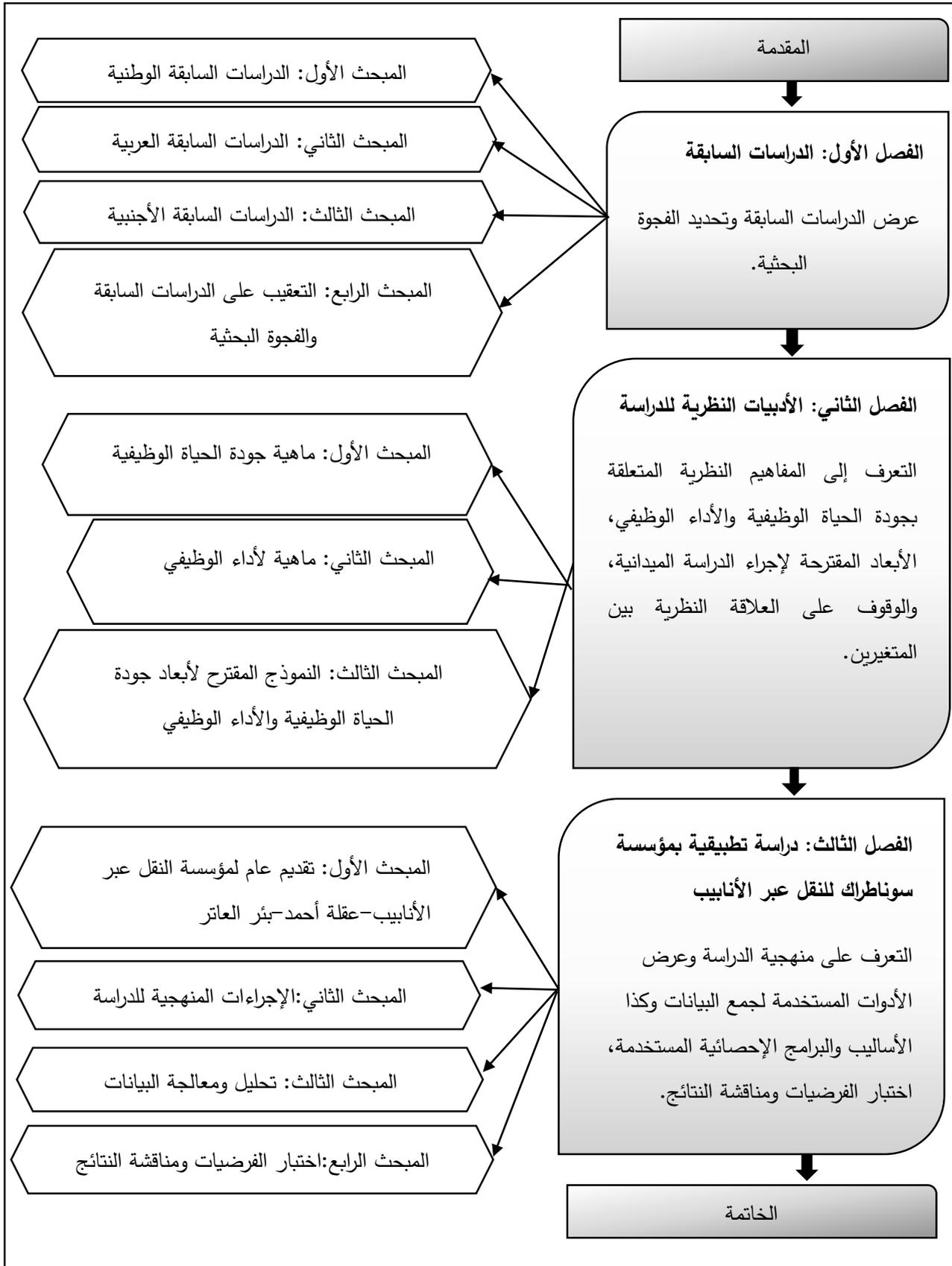
- **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة على مؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب - مديرية أطريكو ماطئي - عقلة أحمد - بئر العاتر، وهي مؤسسة اقتصادية عمومية تختص في نقل الغاز الطبيعي عبر الأنابيب.
- **الحدود الزمنية:** تمثلت في الفترة الزمنية الذي تم فيه إنجاز هذه الدراسة وهي الفترة الممتدة بين 2021 إلى غاية جانفي 2024.

- **الحدود البشرية:** شملت كافة الموظفين بمؤسسة النقل عبر الأنابيب - مديرية أطريكو ماطئي - عقلة أحمد، بئر العاتر، والذين يشغلون مناصب إدارية (مديرين، إطارات سامية، إطارات، إداريين، تقنيين).
- **الحدود الموضوعية:** تمحورت الدراسة في اختبار العلاقة والتأثير الذي تحدثه أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب - مديرية أطريكو ماطئي - عقلة أحمد، بئر العاتر، وأخير اختبار ما إذا كانت توجد فروق في متوسطات إجابات أفراد العينة على متغيري الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية إلى جانب معرفة مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية والكشف عن مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

التصميم الهيكلي للدراسة

تم هيكلة الدراسة من خلال تقسيمها إلى المقدمة بعناصرها وثلاثة فصول بداية بالفصل الأول الموسوم بالدراسات السابقة حيث تضمن الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة ومقارنتها بالدراسة الحالية وتحديد الفجوة البحثية، أما الفصل الثاني فقد تناول الأدبيات النظرية للدراسة واحتوى على العديد من الجوانب النظرية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي إضافة إلى العلاقة النظرية بينهما، أما الفصل الثالث فقد تناول دراسة تطبيقية بمؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب - مديرية أطريكو ماطئي - عقلة أحمد - بئر العاتر، إذ تضمن تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة، والمنهجية المتبعة في الدراسة وأدوات وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة واختبار الفرضيات ومناقشة نتائج، وفي الأخير الخاتمة تضمنت حوصلة لما خلصت له نتائج الدراسة والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (01): التصميم الهيكلي للدراسة

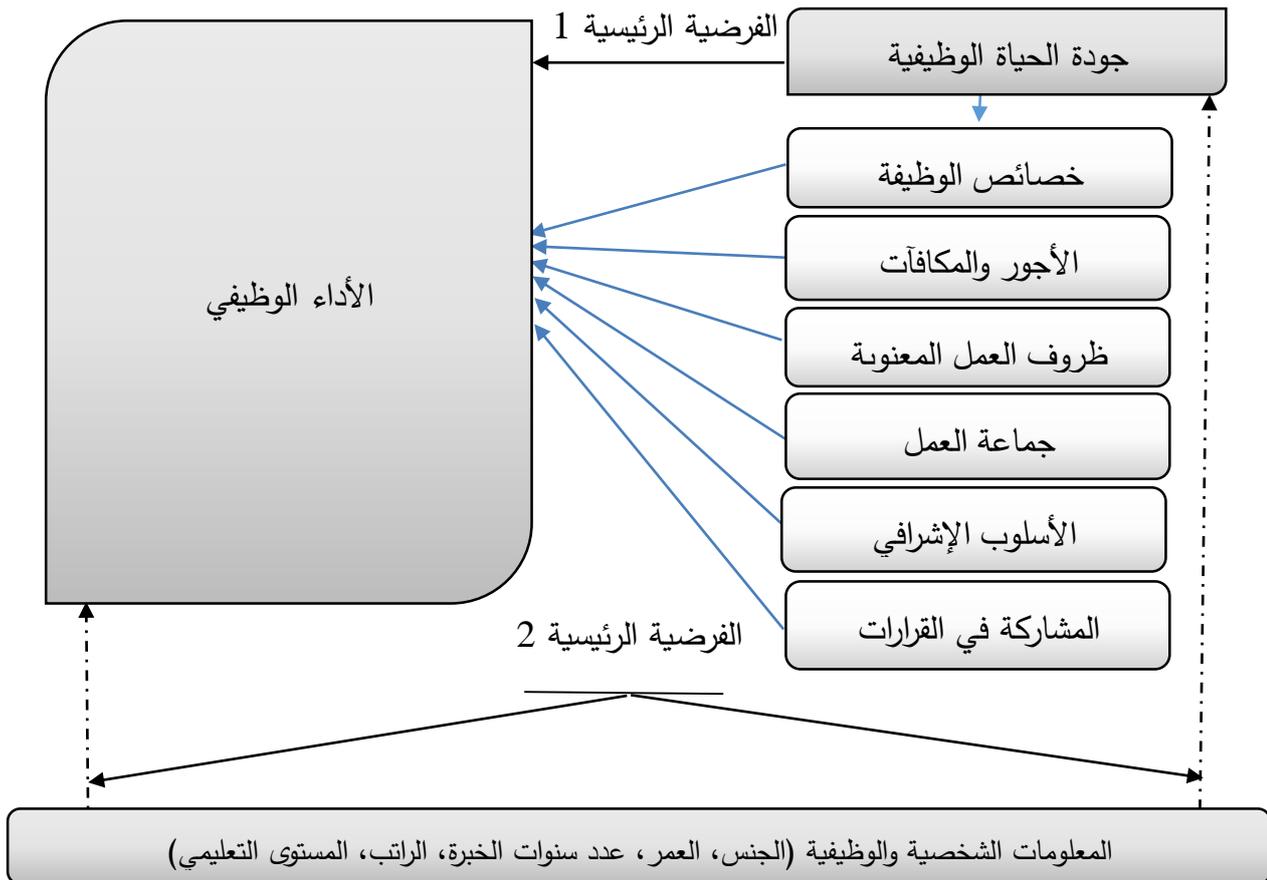


المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

- النموذج الافتراضي للدراسة

يشمل نموذج الدراسة متغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل بأبعاده الستة (الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، الأسلوب الإشرافي، المشاركة في القرارات)، أما الأداء الوظيفي فهو المتغير التابع وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): النموذج الافتراضي للدراسة



المصدر: إعداد الباحثة بناء على الدراسات السابقة.

الفصل الأول:

الدراسات السابقة



تمهيد

من الصعب حصر جميع الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما لكن من الضروري استعراض بعض الدراسات السابقة التي تم التوصل إليها والتي تطرقت لموضوع الدراسة أو لجزء منه وذلك حسب منظور معين لكل منهم، والتي تم الحصول عليها من خلال المسح المكتبي والبحث في قواعد المعلومات العربية والعالمية (المنظومة، المنهل، Scopus)، حيث تنوعت بين الدراسات الوطنية، العربية والأجنبية، حيث يتم عرض أوجه التشابه والاختلاف وتوضيح الفجوة البحثية التي تعالجها الدراسة الحالية، حيث تجدر الإشارة إلى أن الدراسات التي سيتم التطرق لها جاءت في الفترة الزمنية بين 2014-2023 وشملت عدة دول من العالم.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث:

المبحث الأول: الدراسات السابقة الوطنية؛

المبحث الثاني: الدراسات السابقة العربية؛

المبحث الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية؛

المبحث الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية.

المبحث الأول: الدراسات السابقة الوطنية

في هذا الجزء تم عرض الدراسات السابقة الوطنية التي تطرقت لمتغيري جودة الحياة الوظيفية سواء كتغير مستقل أو تابع والأداء الوظيفي كمتغير مستقل أو تابع وكذا الدراسات التي تطرقت إلى العلاقة بينهما.

المطلب الأول: الدراسات السابقة الوطنية التي تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية

تم في هذا الجزء عرض مختلف الدراسات الوطنية التي سبق وأن تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية سواء كان تابعا أو مستقلا.

أولا: دراسة شرف عقون (2016) بعنوان:

"قياس جودة حياة العمل بالبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة معارف بجامعة البويرة، العدد 20.

2. أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من أهداف أهمها:

- قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة من خلال الأبعاد (ظروف العمل المادية، خصائص الوظيفة، نظام الأجور والتعويضات، جماعة العمل أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات)؛
- إبراز مختلف الجوانب النظرية لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها؛
- قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية وأهمية أبعادها من خلال دراسة تطبيقية.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها، واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 60 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- يوجد مستوى جودة الحياة الوظيفية درجة مرتفع.
- اتجاهات المبحوثين تجاه نظام الأجور والتعويضات بالمؤسسة محل الدراسة جاءت بدرجة متوسطة.
- اتجاهات المبحوثين تجاه جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، خصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل بالمؤسسة محل الدراسة جاءت بدرجة مرتفع.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأهمية الي يوليها المبحوثين لأبعاد جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، خصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: دراسة قريشي هاجر (2018) بعنوان:

"جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة الإدارات المحلية لولاية قسنطينة."

1. نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير، جامعة محمد مهري

قسنطينة.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة واقع جودة الحياة الوظيفية بالإدارات المحلية لولاية قسنطينة، وإبراز دورها في تحسين الخدمة العمومية؛

- الكشف عن درجة الأثر الذي يحدث كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي) على تحسين الخدمة العمومية.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها ومنهج دراسة الحالة، واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 391 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة (البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي) على تحسين الخدمة العمومية.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي) كل على حدا على تحسين الخدمة العمومية.

ثالثا: دراسة بوضياف نوال وبوجلal سهيلة (2021) بعنوان:

"جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة الروائز، المجلد 5، العدد 1.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛

- معرفة مستوى جودة الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اتباع المنهج الوصفي لوصف الظاهرة، واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 50 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الوطنية التي ركزت على الأداء الوظيفي

تم في هذا الجزء عرض مختلف الدراسات الوطنية التي سبق وأن تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية سواء كان تابعا أو مستقلا.

أولا: دراسة بكوش لامية (2019) بعنوان:

" تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأساتذة بالجامعة -دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين".

1. نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- توضيح مدى تأثير مختلف أبعاد المناخ التنظيمي (الممارسات القيادية والإدارية، ظروف العمل، الاتصال والتكنولوجيا، حوافز العمل المتاحة والتدريب) على مستوى الأداء الوظيفي للأساتذ الجامعي في الكليات محل الدراسة؛

- الكشف عن واقع المناخ التنظيمي في كليات الاقتصاد بالجامعات محل الدراسة، والكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لأساتذتها؛

- معرفة ما إذا كانت إجابات أفراد العينة تتجه في اتجاه واحد بالنسبة لوصفها لأبعاد المناخ التنظيمي السائد حسب الجامعات التي يعملون بها؛

- معرفة ما إذا كانت إجابات أفراد العينة تتجه في اتجاه واحد بالنسبة لوصفها لمستوى الأداء الوظيفي حسب الجامعات التي يعملون بها وتبعاً لشغلهم للمناصب الإدارية من عدمه.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها إلى جانب منهج دراسة الحالة، واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 384 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

لقد توصلت الدراسة إلى:

- أن هناك مستوى المناخ التنظيمي السائد في الكليات محل الدراسة منخفض.
- مستوى الأداء لدى أساتذتها مرتفع.
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين للمناخ التنظيمي بأبعاده (حوافز العمل المتاحة، الاتصال والتكنولوجيا المعتمدة، ظروف العمل، الممارسات القيادية الإدارية، التدريب والتنمية المهنية) على مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

ثانيا: دراسة اليزيد مقدم وخالدة هناء سيدهم (2020) بعنوان:

"مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي: دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 8، العدد 1.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على درجة فاعلية استعمال مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية؛
- التعرف على درجة إقبال الموظفين بالمكتبات الجامعية على استعمال مواقع التواصل الاجتماعي أوقات العمل؛
- معرفة درجة تأثير استعمال مواقع التواصل الاجتماعي أوقات العمل على الأداء الوظيفي للموظفين بالمكتبات الجامعية.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اتباع المنهج الوصفي باعتماد طريقة المسح الشامل لوصف الظاهرة، واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 43 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يساهم استعمال مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي.
- الاستعمال الصحيح لهذه المواقع يضيف إلى تسريع وتيرة الانجاز.
- يؤدي الاستعمال العشوائي لهذه المواقع إلى الانفلات والتسيب في العمل.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة الوطنية التي ركزت على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

تم في هذا الجزء عرض مختلف الدراسات الوطنية التي تربط بين متغيري جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي سواء كانت علاقة أو أثر.

أولاً: دراسة عادل بومجان وآخرون (2018)، بعنوان:

"جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 02.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- اختبار أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (التكوين، العمل الجماعي، الحوافز والمكافآت، خصائص المنصب، المشاركة في اتخاذ القرار، الظروف المادية للعمل) على أداء الأستاذ الجامعي من حيث (جودة الخدمة، المهارات، السلوك الإبداعي، كمية العمل) في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، كما تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة، حيث بلغ حجم العينة 90 مفردة، وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة للعاملين بالمؤسسات محل الدراسة وتحليل النتائج.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- لكل من خصائص المنصب والعمل الجماعي أثر مباشر على أداء الأستاذ الجامعي.
- لا يوجد أثر مباشر لكل من التكوين، الحوافز والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرار، الظروف المادية للعمل على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

ثانياً: دراسة بوقفدة فطيمة وبوهالي رتيبة (2022) بعنوان:

"أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا-دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 5، العدد 2.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل؛
- معرفة مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل؛
- الكشف عما إذا كان هناك أثر إيجابي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (خصائص الوظيفة، ظروف العمل المعنوية، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الإشراف) على مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اتباع المنهج الوصفي لوصف الظاهرة، واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 55 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى:

- يوجد مستوى جودة الحياة الوظيفية مرتفع لدى للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل؛

- يوجد مستوى أداء الوظيفي مرتفع جدا لدى للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل؛

- هناك أثر إيجابي لبعدها خصائص الوظيفة على مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل.

- لا يوجد أثر للأبعاد (ظروف العمل المعنوية، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الإشراف) على مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل.

ثالثا: دراسة شوقي مرداسي وسامية معتوق (2022)، بعنوان:

"أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي: دراسة قياسية لعينة من أساتذة أم البواقي".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، العدد 1.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها ما يلي:

- معرفة أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي لدى أساتذة جامعة أم البواقي.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، كما تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة، حيث بلغ حجم العينة 326 مفردة، وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وبرنامج Amos لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة للعاملين بالمؤسسات محل الدراسة وتحليل النتائج.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- عدم وجود تحسين في الأجور والمكافآت والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.

- وجود مستوى ضعيف لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (فرص الترقى والنقد الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي).

- وجود مستوى ضعيف للأداء الوظيفي.

- وجود أثر غير معنوي لجودة حياة العمل على الأداء الوظيفي ما عدا بعد الاستقرار والأمان الوظيفي الذي كان ذو تأثير إيجابي بدرجة متوسطة.

جدول رقم (01): تفرغ الدراسات السابقة الوطنية

الدراسة	المشكلة البحثية	العينة	المنهج التحليلي	الأدوات الاستبيان	البلد	أهم النتائج
دراسة شرف عقون (2016)	"قياس جودة حياة العمل بالبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة"	60	الوصفي التحليلي	الاستبيان	الجزائر	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأهمية التي يوليها المبحوثون لأبعاد (جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، خصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل) بالمؤسسة محل الدراسة
دراسة قريشي هاجر (2018)	"جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة الإدارات المحلية لولاية قسنطينة"	391	الوصفي التحليلي	الاستبيان	الجزائر	هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (مجتمعة البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي) على تحسين الخدمة العمومية هناك أثر ذو دلالة

<p>إحصائية لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي) كل على حدا على تحسين الخدمة العمومية</p>						
<p>لكل من خصائص المنصب والعمل الجماعي أثر مباشر على أداء الأستاذ الجامعي، كما لا يوجد أثر مباشر لكل من التكوين، الحوافز والمكافآت، المشاركة في اتخاذ القرار، الظروف المادية للعمل على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي</p>	الجزائر	الاستبيان	الوصفي التحليلي	90	<p>جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة"</p>	عادل بومجان وآخرون(2018)
<p>هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي بأبعاده (حوافز العمل المتاحة، الاتصال والتكنولوجيا المعتمدة، ظروف العمل، الممارسات</p>	الجزائر	الاستبيان	الوصفي التحليلي	384	<p>"تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأساتذة بالجامعة -دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين"</p>	دراسة بكوش لامية (2019)

القيادية الإدارية، التدريب والتنمية المهنية) على مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة						
يساهم استعمال مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي	الجزائر	الاستبيان	الوصفي	43	مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي: دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.	دراسة اليزيد مقدم وخالدة هناء سيدهم(2020)
وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية الزهرابي بالمسيلة	الجزائر	الاستبيان	الوصفي	50	"جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهرابي بالمسيلة"	دراسة بوضياف نوال وبوجلال سهيلة (2021)
وجود أثر غير معنوي لجودة حياة العمل على	الجزائر		الوصفي		أثر جودة حياة العمل على الأداء	دراسة شوقي مرداسي وسامية

الأداء الوظيفي ما عدا بعد الاستقرار والأمان الوظيفي الذي كان ذو تأثير إيجابي بدرجة متوسطة		الاستبيان	التحليلي	326	الوظيفي: دراسة قياسية لعينة من أساتذة أم البواقي"	معتوق (2022)
يوجد أثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية هناك على مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل	الجزائر	الاستبيان	الوصفي	55	"أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا- دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل"	دراسة بوقفدة فطيمة وبوهالي رتيبة (2022)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة العربية

في هذا الجزء تم عرض الدراسات السابقة العربية التي تطرقت لمتغيري جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي وكذا الدراسات التي تطرقت للعلاقة بينهما.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية التي ركزت على جودة الحياة الوظيفية

في هذا الجزء تم عرض الدراسات السابقة العربية التي تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية فمنها من ركزت عليه كمتغير مستقل وأخرى ركزت عليه كمتغير تابع.

أولاً: دراسة أبتسام عبد الحميد عباس علي (2021) بعنوان:

"قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الرياضية الكويتية".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، العدد 91، الجزء 2، الكويت.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الرياضية الكويتية من خلال التعرف على مجالات جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي تلك المؤسسات والعمل على ترتيبها حسب درجة أهميتها بالنسبة لهم.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الوصفي باتباع أسلوب المسح، وقد تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة، حيث بلغ حجم العينة 140 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مايلي:

- وجود مستوى عال لجودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسات الرياضية بدولة الكويت بنسبة قدرها 70,78%.

- سجلت أبعاد جودة الحياة الوظيفية درجات عالية مرتبة من أعلى درجة إلى أدنى (العلاقات الاجتماعية، الأمن والصحة المهنية، الترقية والتقدم الوظيفي، الأمان والاستقرار الوظيفي).

- حقق بعد الأجور والرواتب مستوى متوسط.

ثانيا: دراسة لينا سليمان علي الخليوي (2023) بعنوان:

"جودة الحياة الوظيفية لشاغلي الوظائف الإدارية دراسة حالة على جامعة الملك سعود بالرياض

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 23، العدد 1.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- تقديم نموذج مقترح يمكن أن يساعد على توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لشاغلي الوظائف الإدارية المساعدة في جامعة الملك سعود.

- معرفة درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (المسار الوظيفي، التحكم والتأثير في العمل، الرفاهية في العمل، التوازن بين العمل والمنزل، ضغط العمل، ظروف العمل، العوامل المادية).

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الوصفي باتباع أسلوب المسح لوصف الظاهرة، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها 361 مفردة، وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة وتحليل النتائج.

4. نتائج الدراسة

وقد خلصت الدراسة إلى:

- أن مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لشاغلي الوظائف الإدارية المساعدة في جامعة الملك سعود جاء متوسطاً.

- جاء ترتيب أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة حسب درجة توافرها كما يلي: (ظروف العمل، ضغط العمل، التحكم والتأثير في العمل، التوازن بين العمل والمنزل، المسار الوظيفي، العوامل المادية، الرفاهية في العمل).

ثالثاً: دراسة أحمد محمود رضوان (2023) بعنوان:

"مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة جرش".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، سلسل العلوم الإنسانية، المجلد

35، العدد 01.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- الكشف عن مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الترقية والنمو المهني، الأجور والمكافآت، الأمن الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، أسلوب القيادة والإشراف) لدى العاملين في المدارس الحكومية في محافظة جرش؛

- معرفة الفروق في تقديرات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية في ضوء متغيرات (الجنس، المرحلة التعليمية، سنوات الخبرة).

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الوصفي باتباع أسلوب المسح، وقد تم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة، حيث بلغ حجم العينة 384 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى جودة الحياة الوظيفية مرتفع لدى المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة جرش؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغيرات (الجنس، المرحلة التعليمية، سنوات الخبرة).

المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية التي ركزت على الأداء الوظيفي

تم في هذا الجزء عرض الدراسات السابقة العربية التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي سواء كان متغيراً مستقلاً أو تابعاً.

أولاً: دراسة أسماء عبد الله سعيد الشهراني (2020) بعنوان:

" الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال في منطقة عسير".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، المجلد 10، العدد 03، جامعة فلسطين.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- معرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة من معلمات رياض الأطفال في منطقة عسير.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتفسير الظاهرة، وتم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم اختيار عينة قدرت بـ 302 مفردة بالطريقة العشوائية، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي الحزمة إحصائية SPSS لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى:

- وجود اغتراب وظيفي بين المعلمات في مرحلة رياض الأطفال في منطقة عسير 64,28%، والسبب في ذلك العلاقة غير الجيدة مع الإدارة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين علاقة المعلمة بالإدارة مباشرة وبين الأداء الوظيفي لهم في مرحلة رياض الأطفال في عسير.
- هناك علاقة جيدة بين المعلمة والإدارة المشرفة عليها بوزن نسبي قدره 70,02%.
- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقة المعلمات كزميلات في العمل وبين الأداء الوظيفي لهم في مرحلة رياض الأطفال في عسير عند مستوى دلالة 0,05.
- هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للمعلمات في مرحلة رياض الأطفال في منطقة عسير عند مستوى دلالة 0,05.

ثانيا: دراسة نجلاء مرزوق ناصح البقمي (مارس 2021) بعنوان:

" الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشرورة".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية، العدد 09، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وواقع الأداء الوظيفي بجامعة نجران.
- معرفة العلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشرورة.

- معرفة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي وواقع الأداء الوظيفي تبعا لمتغيرات (الجنس، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة).

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليل حيثياتها، وتم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، بلغ حجم العينة 107 مفردة، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي الحزمة إحصائية SPSS لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

لقد توصلت الدراسة إلى:

- أن مستوى الاحتراق لدى أفراد العينة منخفض جدا، وأن مستوى الأداء الوظيفي عالي جدا.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.
- وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس لصالح الإناث ولمتغير الرتبة الأكاديمية لصالح الرتبة الأكاديمية (محاضر)، وتبعا لمتغير الخبرة لصالح سنوات الخبرة (من 5-10 سنوات).
- إضافة إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس لصالح الذكور، ولمتغير الرتبة الأكاديمية لصالح الرتبة الأكاديمية (أستاذ)، وتبعا لمتغير الخبرة لصالح سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات).

ثالثا: دراسة عبد الإله بن محمد بن أحمد حسين (2023) بعنوان:

"أثر نمط القيادة الأوتوقراطية على الأداء الوظيفي".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في المجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 27.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة العلاقة بين القيادة الأوتوقراطية والأداء الوظيفي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية، السرعة).

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي والتحليلي والتاريخي.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى تحقيق النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباط موجة وقوية بين تدني الأداء الوظيفي ونمط القيادة الأوتوقراطية.

- نمط القيادة الأوتوقراطية المعتدل أكثر إيجابية على الأداء الوظيفي من الأنماط الأخرى.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة العربية التي ركزت على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

تم في هذا الجزء عرض الدراسات السابقة العربية التي تناولت العلاقة بين متغير جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

أولاً: دراسة خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (2014) بعنوان:

"جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية".

1. نوع الدراسة: أطروحة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (أبعاد مرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية، أبعاد مرتبطة

ببيئة العمل المادية والمعنوية، أبعاد مرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية) وأثرها على مستوى الأداء

الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات،

بلغ حجم عينة الدراسة 344 مفردة، وكانت العينة عشوائية طبقية، كما تم استخدام برنامج التحليل

الإحصائي الحزمة إحصائية SPSS لمعالجة وتحليل البيانات.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج الموالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات المتمثلة في المتغيرات الشخصية والوظيفية بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية المتمثلة في الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل.

ثانياً: دراسة محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي (2017) بعنوان:

"أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام، دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 1.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية، قياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من الأداء وتقييمه، الرضا الوظيفي، العلاقة الاجتماعية، الحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة وبلغ حجم العينة

1819 مفردة تم تحليلها ومعالجة بياناتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى:

- أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء.
- أن الرضا الوظيفي يؤثر تأثيراً قوياً في الأداء.
- أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، العلاقة الاجتماعية، الحوافز المادية والمعنوية وبيئة العمل تعزى إلى الاختلاف في المرتبة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية.

جدول رقم (02): تفرغ الدراسات السابقة العربية

الدراسة	المشكلة البحثية	العينة	المنهج	الأدوات	البلد	أهم النتائج
دراسة خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (2014)	"جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"	344	الوصفي التحليلي	الاستبيان	فلسطين	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات المتمثلة في المتغيرات الشخصية والوظيفية إحصائية المتمثلة في الفئة

العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل						
جميع عناصر جودة الحياة الوظيفية تؤثر على أداء الموظف بدرجات متفاوتة. هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، تعزى إلى المرتبة الوظيفية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية	السعودية	الاستبيان	الوصفي التحليلي	1819	"أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام، دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية"	دراسة محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي (2017)
هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للمعلمات في مرحلة رياض الأطفال في منطقة عسير عند مستوى دلالة 0,05	السعودية	الاستبيان	الوصفي التحليلي	302	"الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال في منطقة عسير"	دراسة أسماء عبد الله سعيد الشهراني (2020)
وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي	السعودية	الاستبيان	الوصفي التحليلي	107	"الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع	دراسة نجلاء مرزوق ناصح البقي (مارس 2021)

<p>وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث ولمتغير الرتبة الأكاديمية لصالح الرتبة الأكاديمية (محاضر)، وتبعاً لمتغير الخبرة لصالح سنوات الخبرة (من 5-10 سنوات).</p> <p>وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الذكور، ولمتغير الرتبة الأكاديمية لصالح الرتبة الأكاديمية (أستاذ)، وتبعاً لمتغير الخبرة لصالح سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات)</p>					<p>جامعة نجران بشرورة"</p>	
<p>وجود مستوى عال لجودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسات الرياضية بدولة الكويت</p>	<p>الكويت</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>الوصفي المسحي</p>	<p>140</p>	<p>"قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات</p>	<p>دراسة أبتسام عبد الحميد عباس علي (2021)</p>

بنسبة قدرها 70,78%					الرياضية الكويتية"	
أن مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لشاغلي الوظائف الإدارية المساعدة في جامعة الملك سعود جاء متوسطا	السعودية	الاستبيان	الوصفي المسحي	361	"جودة الحياة الوظيفية لشاغلي الوظائف الإدارية دراسة حالة على جامعة الملك سعود بالرياض"	دراسة لينا سليمان علي الخليوي (2023)
وجود مستوى جودة الحياة الوظيفية مرتفع لدى المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة جرش. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغيرات (الجنس، المرحلة التعليمية، سنوات الخبرة)	الأردن	الاستبيان	الوصفي المسحي	384	"مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة جرش"	دراسة أحمد محمود رضوان (2023)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية

تم في هذا الجزء عرض الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت أحد متغيري جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي أو كلاهما.

المطلب الأول: الدراسات السابقة الأجنبية التي ركزت على جودة الحياة الوظيفية

تم في هذا الجزء عرض الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية سواء كان مستقلاً أو تابعا.

أولاً: دراسة Dorethea Lyonne Walter (2017) بعنوان:

The Relationship of Quality of Work–Life and Organizational Commitment A " .
".Correlational Study of Flight Attendants in the United States

"العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي: دراسة ترابطية للمضيفات في الولايات المتحدة".

1. نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في الفلسفة،

جامعة Arizona Phoenix, Grand canyon.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- تحديد إلى أي مدى توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (كفاية الراتب وعدالته، بيئة عمل صحية وأمنة، تنمية واستغلال القدرات وتطويرها، التكامل الاجتماعي، الاستقرار والأمان الوظيفي، التمسك بمبادئ العمل التنظيمي) والالتزام التنظيمي للمضيفات في الولايات المتحدة.

- معرفة مدى إدراك المضيفات لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اتباع المنهج الكمي لقياس الارتباط بين متغيري الدراسة، وتم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع أكبر عدد ممكن من البيانات، حيث تم استخدام المسح الديمغرافي لجمع البيانات الديمغرافية بناء على عمر المضيفات، العرق، التعليم، الحالة الاجتماعية، الجنس، عدد الأطفال، سنوات الطيران، الدخل السنوي، وحجم أسطول الخطوط الجوية لقياس جودة الحياة الوظيفية للمضيفات في هذه الدراسة، حيث بلغ حجم العينة 97 مفردة، وتم استخدام برنامج SPSS لمعالجة وتحليل البيانات.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، أي أن كل تحسين في جودة الحياة الوظيفية يترتب عنه زيادة في مستوى الالتزام التنظيمي.
- يوجد ارتباطا وثيقا بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (كفاية الراتب وعدالته، بيئة عمل صحية وأمنة، تنمية واستغلال القدرات وتطويرها، التكامل الاجتماعي، الاستقرار والأمان الوظيفي، التمسك بمبدئية العمل التنظيمي).

ثانيا: دراسة (Juhyun Jin (2022) بعنوان:

"Factors Associated which the Quality of Work Life among working breast " cancer survivors".

"العوامل المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية بين العاملات الناجيات من سرطان الثدي بالمستشفيات الكبرى بجنوب كوريا".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة Oncology nursing المجلد 9، العدد 97.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- التعرف على أثر المتغيرات المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية (الصحة النفسية، الصحة الجسمية، الدعم الاجتماعي، الرفاهية الروحية) لدى الناجيات من سرطان الثدي العاملات على جودة حياتهن الوظيفية، حيث تعتبر تلك العوامل ذات أولوية في إدارة جودة الحياة.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد الاستبيان والمقابلة كأداتين للدراسة وبلغ حجم العينة 265 مفردة تم تحليلها ومعالجة بياناتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات المستخرجة من الاستمارة المقدمة لأفراد العينة، وتحليل واستخلاص النتائج.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى

- أن هناك علاقة عكسية بين الصحة النفسية (الاكتئاب، القلق، الأرق) الناتج عن السرطان وجودة الحياة الوظيفية بمعامل ارتباط متوسط بلغ (-0,49).

- أن هناك علاقة عكسية بين التعب من السرطان وجودة الحياة الوظيفية بمعامل ارتباط ضعيف بلغ (-0,36).

- هناك علاقة طردية بين الصحة الجسمية وجودة الحياة الوظيفية بمعامل ارتباط متوسط بلغ (0,41)، وبين الدعم الاجتماعي وجودة الحياة الوظيفية بمعامل ارتباط ضعيف بلغ (0,40)، وبين الرفاهية الروحية وجودة الحياة الوظيفية بمعامل ارتباط متوسط بلغ (0,35).

ثالثاً: دراسة Jill Howie-Esquivel & al (2022) بعنوان:

"Quality of Work-Life among advanced practice nurces who manage care for patients with heart failure:The effect of resilience during the covid-19 pandemic".

"جودة الحياة الوظيفية للمرضى الممارسة المتقدمة المسؤولون عن رعاية مرضى قصور القلب: تأثير المرونة خلال جائحة كورونا كوفيد 19".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة Heart & Lung، العدد 55.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- الكشف عن مستويات الإرهاق (الإرهاق الشخصي، الإرهاق المرتبط بالعمل، الإرهاق المرتبط بالعمل (المريض)، ومستوى جودة الحياة الوظيفية (الرضا الوظيفي، الرفاه العام، الموازنة بين مسؤوليات الأسرة والعمل، الإجهاد في العمل، الرقابة الذاتية، ظروف العمل)؛

- معرفة العلاقة بين مستويات الإرهاق وجودة الحياة الوظيفية.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واعتماد الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات من خلال مسح لمنصة الرابطة الأمريكية لمرضات قصور القلب وجمعية فشل القلب الأمريكية، حيث تم مسح عينة مكونة من 101 مفردة، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى:

- أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وبعدي الإرهاق (الإرهاق الشخصي، الإرهاق المرتبط بالعمل).
- أن الإرهاق المرتبط بالمرض كان أقل مقارنة بالمهنيين الصحيين الآخرين، حيث لم يتم إدراكه بشكل كبير أثناء العناية بالمرض.
- أكد أفراد العينة المدروسة شعورها بدرجة عالية من الإجهاد أثناء رؤية المرضى بسبب الجائحة، مما يؤكد أن مصدر الإرهاق هو مكان العمل وليس رعاية المريض.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية التي ركزت على الأداء الوظيفي

تم في هذا الجزء عرض الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت متغير الأداء الوظيفي كمتغير مستقل أو تابع.

أولاً: دراسة Hameed Abdul & al (2014) بعنوان:

"Impact of Compensation on Employee Performance-Empirical Evidence from Banking Sector of Pakistan".

"أثر التعويضات على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية بالقطاع المصرفي بباكستان".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة International Journal of Business and Social

Science، المجلد 5، العدد 2.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- قياس الأثر الذي تحدثه التعويضات (الرواتب، الحوافز والمكافآت، التعويضات غير المباشرة) على الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع المصرفي بباكستان.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الوصفي، واعتماد الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات من خلال مسح لمنصة الرابطة الأمريكية لمرضات قصور القلب وجمعية فشل القلب الأمريكية، حيث تم مسح عينة مكونة من 200 مفردة، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك أثر إيجابي للتعويضات على الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع المصرفي بباكستان.
- هناك أثر إيجابي من ضعيف إلى متوسط لأبعاد المتغير المستقل (الرواتب، الحوافز والمكافآت، التعويضات غير المباشرة) على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: دراسة Sharmini Gopinathan (2016) بعنوان:

"Role of Information System Quality in Work Life Balance and Employee Performance".

"دور نظام المعلومات في الموازنة بين الحياة والعمل والأداء الوظيفي".

1. نوع الدراسة: أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في الفلسفة، كلية الدراسات العليا للإدارة، جامعة الوسائط المتعددة، ماليزيا.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- تحديد ما إذا هناك دور لجودة أدوات التكنولوجيا المستخدمة من قبل الموظفين في الحفاظ على التوازن بين الحياة والعمل.
- معرفة الأثر الذي يحدثه التوازن بين الحياة والعمل على الأداء الوظيفي.
- معرفة طبيعة العلاقة بين جودة نظام المعلومات (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) على الأداء الوظيفي من خلال التوازن بين الحياة والعمل كمتغير وسيط.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الكمي، واعتماد الاستبيان والمقابلة كأداتين للدراسة وجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 129 مفردة، كما تم استخدام برنامج النمذجة بالمعادلات الهيكلية Amos لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية مباشرة بين جودة نظام المعلومات والتوازن بين الحياة والعمل.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية غير مباشرة بين جودة نظام المعلومات والأداء الوظيفي من خلال توسيط متغير التوازن بين الحياة والعمل.

ثالثاً: دراسة **Abdallah Shamim Mustafa, Washington Okeyo (2018)** بعنوان:

"Relationship between Employee Performance And Customer Service Quality In Kenya Bureau Of Standards".

"العلاقة بين الأداء الوظيفي وجودة خدمة العميل بمكتب المعايير بكينيا".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة Journal of Human Resource، المجلد 6، العدد 5.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- معرفة طبيعة العلاقة بين الأداء الوظيفي وجودة الخدمة بمكتب المعايير بكينيا؛
- تحديد أثر الأداء الوظيفي للعاملين على خدمة العملاء من خلال توسيط متغيري التدريب والتكوين في مكتب المعايير بكينيا؛
- معرفة الأثر المشترك للأداء الوظيفي للعاملين وتدريبهم على جودة الخدمة المقدمة للعملاء بمكتب المعايير بكينيا.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الوصفي، واعتماد الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 265 مفردة، كما تم البرنامج الإحصائي Spss لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الأداء الوظيفي وجودة الخدمة بمكتب المعايير بكينيا.
- هناك أثر معنوي إيجابي للأداء الوظيفي على جودة الخدمة بمكتب المعايير بكينيا.
- أن تحسين الأداء الوظيفي يتم من خلال تهيئة بيئة عمل ملائمة ومناخ عمل مريح يساهم في تعزيز توجه العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة، مما يقود إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعميل.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي

تم في هذا المطلب عرض الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت الربط بين متغيري جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي سواء بالعلاقة أو الأثر.

أولاً: دراسة Irfan Saleem & Aitzaz khurshan (2014) بعنوان:

"Do Human Resource Practices affect Employee Performance?".

"أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك في لاهور-باكستان".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة Pakistan business Review، المجلد 15، العدد 4.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- معرفة الأثر الذي تحدثه ممارسات إدارة الموارد البشرية المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك في لاهور-باكستان؛
- معرفة دور ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاختيار والتوظيف على أساس الجدارة، التعويض على أساس الأداء، الالتزام التنظيمي، التدريب والتطوير) في تعزيز الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واعتماد الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 310 مفردة، كما تم استخدام برنامج النمذجة بالمعادلات الهيكلية Amos لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة إيجابية قوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك في مدينة هولار-باكستان.
- توجد علاقة قوية موجبة بين الاختيار والتوظيف على أساس الجدارة والأداء الوظيفي.
- توجد علاقة قوية موجبة بين التعويض على أساس الأداء والأداء الوظيفي.
- توجد علاقة قوية موجبة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي.
- توجد علاقة قوية موجبة بين التدريب والتطوير والأداء الوظيفي.

ثانيا: دراسة (Anis Eliyana and al (2022) بعنوان:

"Creating the path of the Quality of Work Life: A Study on nurse performance".

"جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الممرضات العاملات بالمستشفيات بجاكرتا، أندونيسيا".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة Heliyon العدد 8.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- فحص العوامل البيئية مع مراعاة الالتزام التنظيمي، التمكين النفسي، الرضا الوظيفي التي من شأنها تعزيز جودة الخدمة للمرضى.
- معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي، التمكين النفسي والرضا الوظيفي للممرضات بمستشفيات جاكرتا؛

- الكشف عن الأثر الذي تحدثه جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للممرضات بمستشفيات جاكرتا.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الكمي، واعتماد الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 400 مفردة، كما تم استخدام برنامج النمذجة بالمعادلات الهيكلية Amos لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك أثر معنوي مباشر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي، التمكين النفسي والرضا الوظيفي للممرضات بمستشفيات جاكرتا.

- يوجد أثر معنوي مباشر للالتزام التنظيمي، التمكين النفسي والرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للممرضات بمستشفيات جاكرتا.

- لا يوجد أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للممرضات بمستشفيات جاكرتا.

ثالثاً: دراسة (Siswoyo Haryono & Yuni Pamungkas) (2020) بعنوان:

"The Effects of Quality of Work Life on Job Performance, Work Motivation, Work Ethics, Job Satisfaction, and Self-efficacy of Hotel Employees in Lombok".

"أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، الدافعية للعمل، الرضا الوظيفي، الكفاءة الذاتية، أخلاقيات العمل لدى العاملين بفنادق لومبوك، أندونيسيا".

1. نوع الدراسة: مقال منشور في مجلة APJIHT المجلد 10، العدد 3.

2. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الموالية:

- الكشف عن الأثر الذي تحدثه جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، الدافعية للعمل، الرضا

الوظيفي، الكفاءة الذاتية، أخلاقيات العمل في الفنادق محل الدراسة؛

- تحديد أثر الدافعية للعمل، الرضا الوظيفي، الكفاءة الذاتية، أخلاقيات العمل، على الأداء الوظيفي (جودة العمل، كمية العمل، الالتزام بالمواعيد، الفعالية، المسؤولية، الانضباط) في الفنادق محل الدراسة؛
- معرفة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (كفاية الراتب وعدالته، ظروف عمل صحية وأمنة، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، التكامل الاجتماعي، فرص استغلال القدرات وتطويرها، العلاقات الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، التمسك بمبادئ العمل التنظيمي) على الأداء الوظيفي، الدافعية للعمل، الرضا الوظيفي، الكفاءة الذاتية، أخلاقيات العمل في الفنادق محل الدراسة.

3. المنهج والأداة والبرنامج الإحصائي

تم اعتماد المنهج الكمي، واعتماد الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 150 مفردة، كما تم استخدام برنامجي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss والنمذجة بالمعادلات الهيكلية Amos لمعالجة البيانات وتحليلها.

4. نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك أثر معنوي إيجابي وقوي لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، الدافعية للعمل، الرضا الوظيفي، الكفاءة الذاتية، أخلاقيات العمل في الفنادق محل الدراسة.
- هناك أثر معنوي إيجابي وقوي للدافعية للعمل، الرضا الوظيفي، الكفاءة الذاتية، أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في الفنادق محل الدراسة.

الجدول رقم (3): تفرغ الدراسات السابقة الأجنبية

الدراسة	المشكلة البحثية	العينة	المنهج	الأدوات	البلد	أهم النتائج
دراسة Hameed & Abdul al (2014)	أثر التعويضات على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالقطاع	200	الوصفي	الاستبيان	باكستان	هناك أثر إيجابي للتعويضات على الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع المصرفي بباكستان

					المصرفي بباكستان"	
توجد علاقة إيجابية قوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك في مدينة هولار-باكستان	باكستان	الاستبيان	الوصفي التحليلي	310	"أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك في لاهور- باكستان"	دراسة Irfan Saleem, Aitzaz khurshan (2014)
توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية غير مباشرة بين جودة نظام المعلومات والأداء الوظيفي من خلال توسيط متغير التوازن بين الحياة والعمل	ماليزيا	الاستبيان والمقابلة	الكمي	129	"دور نظام المعلومات في الموازنة بين الحياة والعمل والأداء الوظيفي".	دراسة Sharmini Gopinathan (2016)
لا يوجد أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية	الولايات المتحدة	الاستبيان	الكمي	400	"العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية	دراسة Dorethea (2017)

على الأداء الوظيفي للممرضات بمستشفيات جاكارتا	الأمريكية				والالتزام التنظيمي: دراسة ترابطية للمضيفات في الولايات المتحدة الأمريكية"	
توجد علاقة ارتباطية قوية بين الأداء الوظيفي وجودة الخدمة بمكتب المعايير بكينيا هناك أثر معنوي إيجابي للأداء الوظيفي على جودة الخدمة بمكتب المعايير بكينيا	كينيا	الاستبيان	الوصفي	265	"العلاقة بين الأداء الوظيفي وجودة خدمة العميل بمكتب المعايير بكينيا"	دراسة Abdallah Shamim Mustafa, Washington (2018)Okeyo
هناك أثر معنوي إيجابي وقوي لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، الدافعية للعمل، الرضا الوظيفي، الكفاءة الذاتية،	أندونيسيا	الاستبيان	الكمي	150	"أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، الدافعية للعمل، الرضا	دراسة Siswoyo Haryono & Yuni (2020)Pamungkas

أخلاقيات العمل في الفنادق محل الدراسة					الوظيفي، الكفاءة الذاتية، أخلاقيات العمل لدى العاملين بفنادق لومبوك، أندونيسيا"	
هناك أثر معنوي إيجابي للأداء الوظيفي على جودة الخدمة بمكتب المعايير بكينيا	كوريا الجنوبية	الاستبيان والمقابلة	الوصفي التحليلي	265	"العوامل المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية بين العاملات الناجيات من سرطان الثدي بالمستشفيات الكبرى بجنوب كوريا"	دراسة Juhyun Jin (2022)
أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وبعدي الإرهاق	الولايات المتحدة الأمريكية	الاستبيان	الوصفي التحليلي	101	"جودة الحياة الوظيفية لمرضي الممارسة المتقدمة المسؤولون	دراسة Esquivel & al (2022)

(الإرهاق الشخصي، الإرهاق المرتبط بالعمل)					عن رعاية مرضى قصور القلب: تأثير المرونة خلال جائحة كورونا كوفيد 19".	
لا يوجد أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للممرضات بمستشفيات جاكارتا	أندونيسيا	الاستبيان	الكمي	400	"جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الممرضات العاملات بالمستشفيات بجاكرتا، أندونيسيا"	دراسة Anis Eliyana and al (2022)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المبحث الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

تم في هذا المبحث توضيح مساهمة ومجالات تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وعرض جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة إلى جانب مقارنتها مع الدراسة الحالية وتحديد الفجوة البحثية التي تعتبر الموضوع البحثي الذي لم يتم التطرق له في الأدب البحثي والدراسات السابقة.

المطلب الأول: إسهامات وميادين تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تم تحديد مجموعة من الإسهامات بمثابة خصائص مميزة للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وتتمثل تلك في:

- عالجت الدراسة دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي من خلال قياس مساهمة كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي.

- بناء على الاطلاع على الدراسات السابقة ونتائجها التي توصلت لها فإن الدراسة تبلورت في البحث في المشكلات الأخرى التي لم يتم تناولها.

- فيما يخص اختيار أبعاد المتغير المستقل تم اعتماد النموذج المقترح الذي وضعته جامعة ميتشيغان الأمريكية لجودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، الأسلوب الإشرافي، المشاركة في القرارات) وتطبيقه في مؤسسة عمومية جزائرية، أما الدراسات السابقة فقد أبعاد مختلفة كالبعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد النفسي والاجتماعي، الفرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، التكوين، الاستقرار والأمان الوظيفي، الصحة والسلامة المهنية، التوازن بين الحياة والعمل، ظروف العمل المادية، المسار الوظيفي، التحكم والتأثير في العمل، الرفاهية في العمل، ضغط العمل، ظروف العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، تقييم الأداء، برامج التدريب والتعلم، الصحة النفسية، الصحة الجسمية، الدعم الاجتماعي، الرفاهية الروحية كفاية الراتب وعدالته، بيئة عمل صحية وآمنة، تنمية واستغلال القدرات وتطويرها، التكامل الاجتماعي، الاستقرار والأمان الوظيفي، التمسك بمبدئية العمل التنظيمي باستثناء دراسة بوقفدة(2022) تشابهت مع الدراسة الحالية في اختيار الأبعاد إلا أنها ألغت بعد المشاركة في القرارات، ودراسة عقون(2016) تشابهت مع الدراسة الحالية في اختيار الأبعاد إلا أنها ألغت بعد ظروف العمل المعنوية واستبدله ببعدها المادية. تناولت أما المتغير التابع فقد تم اعتماد الأبعاد التي تعتقد الباحثة أنها تقيس فعلا مستوى الأداء الوظيفي (كمية العمل، جودة العمل، المعرفة بمتطلبات، إنجاز المهمة) في حين تناولت الدراسات السابقة أبعاد مختلفة كالبعد السياقي، أداء المهمة، الكفاءة، الفعالية، السرعة، باستثناء دراسة بومجان وآخرون(2018) فقد تشابهت في اختيارها لبعدها كمية العمل واختلفت في بقية الأبعاد.

- إجراء الدراسة الميدانية في إحدى فروع أكبر المؤسسات العمومية الجزائرية وزنا وحجما مما يضيف مزيد من أهمية للدراسة من خلال نتائجها واقتراحاتها.

- دراسة دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بتوسيط المتغيرات الشخصية والوظيفي (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المستوى التعليمي).

- اختلفت فرضيات الدراسة الحالية تبعا للإشكالية المطروحة وهذا أمر طبيعي.

المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بعد عرض الدراسات السابقة المتنوعة جغرافيا وزمنيا بين وطنية وعربية وأخرى أجنبية، تم في هذا المطلب مقارنتها مع الدراسة الحالية اعتمادا على مجموعة من المعايير.

أولا: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

توجد بعض المقاييس التي يتم الاستناد إليها حتى يتسنى تحديد أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

1. **متغيرات الدراسة:** تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بتناولها العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

2. **منهج وأدوات الدراسة:** تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها المنهج الوصفي التحليلي، وأداتي الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات والمعلومات.

3. **مجتمع الدراسة:** تشابه مجتمع الدراسة الحالية (المؤسسات) مع مجتمعات بعض الدراسات السابقة.

4. **البرامج والأساليب الإحصائية:** تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها برنامج SPSS للتحليل الإحصائي ومختلف أساليب الإحصاء الوصفي.

ثانيا: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بعد عرض الدراسات السابقة وأهدافها وتلخيص نتائجها ومنهجها وجب الاستناد إلى بعض المقاييس التي يتم على أساسها تحديد الاختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

1. **ميدان الدراسة:** اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت في إحدى فروع أكبر مؤسسة اقتصادية جزائرية مكانة وحجما.

2. **عينة الدراسة:** اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في إجراء مسح شامل لوحدية المعاينة بالمؤسسة محل الدراسة.

3. **منهجية البحث:** اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة باعتماد منهجية امراد (IMRAD) أي مقدمة، منهجية، ومناقشة النتائج بحيث تم التركيز على الجانب التطبيقي بنسبة 80% كما هو معمول به، أما الجانب النظري فقد تم تناول حوالي 20% فقط من الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة.

المطلب الثالث: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة والفجوة البحثية

تم في هذا المطلب عرض لمجالات الاستفادة من الدراسات السابقة إضافة إلى إبراز الفجوة البحثية لهذه الدراسة باعتبارها الفضاء الذي يتعين على الباحث سده أو تعلمه ويتمثل هذا الفضاء في معرفة الباحثين حول مجال معين.

أولاً: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة

- بهدف إتمام الجانب الميداني للدراسة ووضع نموذج إفتراضي للدراسة وفرضياتها، وجب استشراف الجهود البحثية والعلمية للباحثين السابقين بما يفيد الباحثة في هذه الدراسة بـ:
- إتاحة الدراسات السابقة فرصة للباحثة لاكتشاف العديد من المراجع والمصادر المهمة للدراسة الحالية والتي تناولت متغيري جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.
- ضبط الإشكالية بدقة وتحديد متغيراتها (المستقل بأبعاده والتابع بأبعاده).
- سلامة الصياغة للفرضيات الرئيسية والفرعية.
- انتقاء عبارات الاستبيان خاصة منها الواضحة والصريحة.
- أخذ فكرة عن أنواع مجتمعات الدراسة والعينات المسحوبة منها وحسن اختيار وحدات المعاينة.
- معرفة منهجية الدراسة المتبعة وأهم الأدوات المستخدمة لجمع البيانات.
- معرفة أهم البرامج والأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسات السابقة.

ثانياً: الفجوة البحثية

يمكن تقسيم الفجوة البحثية إلى:

1. **الفجوة المنهجية:** تم في هذه الدراسة اعتماد منهجية إمراد (IMRAD) أي مقدمة، منهجية، تحليل ومناقشة النتائج، حيث تتطلب أن تتناول الدراسة أدبيات تطبيقية بنسبة 80% بينما 20% فقط منها يحتوي على الجانب النظري للدراسة وهذا ما لم يتم اتباعه في الدراسات السابقة.

2. **الفجوة التطبيقية:** من خلال إجراء الدراسة الميدانية للدراسة الحالية تم الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم التعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية المطبقة على مستوى المؤسسة والتي لم يشملها نموذج الدراسة، إضافة إلى أساليب تحسين جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر رؤساء المصالح والمسؤولين، وقد قامت الباحثة بالكشف عن طرق قياس وتقييم الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة إلى جانب أساليب تحسين الأداء الوظيفي المعتمدة، كما تطرقت الباحثة إلى الآفاق المستقبلية لكل من تحسين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي حسب آراء المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة.
3. **الفجوة المكانية:** تم إجراء الدراسة في أحد فروع أهم مؤسسة جزائرية وإفريقية باحتلالها مكانة مرموقة، بحيث التركيز على إجراء الدراسات الميدانية بها وإفادة المسؤولين بالاقترحات الضرورية سيعزز حتما من رفاهية المؤسسة والمجتمع والقطاع ككل.
4. **الفجوة الزمانية:** يشهد المجال الزمني الذي أجريت فيه هذه الدراسة ثورة رقمية سابقة من نوعها، مما يشجع صانعي القرار وأصحاب المؤسسات بالأخذ بالتوصيات والاقترحات للسعي نحو مواكبة التطورات المتسارعة.
5. **الفجوة المعرفية:** تفردت الدراسة الحالية باختبار مدى تأثير نموذج أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، لأسلوب الإشرافي، المشاركة في القرارات) في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، بعد قياس درجته من خلال أبعاده (كمية العمل، جودة العمل، المعرفة بمتطلبات الوظيفة، إنجاز المهمة).

خلاصة

من خلال ماسبق تم توضيح معالم الاختلاف والتفاوت بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية التي تميزت بالحدثة والأصالة وذلك استنادا لما تم التطرق له من قبل في حيثيات الموضوع، بحيث تم التفصيل في الجوانب التي تم اعتمادها لتحديد الفروقات والفجوات من خلال المطالب والمباحث التي يحتويها الفصل.

الفصل الثاني: الأدبيات

النظرية للدراسة



تمهيد

تم في هذا الفصل التطرق إلى الإطار المفاهيمي لكل من متغيري الدراسة، من خلال تسليط الضوء من جهة على ماهية جودة الحياة الوظيفية كمفهوم يحظى بالاهتمام داخل المؤسسة سواء من قبل العاملين بها أو المؤسسة في حد ذاتها، إذ أن لهذا المفهوم صلة مباشرة بالفرد وحياته المهنية واليومية وقد تمتد إلى حياته الشخصية، ويمكن له إذا طبق بطريقة جيدة أن يعطي ثمارا تسهم بالنهوض بالمؤسسة في ظل التغيرات البيئية المفاجئة، ومن جهة أخرى محاولة الإلمام بماهية الأداء الوظيفي الذي يولد مع نشاط المؤسسة ويعبر عن تواجدها، فهو بمثابة المرآة العاكسة لكل عملياتها وممارساتها سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة ككل، فحتى وإن لاقى الباحثون صعوبات في قياسه إلا أن تطوير طرق تقييمه ضرورة لا بد منها إلى جانب السعي المتواصل لتحسينه من خلال الأساليب والطرق المطورة، هذا وتستدعي الضرورة إلى الوقوف على العلاقة النظرية التي تربط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية؛
- المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي؛
- المبحث الثالث: النموذج المقترح لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما.

المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية

حظي مفهوم جودة الحياة الوظيفية كفلسفة باهتمام كبير من قبل الباحثين ومديري المؤسسات خاصة الخدمية منها، ولذا دعت الضرورة إلى التطرق إلى التطور التاريخي لهذا المفهوم والتعريفات المختلفة التي وضعها الباحثون كل حسب وجهة نظره، إضافة إلى إبراز أهميتها وأهدافها سواء بالنسبة للفرد أو المؤسسة، إلى جانب التعرف على مقاييس وبرامج جودة الحياة الوظيفية والعراقيل التي تعيق تطبيقها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف جودة الحياة الوظيفية

مر مفهوم جودة الحياة الوظيفية كغيره من المفاهيم بمجموعة من المراحل، حيث برز المفهوم لأول مرة في نهاية ستينات القرن العشرين، وأول ما تم تطبيقه في شركة أمريكية للسيارات (G.E) وقد أعطيت له عدة تعاريف متنوعة تختلف باختلاف آراء الباحثين.

أولاً: نشأة مفهوم جودة الحياة الوظيفية

مر مفهوم جودة الحياة الوظيفية منذ نشأته وتطبيقه على أرض الواقع بالعديد من المراحل حيث تم تقسيم التطور التاريخي لهذا المفهوم إلى ثلاثة مراحل رئيسية:

المرحلة الأولى: نهاية الستينات وبداية السبعينات

ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية لأول مرة في أواخر الستينات من القرن الماضي حيث كان الاهتمام يتركز على انعكاس التوظيف على صحة الموظف والحرص على نوعية الحياة العملية إلى جانب آليات تحسين أداء الموظف، وطبقت برامجه بالضبط في عام 1971 من قبل شركة جنرال موتورز (General Motors) وفي عام 1973 شهدت المدينة الصناعية جيمس تاون (Jams Town) عدة مشاكل على رأسها البطالة إلى جانب الوضع السيئ الذي آلت إليه العديد من المصانع بها الأمر الذي أدى بها إلى تبني وتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية، على غرار شركة Xerox التي تفاقمت لديها المشاكل المتعلقة بالعمال كإخفاض حماسهم وعسر قيامهم بمهامهم إلى جانب مشاكل أخرى كنقص التمويل وانخفاض الإنتاج لتجد نفسها أمام خيار تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية.¹

¹ سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، مصر، 2009، ص: 72.

المرحلة الثانية: نهاية السبعينات إلى بداية الثمانينات

في أواخر سبعينات القرن العشرين انخفض الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية بسبب ارتفاع معدلات التضخم إضافة إلى أزمة الطاقة، مما أدى بالمنشآت الصناعية إلى تركيز اهتمامها وإعادة تصويب سياساتها نحو تكاليف الطاقة المرتفعة، إلى جانب اشتداد المنافسة من طرف المؤسسات الأمريكية، الأمر الذي أدى إلى زيادة اللجوء إلى سياسة الاندماج بين الشركات خلال هذه المرحلة، وعليه نقص الاهتمام بحياة العاملين الوظيفية وبرضاهم الوظيفي، ولذا صارت برامج جودة الحياة الوظيفية تحتل مراتب متأخرة ضمن خطط المؤسسات.¹

المرحلة الثالثة: منتصف الثمانينات إلى اليوم

شهدت فترة منتصف ثمانينات القرن العشرين استعادة الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية، وهذا بسبب زيادة أعباء القوانين الفدرالية في أمريكا وانعكاسها على العاملين وكرد فعل لما توصلت إليه بعض الأنظمة الإدارية على المستوى الدولي على غرار الشركات الأوروبية والشركات اليابانية، وبحلول التسعينات من القرن الماضي قامت العديد من الشركات عالمية المتواجدة بعدة بلدان مختلفة بتطبيق بعض أو كل برامج جودة الحياة الوظيفية، وازداد الاهتمام أكثر عند التركيز على متطلبات العميل الداخلي (الموظف) كما العميل الخارجي (الزبون) مع تبني أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية من خلال تعزيز قدراتها وإكسابها مهارات وخبرات واعتبارها إحدى أهم الاستراتيجيات التنافسية.²

ثانياً: تعريف جودة الحياة الوظيفية

قبل التعرف على مصطلح جودة الحياة الوظيفية وجب المرور على تعريف مصطلحي الجودة وجودة الحياة.

مصطلح الجودة مشتق من الكلمة اللاتينية "Qualitas" ومعناها طبيعة الشيء ومدى صلاحه، ويختلف تفسيره باختلاف الطرف الذي ينتفع منه (مؤسسة، مورد، عميل، مجتمع).³

عرفت الجودة حسب معايير ISO9000 (إصدار 2000) بأنها "قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج أو نظام أو سيرة ما على إرضاء متطلبات العملاء وباقي الأطراف المعنية".⁴

1 أحمد محمد الدرماش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة، مصر، 2018، ص: 11.

2 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة، 2007، ص: 235.

3 محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفهوم وتطبيقات، دار وائل، عمان، 2014، ص: 32.

4 فتحة بوحروود، إدارة الجودة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيق، دار المسيرة، الأردن، 2015، ص: 28.

يشير التعريف الذي جاءت به المنظمة الدولية للمعايير إلى أن مصطلح الجودة يشمل مجموعة السمات التي يكتسبها منتج/خدمة أو عملية أو مؤسسة مهما كان نوعها وهدفها والتي من شأنها إشباع احتياجات الأطراف أصحاب المصلحة أو المستفيدين.

أما المفهوم الحديث للجودة "يتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي مع التوقعات المرجوة في المنتج أو الخدمة"¹. وفي هذا الصدد ينظر للعميل بوجهتين العميل الخارجي ويتمثل في الزبون الذي يتوقع جودة المنتج أو الخدمة التي سيستفيد منها، أما العميل الداخلي وهو الموظف والذي يتوقع جودة ظروف عمله البيئية التي تهيئها له المؤسسة ليحصل على الرفاهية في العمل.

عرف جوزيف جوران (Joseph Juran) إلى أن الجودة هي "الملائمة للغرض والاستعمال"². أي أنه مادام هناك توافق وتكافؤ بين الأهداف والاحتياجات وبين المميزات التي تلبي ذلك فهذا يمكن التعبير عنها بكلمة جودة.

كما عرفت منظمة الصحة العالمية جودة الحياة بأنها "إدراك الأشخاص لإمكاناتهم في الواقع وتشمل العديد من المكونات منها الثقافة والقيم والنظام الذي له علاقة بأهدافهم وتطلعاتهم واهتماماتهم في ضوء تقييمهم لجوانب حياتهم والتي تشمل الرضا عن الحياة وأنشطة حياتهم اليومية"³.

أكد التعريف السابق الذي وضعته منظمة الصحة العالمية على ضرورة إدراك الفرد لإمكانياته الواقعية التي تربط بطموحاته وتقييم درجة رضاه عنها وعن أنشطته المعتادة، لكن طبيعة الفرد متغيرة باستمرار فتقييمه لجوانب حياته اليوم قد يتغير مستقبلاً ولا يشعر بالرضا عنها بسبب الطبيعة البشرية غير المستقرة كما أن الفرد يعيش ضمن مجموعة وضمن بيئة ديناميكية متجددة، لذا فالمرونة والاستعداد لكل ما يحدث ويمكن أن يحدث يعتبر ضرورة.

كما أشار الأنصاري في عام 2006 إلى أن جودة الحياة ترتبط بعنصرين أساسيين هما الرفاه والسعادة إلى جانب ذلك فهي ترتبط بعنصر التنمية التي تعتبر ضرورة لرفي الإنسان بسبب التقدم العلمي والمعرفي، كما أن الإحساس بالأمن والرضا أثناء إشباع الاحتياجات وارتفاع الدخل بسبب المساواة الاقتصادية وزيادة

¹ هدى بوحنك ونادية بورس، الخدمات الإلكترونية في ظل إدارة الجودة الشاملة، دار يافا، 2023، ص: 22.

² أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، دار الحامد، الأردن، 2013، ص: 20.

³ يمينة بوبعابة، أبعاد جودة الحياة الأكثر شيوعاً وعلاقتها بالتفكير الإيجابي لدى عينة من الشباب الجامعي، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 2، العدد 15، الجزائر، 2016، ص: 80.

التنمية الإنسانية الناتجة عن تشجيع الفرد والاهتمام به وقيام الدول بالاستغلال الأمثل للموارد المادية والإنسانية كلها مفاهيم تعبر عند جودة الحياة.¹

اقترح الباحثون أسلوبين للنظر إلى ما تعنيه جودة الحياة الوظيفية فالأسلوب الأول يقرنها بالجوانب التنظيمية (التقدم الوظيفي، ديمقراطية الإدارة وأسلوب الإشراف، مشاركة العاملين وشعورهم بالانتماء، الأمان الوظيفي)، أما الأسلوب الثاني فيقرن جودة الحياة الوظيفية بالدرجة التي عندها يمكن سد الحاجيات والرغبات الشخصية بمعنى عند إحساس العاملين بالأمن والرضا وإمكانية تنمية قدراتهم الشخصية بالمؤسسة.²

من خلال ما سبق يمكن استعراض أدناه بعض التعريفات الأكثر شيوعاً لجودة الحياة الوظيفية مدونة حسب سياق تاريخ صدورها.

عرف ساتل (suttle) عام 1977 جودة الحياة الوظيفية بأنها "أقصى درجة يمكن للموظفين بلوغها وتلبية رغباتهم وحاجياتهم المهمة عندها".³

من خلال التعريف أعلاه حصر (suttle) جودة الحياة الوظيفية في الحالة التي يشعر فيها الموظفون بالحصول على متطلباتهم الضرورية ربما لفترة قصيرة أو لعدة أيام أو ساعات، معنى ذلك أنها حالة شعورية قد تحصل في نفس الظروف والمكان وقد لا تحصل.

عرف نورث ويست (Northwest Arkansas) بأن جودة الحياة الوظيفية هي "الرضا الذي يكتسبه الأفراد في حياتهم المهنية حيث يتيح لهم هذا الرضا تحسين حياتهم الشخصية من خلال بيئة العمل ومكان العمل، ويتم تحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فرص التطوير المهني وتكافؤ الفرص للتقدم داخل المنظمة، وتزويد الموظفين بالأدوات اللازمة لأداء وظائفهم بشكل مناسب".⁴

حصر التعريف أعلاه في الرضا الوظيفي الذي يتحقق من خلال بيئة العمل، كما أشار إلى أن تحقيق جودة الحياة الوظيفية يكمن في الجوانب الاقتصادية كالترقية وظروف العمل المادية، في حين أهمل التعريف الجانب النفسي والصحي للعامل كما ظروف العمل المعنوية، وبعض الجوانب التنظيمية الأخرى.

¹ جوان إسماعيل بكر، جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين، دار الحامد، الأردن، 2012، ص: 28.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص: 236.

³ سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص: 38.

⁴ Dorethea Lyonne Walter, **The Relationship of Quality of work-Life and organizational commitment a Correlational Study of Flight Attendants in the United-States**, A Dessertation presented in partial Fulfillment of the Requirements for the degree Doctorate of philosophy, Grand Canyon University, phoenix, Arizona, 2017, P:35.

- عرف أعضاء المركز الأمريكي عام 1977 جودة الحياة الوظيفية بأنها "أي تحسين يتم على أحد أو كل مستويات المنظمة يتضمن الحفاظ على الكرامة البشرية والنمو بهدف زيادة الفعالية التنظيمية، من خلال تكاتف جهود أصحاب المصلحة بطريقة أمثل للقيام بالتحسينات المطلوبة من أجل الأهداف المرجوة لجميع الأطراف".¹

أوضح التعريف الذي وضعه أعضاء المركز الأمريكي أن كل تطوير وتغيير للأفضل على مستوى الإدارة العليا أو الوسطى أو على المستوى التشغيلي يشمل الاهتمام بالموارد البشري ويضمن النمو لزيادة الفعالية التنظيمية فهو يعبر عن جودة الحياة الوظيفية بمشاركة جهود جميع الأطراف.

عرفها أندرسون (Anderson) عام 1988 بأنها "تلك البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الانسجام بين العمل والتغيرات الثقافية الواسعة ومثل هذه البرامج تشمل الوظائف ونظم الأجور وجداول العمل".²

يشرح تعريف أندرسون أن أي برنامج في المؤسسة يحقق التوافق والملائمة بين العمل والقيم الثقافية المتغيرة سواء كانت وظيفة أو نظام أو مواقيت عمل فهي تدخل ضمن برامج جودة الحياة الوظيفية.

كما عرفت في عام 2008 على أنها "مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".³

جاء تعريف أعلاه ولما لمختلف الأبعاد التي يمكن أن تعبر عن جودة الحياة الوظيفية لكن هذا التعريف يعبر عن جهود المنظمة فقط دون التركيز على قدرة تلك الأبعاد على تحقيق جودة حياة وظيفية فعلية للعاملين من وجهة نظرهم.

- أما في عام 2013 فقد عرفت بأنها "تلك الجهود الرامية إلى خلق بيئة عمل أخلاقية في المنظمات والتي تتمثل بديمقراطية الإدارة من خلال السماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون وتحقيق العدالة بنظام الأجور والمكافآت، وتقليل ساعات العمل فضلاً عن سلامة بيئة العمل والذي بدوره

¹ سيد محمد جاد الرب، إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين، دار النهضة العربية، مصر، 2010، ص: 246.

² سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص: 60.

³ سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار النهضة العربية، مصر، 2008، ص: 9.

ذلك سيعمل فعلا على اشباع حاجات العاملين جميعها ورغباتهم واتخاذ ظروف عمل إنسانية، وبما يحقق ردود فعل إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية".¹

ركز التعريف أعلاه على مجموعة من العناصر التي تعبر جودة الحياة الوظيفية والتي من شأنها اشباع رغبات العاملين وحاجياتهم، حيث أهمل الحياة الشخصية للعامل التي تتطلب إحداث توازن بينها وبين الحياة الوظيفية الذي أصبح هاجس كافة المؤسسات على مستوى العالم خاصة خلال الأزمات ومثال ذلك جائحة كوفيد 19 فقد واجهت المؤسسات تحديات كبيرة في تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية بالأخص في المستشفيات والفنادق، إلى جانب منح فرص للعاملين لصقل قدراتهم وتنمية مهاراتهم ليشكل العامل فيما بعد ميزة تنافسية للمؤسسة للتفوق على منافسيها.

- عرف **الدرماش** في عام 2018 جودة الحياة الوظيفية بأنها "الإجراءات و/أو الظروف و/أو العمليات التي توفر للعاملين مناخا حياتيا مريحا سواء داخل أماكن وأوقات العمل أو خارجها، بما يشبع احتياجاتهم ويؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، وتختلف باختلاف الأفراد والمنظمات والتوقيتات".²

جاء تعريف **الدرماش** عاما باعتباره لكل ما يوفر مناخا مريحا داخل المؤسسة أو خارجها فهو يعبر عن جودة الحياة الوظيفية بشرط أن تلبى متطلبات العامل وتقود إلى تحقيق أهداف المؤسسة، غير أن تلك العناصر التي ذكرها قد تحقق جودة الحياة الوظيفية لفترة زمنية معينة وقد تتوقف عن ذلك لأنها لا تكتسي صفة الاستمرارية والتجديد والتطوير بما يواكب التغيرات المستمرة.

- يرى **الجمال** في عام 2019 أن جودة الحياة الوظيفية هي "استجابة المنظمة لأفضل الأساليب التي تساعد على تحسين بيئة العمل وتخفيض التوتر وضغوط العمل، وتمثل الاحتياجات البشرية التي تحقق التنمية الشاملة سواء تنظيميا أو اجتماعيا أو صحيا أو اقتصاديا، بهدف رفع مستوى الفرد ماديا ومعنويا مما ينعكس إيجابيا على الفرد والمنظمة".³

ركز تعريف **الجمال** على قدرة المنظمة على توفير أربعة جوانب للاحتياجات البشرية والتي تعزز التنمية الشاملة، لكن كما أن للفرد حياة وظيفية فكذاك لديه حياة شخصية والتي تختلف باختلاف الأشخاص وبالتالي وجب على المنظمة الاهتمام بهذا الجانب لتحقيق التوازن وخلق الانسجام الذي يدعم في النهاية أهداف الفرد والمنظمة ككل.

¹ سعد علي العنزي، **الفكر التنظيمي في إدارة الأعمال**، دار الوراق، الأردن، 2023، ص: 279.

² أحمد محمد الدرماش، **مرجع سابق**، ص: 10.

³ محمد عاطف الجمال، **جودة حياة العمل والمسار الوظيفي**، 2019، ص: 9، على الرابط noor-book.com/rstxz2، التاريخ: 2022/10/05، التوقيت: 22:00.

من خلال ما سبق يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها نوعية الظروف المادية والمعنوية المحيطة بالموظف والتي تحظى بالاهتمام من طرف المؤسسة من خلال تحسين الجوانب التنظيمية والمالية والاقتصادية إضافة إلى الصحة النفسية والجسمية والتوازن بين الحياة المهنية والعائلية بطريقة تضمن تهيئة بيئة عمل تستقطب الموظف وتحافظ عليه.

ثالثاً: جودة الحياة الوظيفية كنظام

تعتبر جودة الحياة الوظيفية نظام يحتوي على مدخلات يتم تحويلها إلى بيانات وأرقام ومعالجتها بهدف التوصل إلى برامج واستراتيجيات يمكن تطبيقها تعد بمثابة مخرجات وفي مايلي تفصيلاً لذلك:¹

1. المدخلات

تتمثل مدخلات جودة الحياة الوظيفية في:

1.1. جودة وظائف إدارة الموارد البشرية: وتتضمن مايلي:

- تخطيط التوظيف الذي يتمثل في (تصميم الوظائف، تحليل الوظائف، تخطيط الموارد البشرية).
- الجوانب المتعلقة بالموظفين وتتمثل في (التوظيف، الاختيار والتعيين، تعريف الموظف).
- تنمية وتطوير الموارد البشرية وتتمثل في (تقييم أداء الموظف، التدريب والتطوير، إدارة المسار المهني).
- إدارة الأجور المكافآت التي تتمثل في (إدارة الرواتب، إدارة رعاية الموظفين، إدارة الحوافز).

2.1. العلاقات الاجتماعية السائدة بين الموظفين: وتتمثل في (نقل الموظفين، إدارة الصحة والسلامة المهنية، إدارة انضباط الموظفين، تسوية التظلمات، علاقات العمل والإدارة).

2. المعالجة

في هذه الخطوة يتم ترجمة المدخلات وتحويلها إلى بيانات تعبر عن كيفية القيام بوظائف الموارد البشرية وتطويرها، وكيفية إدارة الأجور والرواتب والمكافآت والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين داخل المؤسسة.

¹ شراف عقون ولقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، الأفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 5، العدد 2، 2020، الجزائر، ص ص: 84-85.

3. العوامل المؤثرة

تتمثل في جميع العناصر البيئية الداخلية والخارجية المؤثرة والتي لا تدخل ضمن عمليات النظام بل تؤثر عليه فقط.

4. العوامل المساعدة

تتمثل في مجموعة العوامل التي يتم عن طريقها الحكم بالنجاح أو الفشل على أي نظام داخل المؤسسة، كمدى فهم الأفراد والكفاءات ومعرفتهم لبرامج جودة الحياة الوظيفية، إلى جانب قدرة الإدارة على تحكمها في تلك البرامج، بالإضافة إلى الدعم المالي لها.

5. المخرجات

تعتبر بمثابة استراتيجيات وبرامج يتم فيما بعد تقييمها وتتمثل في برامج نظام الأجور والحوافز، برامج الصحة والسلامة المهنية، برامج تنمية وتطوير قدرات الموظفين، برامج التكامل الاجتماعي، برامج التمسك بمبادئ العمل، برامج المسؤولية الاجتماعية والمهنية، برامج التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.

6. التغذية الراجعة

في هذه المرحلة الأخيرة يتم تحديد النقائص وتصحيحها، لذا قد يتم تحويل بعض المخرجات إلى مدخلات إضافية للنظام، حيث أن اعتماد البرامج في المؤسسة سيعطي بالضرورة مجموعة من النتائج تتمثل في المحافظة على الكفاءات الأمثل من الموارد البشرية داخل المؤسسة، تطوير المهارات والخبرات والقدرات الذاتية، تفعيل المشاركة في العمل والولاء والالتزام التنظيمي، تعزيز العدالة والإنصاف والمرونة، تحسين جودة الحياة الوظيفية نتيجة تفعيل برامجها من قبل المؤسسة ووظائف إدارة الموارد البشرية، زيادة الإنتاجية وتحقيق الربحية، زيادة الكفاءة والفعالية، نقص معدل دوران الموظفين، تعزيز الالتزام للقوانين والتشريعات.

من خلال ما سبق يمكن اعتبار جودة الحياة الوظيفية نظام تتمثل مدخلاته في ممارسات إدارة الموارد البشرية يتم معالجتها من خلال تحويلها إلى أرقام أو حروف تعبر عن أساليب تنفيذها مع مراعاة العوامل البيئية، والتركيز على درجة إدراك العاملين لبرامج جودة الحياة الوظيفية، إلى جانب قدرة المديرين على السيطرة على تلك البرامج دون إغفال عملية التمويل من قبل الإدارة، لتتصل المؤسسة على مخرجات تتمثل في سياسات وبرامج تعنى بجودة الحياة الوظيفية يتم تقييمها في النهاية وتصحيح

الانحرافات وتجاوز النقائص، حيث يمكن تغيير بعض المخرجات إلى مدخلات لتسفر هذه العملية عن نتائج إيجابية تنعكس على العامل والمؤسسة على رأسها تحسين جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية

زاد اهتمام الباحثين ومديري المؤسسات المعاصرة ببرامج جودة الحياة الوظيفية نظرا للمزايا التي تحصل عليها عن طريق تطبيق تلك البرامج سواء بالنسبة للموظفين أو للمؤسسة، كما يسعى المسؤولين إلى تعزيز ممارسات جودة الحياة الوظيفية لأن الهدف منها يصب في الأهداف الكلية للمؤسسة.

أولاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية

تكتسي جودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة تتأتى من خلال تطبيق برامجها بصورة جيدة وتمثل أهميتها في:¹

- انخفاض نية ترك العمل؛

- تقليل التوتر وعدم الثقة بين العاملين والإدارة وتخفيض الصراعات؛

- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية؛

- تقليل حوادث العمل والغيابات.

كما لها أهمية بالغة بالنسبة مختلف الجوانب المادية والنفسية من خلال ما يلي:²

- زيادة الإنتاجية الكلية للمؤسسة فالتطبيق الجيد لبرامج جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى إنتاجية عالية،

كما أن الإنتاجية العالية تؤدي إلى تعزيز جودة الحياة في العمل؛

- تحقيق طموحات الموظفين من خلال تلبية متطلباتهم المتعلقة بالعمل؛

- محاولة إرضاء جميع الأطراف أصحاب المصلحة والموظفين بالمؤسسة وتلبية متطلباتهم المتعلقة بالعمل.

ومما يدل على أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية فقد توصل كاست (Kast) إلى أن هناك

مميزات تتحقق للمؤسسة جراء تطبيقها لبرامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في:³

¹ سيد محمد جاد الرب، إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين، مرجع سابق، ص: 247-248.

² عبد الكريم بن خالد، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017، ص: 31.

³ أسماء بن مومن، جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراه ل.م.د في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2022، ص: 57.

- إيجاد حلول للمشاكل التي تعترض الإدارة والعاملين عن طريق المشاركة وحلقات النوعية؛
- إعداد نظام أجور ومكافآت بما يحقق رضا العاملين عن وظائفهم؛
- تخفيض ساعات العمل اليومية وتوفير ضروريات السلامة في المؤسسة؛
- إعادة هندسة العمليات في المؤسسة لتعزيز الرضا لدى العاملين؛
- الاهتمام بحقوق العاملين مما يؤدي إلى تهيئة بيئة عمل آمنة؛
- تهيئة مناخ تنظيمي مستقر لتخفيف الصراع التنظيمي، وتعزيز العلاقات لتقوية روح التعاون بين العاملين؛
- تحديث التقدم الفكري ونشر المعرفة بين العاملين.

كما تظهر أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال توفير المتطلبات الضرورية للعاملين الذي من شأنه أن يؤدي إلى شعورهم بالراحة النفسية لأن الحياة الخاصة للعامل مرتبطة بمدى راحته في العمل، كما ترتبط مكانته الاجتماعية في أسرته بالأهمية الاجتماعية لمهنته.¹ كما تتضح أهمية جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة بتأثيرها على السلوكيات الإدارية داخل المؤسسة وعلى مجموعة الأنشطة والمهام بما يحقق أهداف المؤسسة.² أما سراج و دارقاهي (Saraji & Dargahi) يوضح أن جودة الحياة الوظيفية تساهم في الحفاظ على مهارات وخبرات الموظفين لأن تحقيق مستويات عالية من جودة الحياة الوظيفية سيؤدي حتماً كافة متطلبات الموظفين.³

وبناء عليه فإن تلبية المؤسسة لاحتياجات الموظف وتعزيز جودة الحياة الوظيفية لديه الذي يتم من خلال تعزيز كافة العناصر المرتبطة به وبعمله وبيئته من شأنه أن يحقق الرضا لديه وبالتالي يزيد من إنتاجيته ومن ثم إنتاجية المؤسسة ككل.

¹ أيوب مسيكر ورائية هادف، الأسس الثقافية لجودة حياة العمل -دراسة أنثروبولوجيا نفسية-، المجلة العربية للدراسات الأنثروبولوجيا المعاصرة، المجلد 9، العدد 1، الجزائر، 2023، ص: 260.

² هدى صالح الشميمري، جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، المجلة العلمية، المجلد 8، العدد 4، مصر، 2022، ص: 128.

³ رضوان أحمد محمود، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة جرش، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية-سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 35، العدد 1، الأردن، 2023، ص: 2.

ثانيا: أهداف جودة الحياة الوظيفية

هناك العديد من الأهداف تصبو المؤسسات إلى تحقيقها من خلال تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يمكن توضيحها فيما يلي:¹

- زيادة درجة الثقة لدى العاملين؛
- تحسين مواقف العاملين إزاء المشاكل وتقوية استعداداتهم لحلها؛
- زيادة درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين؛
- زيادة الفاعلية التنظيمية.

كما حدد كل من ستيفن وبربرة (Steven Poelmans & Barbara Beham) أهداف تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتي تتمثل في:²

- تحقيق الرضا الوظيفي؛
 - تقليل معدل دوران العمل؛
 - تعزيز علاقات العاملين فيما بينهم ومع مديريهم.
- بحيث يمكن أن يقود ذلك إلى تعزيز التفكير الإيجابي لدى العاملين من خلال:³

- تحسين جودة الخدمات والمنتجات المؤسسة؛
- تعزيز قدرة المؤسسة على السيطرة على التكاليف؛
- تعزيز الاتصال التنظيمي من أجل تسريع الاستجابة لمتغيرات السوق، لتتمكن المنظمة من تحقيق إحدى الميزات أو كلها فتقدم منتجات ذات جودة عالية، أو بتكاليف أقل، أو في الوقت المحدد من قبل الزبون.

كما يرى أنبازاقون (Anbazhagan) أن برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى تهيئة مناخ تنظيمي وهيكل يحفز أداء العاملين، إلى جانب تهيئة ظروف العمل التي يبحث عنها العاملين كمنح

¹ سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص: 65-66.

² مصطفى علي محمود، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية، دار العلم والإيمان، مصر، 2016، ص: 26.

³ نفس المرجع، ص: 26.

المكافآت وتوفير الأمان في أثناء أداء الوظيفة، تلبية رغبات العاملين المختلفة مما يؤدي إلى تحقيق رضاهم الأمر الذي ينعكس على تحسين أدائهم.¹

وعليه يمكن استخلاص أن كل ما تهدف إليه جودة الحياة الوظيفية يصب في تحقيق التنمية الشاملة للعامل مما يعزز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لديه كنتيجة لذلك، وكانعكاس إيجابي إن لم يكن شرطي فإن العامل سيسعى لزيادة إنتاجيته وتحسين أدائه الوظيفي وعليه فإن تكثيف جهود المؤسسة لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بفعالية سيساهم بطريقة غير مباشرة في تحقيق أهدافها المسطرة.

المطلب الثالث: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية ومعايير قياسها

وضع الباحثون العديد من برامج جودة الحياة الوظيفية والتي من شأنها أن تخلق توافق بين العمل والثقافة السائدة داخل المؤسسة كما تساهم في تحسين جودة الحياة في العمل، بالإضافة إلى مجموعة من المعايير أكد الباحثون كل حسب وجهة نظره بأنه يمكنها قياس مستوى جودة الحياة العملية داخل المؤسسة.

أولاً: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية

إلى جانب البرامج التقليدية تعددت البرامج المعاصرة المعتمدة في مختلف المؤسسات لتحسين جودة الحياة الوظيفية والتي تعتبر بمثابة سياسات طويلة الأجل مستمرة ومحدثة باستمرار تمثلت أشهرها في:

1. إعادة التصميم الوظيفي

يعد من أهم البرامج لتحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال إعادة تصميم مواصفات الوظيفة بما يتلائم مع مهارات وقدرات العاملين ومع ما يستدعيه إنجاز المهام الوظيفية، حيث يتحدد نطاق العمل من خلال عنصرين إما باتساعه من خلال تعدد المهام المنجزة من قبل العامل بشكل مباشر والمسؤوليات الملقاة على عاتقه بحيث يتفاوت نطاق العمل من الضيق (تكرار إنجاز مهمة واحدة) إلى الأوسع بطريقة متدرجة، لذا تمنح مجموعة من المهام المتنوعة للعاملين في نطاق ضيق لكسر الروتين الوظيفي، كما يتحدد نطاق العمل من خلال عمق الوظيفة.²

¹ هدى صالح الشميمري، مرجع سابق، ص: 129.

² لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي -دراسة حالة مجموعة مؤسسات جامعية، أطروحة دكتوراه ل.م.د في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، المركز الجامعي ميله، 2022، ص: 71.

2. الإدارة بالمشاركة

إن قيام المؤسسة بإعطاء صلاحيات أوسع للعاملين للتدخل في القرارات التي تخصهم وتخص عملهم يشعروهم بمشاركتهم في تلك القرارات على غرار حضورهم الاجتماعات المنعقدة والمتعلقة بمهامهم المباشرة، كما أن انخراطهم في اللجان إلى جانب رؤسائهم في العمل من شأنه أن يشعروهم بالانتماء وهذا ما يؤدي إلى زيادة الدافعية لديهم وتحسين أدائهم.¹ كما يرى كيث وجورلينغ (Kith & Gorling) أن الإدارة بالمشاركة هي مشاركة نظامية ملموسة من طرف العاملين في صنع القرار المتعلق بخطط ومسؤوليات ومشاكل المؤسسة، ولضمان نجاح عملية المشاركة وجب توفر مستوى مرتفع من الثقة بين المشرفين ومرؤوسيههم، رغبة وقدرة المرؤوسين على المشاركة مع اكتساب المهارات اللازمة لذلك، اقتناع المرؤوسين بأهمية المشاركة في صنع القرارات وضرورتها.²

3. فرق العمل المدارة ذاتيا

يطلق عليها أيضا فرق العمل ذاتية التحكم أو المدمجة حيث يتم تأطيرها من طرف 10 إلى 20 مؤطرا يتحكمون في ممارسات الفريق بمساعدة القائد وهو واحد منهم، كما يقومون بتسوية معدلات الأجر على أساس عدد الأفراد وأداء الفريق.³ حيث تمنح الإدارة لمثل هاته الجماعات حرية تامة في اتخاذ القرارات، حيث تقوم جماعات العمل بالتخطيط المسبق لأعمالها ومن ثم القيام بالتنسيق والرقابة على تلك الأعمال، وبالتالي ففريق العمل يتحمل لوحده مسؤولية نجاح الأعمال أو فشلها.⁴

4. ترتيبات العمل البديلة

تعرف على أنها ترتيبات العمل غير التقليدية كترتيبات دوام جزئي، العمل عن بعد، تقاسم الوظائف، احتياجات العمل تحت الضغط، الأوقات المرنة.⁵ بغرض منح فرص للعاملين لإنجاز أعمالهم في الأوقات التي تلائم خصوصياتهم تعمل إدارة الموارد البشرية على غرار باقي الإدارات في المؤسسة على خلق مرونة في العمل من خلال جداول العمل المرنة والتي تمنح العامل فضاء اختياري يمكنه من تحديد وقت بداية عمله ونهايته دون قيد أو شرط كما يمكنه اختيار عدد أيام وساعات

¹ عصري سالم درويش الرواشدة، أثر العدالة التنظيمية في جودة حياة العمل: الاغتراب الوظيفي متغيرا وسيطا، دراسة تطبيقية في شركة الفوسفات الأردنية، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، 2014، ص: 69-70.

² شينون سيد أعر، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائي، أطروحة دكتوراه ل.م.د في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2022، ص: 80.

³ لقمان بوخدوني، مرجع سابق، ص: 72.

⁴ أحمد محمد الدرماش، مرجع سابق، ص: 29.

⁵ Elaine Bird Purdy, *The Relationship of Quality of Work Life, Work-Life Balance and Flexible working Arrangements on Female phisician's Intent to Leave Their Medical Center*, A Dissertation presented in partial Fulfillment of the Requirements for the degree Doctor of Health Administration School of Health Sciences, 2017, P: 9.

العمل، إلى جانب العمل عن بعد بحيث يمكن للعامل إنجاز مهامه من أي مكان آخر يفضله دون الحضور إلى المؤسسة باستخدام الحاسوب والإنترنت.¹ لكن يجب أن تسبب المرونة في العمل الإنقاص من الحجم الساعي الأسبوعي المطلوب، كما أن العمل الهجين ما يعاب عليه المشاكل المادية المتكررة كإنقطاعات الإنترنت والكهرباء خاصة المهام التي تتطلب الإنجاز الفوري والتي تتعلق بالدفع والتسليم في وقت محدد.

5. حلقات الجودة

تشير إلى جمع به أعضاء من العاملين يديرون أنفسهم بأنفسهم ويكون ذلك بمحض إرادتهم وبرضاهم وبطريقة منتظمة بهدف وضع حلول للمشاكل المتعلقة بالعمل واحتوائها. حيث كانت اليابان أول ما طبقت حلقات الجودة من طرف الاتحاد الهندسي العلمي الياباني بتأطير من الدكتور Kaour Ishikawa بجامعة طوكيو ثم تطورت لتهتم بتقليل التكاليف وتحسين النوعية. ولحلقات الجودة مجموعة من السمات إذ أنها عدد أعضائها يبدأ من 3 إلى 15 منهم مؤطرين ومراقبين للعمل، قد يعمل هؤلاء في نفس الورشة الإنتاجية وقد تختلف ورشات عملهم، كما أنهم ينخرطون في حلقة الجودة ويحضرون اجتماعات دورية مستمرة طوال فترات العمل دون أن يأخذوا مقابلًا لعملهم، إضافة إلى ذلك يساهمون في إيجاد حلول للمشكلات الخاصة بورشاتهم على غرار المشكلات المتعلقة بالجودة مع وضح اقتراحات في هذا الشأن وكل هذا باستعمال طرق علمية، يتصف عمل المجموعة بمشاركة جميع الأعضاء بالاعتماد على قدراتهم ومهاراتهم الخاصة حيث تهدف حلقات الجودة في اليابان في إطار الاهتمام بالعاملين وتنمية مهاراتهم الذاتية إلى تقوية وتنمية شخصية أعضاء الحلقة وزيادة وعي العاملين بضرورة وأهمية الجودة وتنمية روح الإبداع لديهم، كما تهدف إلى تطوير القدرات الإدارية لقائدي حلقات الجودة إلى جانب تجسيد الأفكار المستحدثة التي طرحتها الإدارة ومتابعتها. فقد تبين من خلال الدراسات الميدانية التي أجراها الاتحاد الهندسي العلمي الياباني عام 1979 تضمنت حوالي 500 شركة يابانية أن حلقات الجودة تعمل بكل الطرق التي من شأنها أن تؤدي إلى تقدم المؤسسات الصناعية حيث استطاعت حلقات الجودة تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية أهمها زيادة استعداد العاملين لمواجهة المشاكل المطروحة وتوسيع مشاركتهم في القرارات، زيادة رضا وولاء العاملين، زيادة الإنتاجية وتحسين نوعية المنتج، تحسين السلامة المهنية، تقليل التكاليف والوقت والجهد في الإنجاز،

¹ نور الدين رأفت عبد الصمد محمد، أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة، أطروحة دكتوراه مهنية في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، مصر، 2019، ص: 56.

تعزيز روح الجماعة وتقوية العلاقات الاجتماعية، تقليل معدل الغياب، تقوية شخصية العاملين وزيادة فرصهم للتعلم، تحسين ظروف العمل¹.

ثانيا: معايير قياس جودة الحياة الوظيفية

يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مجموعة من المعايير وذلك بتعزيز بعضها وتخفيف حدة البعض الآخر وتتمثل في:²

- معدلات الحوادث المتعلقة بالعمل.
- معدلات الشكاوى والإضراب.
- معدلات الغياب عن العمل.
- معدل دوران العمل والحركة.
- معدل الجزاءات والعقوبات.
- معدل نمو الأداء الاقتصادي والمالي.
- معدل نمو الإنتاجية الكلية وإنتاجية الفرد لوحده.
- الصورة الذهنية للمؤسسة ومركزها التنافسي.
- استطاعة المؤسسة القيام بالتغيير والتطوير التنظيمي.

كما يركز مفهوم جودة الحياة الوظيفية الذي أدلى به مكتب العمل الدولي **International Labour Office** والذي حظي باهتمام واسع حيث على قائمة من المعايير يمكن توضيحها من خلال الجدول الموالي:

¹ خالد عبد الرحيم مطر الهيتي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل، الطبعة الثالثة، الأردن، 2010، ص ص: 286-287.
² سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص ص: 85-86.

الجدول رقم(04): قائمة معايير قياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية

بيئة العمل	ظروف العمل	علاقات العمل	مضمون العمل
العوامل المادية للعمل	الأجور والرواتب	نمط القيادة	الحرية في صنع القرار
الحرارة والرطوبة	ساعات وأوقات العمل	المشاركة	المسؤولية
الإضاءة	تبسيط أسس التعليم	العلاقات الإنسانية	تنوع المهام
	التقدم الوظيفي		بساطة القوانين والتعليمات

المصدر: عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد2، مصر، 2004، ص: 8.

من خلال الجدول يتضح أن مكتب العمل الدولي قام بتقسيم معايير قياس أبعاد وعناصر جودة الحياة العملية إلى أربعة معايير تمثلت في مضمون العمل حيث يحتوي هذا المعيار على حرية العامل في صنع القرارات مع تحمله مسؤولية ما يقوم به من مهام تتسم بالتنوع في إطار بساطة القوانين والتعليمات الواجب عليه تطبيقها، أما المعيار الثاني فهو علاقات العمل الذي يتضح من خلال النمط القيادي والإشرافي السائد ومشاركة العاملين إلى جانب العلاقات الإنسانية بين العامل وزملاءه وبينه وبين رئيسه في العمل، وتمثل المعيار الثالث في ظروف العمل التي تتمثل في الأجور وساعات ومواقيت العمل إلى جانب تبسيط طرق التعليم وفرص الترقية والتقدم الوظيفي، وتمثل المعيار الرابع في بيئة العمل التي تشمل نوعية العوامل المادية للعمل، درجات الحرارة والرطوبة و مدى توفر الإضاءة الكافية.

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

لقي مفهوم الأداء الوظيفي اهتماما بالغا من قبل الباحثين والمديرين نظرا لارتباطه المباشر بنشاط المؤسسة وعليه سيتم التفصيل في الأسس النظرية المهمة المتعلقة به، إضافة إلى أساليب تحسينه وطرق وتقييمه التي تعددت وصنفها الباحثون كل حسب وجهة نظره على الرغم من تشابه محتوى الطريقة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

زاد الاهتمام بهذا الموضوع خلال بداية التسعينات من القرن الماضي حيث سعى الكثير من الباحثين إلى نشر العديد من الأوراق العلمية بمعدل منشورين في الأسبوع نظرا لتسارع وتيرة الاهتمام به التي تواكب كل التغيرات التي تطرأ في ذلك الوقت، ويعتبر الأداء من المواضيع المهمة التي تدخل ضمن

الركائز الرئيسية واهتمامات المؤسسات العصرية التي تسعى جاهدة كل مرة إلى تحقيق أداء أفضل في نفس المدة ونفس المكان.¹

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي ومحدداته

اختلف الباحثون في تعريفهم للأداء الوظيفي كل حسب وجهة نظره، كما لم يتفقوا على مجموعة من المحددات التي تمثل مزيج الأداء الوظيفي ويمكن عرضها حسب آراء الباحثين والكتاب.

1. تعريف الأداء الوظيفي

قبل التطرق للتعريف المختلفة التي وضعها الباحثون للأداء الوظيفي وجب التطرق لتعريف مصطلح الأداء حيث يعرف:

لغة: يعود إلى الفعل أدى، مصدره تأدية أي أوصله وقضاه، أديت له حقه أي أوصلته.²

اصطلاحاً: "تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة".³

يفسر التعريف أعلاه مصطلح الأداء على أنه إما أن يكون عمل أو إنجاز أو نشاط يقوم به الفرد يسعى من خلاله إلى تحقيق هدف معين.

يشير الأداء الوظيفي حسب جيكوبس وآخرون (Jacobs & al) إلى "قدرة الموظف على أداء وظيفته بشكل جيد".⁴ أي استطاعة الفرد العامل القيام بالمهام والإنجازات الموكلة له بمستوى جيد.

كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه "العمل الذي يمكن أن يؤديه الفرد بنجاح ضمن حدود الموارد المتاحة".⁵

من خلال التعريف أعلاه فإن قيام الموظف باستغلال كافة الموارد المتاحة ما أمكن لإنجاز مهامه والنجاح في ذلك يعبر عن الأداء الوظيفي.

¹ وائل محمد صبحي إدريس وظاهر محسن منصور الغالبي، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل، الأردن، 2009، ص: 36.

² حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، الأردن، 2010، ص: 88.

³ إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير، الأردن، 2013، ص: 104.

⁴ Scott Michael Bridges, **Examining Generational Differences for Job Performance, Job Satisfaction, and Organizational Commitment**, A Dissertation Submitted presented in partial Fulfillment of the Requirements for the degree Doctorate, University School of Business Administration, San Diego-California, 2018, P: 24.

⁵ Genevieve Royes, **Performance Appraisal Process, Job Satisfaction and Job Performance: Case Study Employee Perceptions of Fairness**, A Dissertation presented in partial Fulfillment of the Requirements for the degree Doctorate of philosophy, Capella University, 2015, P: 42.

مما سبق يمكن استخلاص تعريف للأداء الوظيفي بأنه حصيلة ما قام به الموظف من منجزات في إطار وظيفته بما فيها المهام الإضافية خلال فترة زمنية محددة بحيث يمكن تقييم هذا الأداء في آخر الفترة.

2. محددات الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي نتاج التفاعل بين ثلاثة عناصر أساسية تمثل في:¹

1.2. **دافعية الفرد:** وهي الاستعداد والرغبة الداخلية للفرد تجاه العمل وتبرز من خلال مبادرته إلى العمل.

2.2. **مناخ العمل:** ويتمثل في شعور الفرد بالرضا عن عمله بعد تلبية احتياجاته وتحقيق طموحاته أي هو مقدار الاشباع الذي يتحقق من خلال بيئة العمل.

3.2. **قدرة الفرد على أداء العمل:** بعد تلقي الفرد للدورات التدريبية والتعليمية واكتسابه لمختلف المهارات والخبرات المتعلقة بعمله يصبح لديه قدرة على القيام بمهامه وتلك القدرات تشمل السمات الشخصية المسخرة للقيام بالوظيفة.²

يوجز نموذج بورتير ولولر (Porter & Lawler) محددات الأداء الوظيفي فيما يلي:³

- **الجهد المبذول:** ويعبر عن مدى دافعية الفرد واستعداده لإنجاز مهامه.
- **قدرات العامل وخبراته السابقة:** وتبرز مدى فعالية الجهد المبذول.
- **إدراك العامل لدوره الوظيفي:** أي توقعاته وتوجهاته نحو السلوكيات والنشاطات التي تدخل ضمن محتوى عمله وطريقة ممارسة دوره في المنظمة.

ولذا فإن المعادلة التي تعبر عن قياس الأداء الوظيفي هي:

مستوى الأداء الوظيفي = الجهد المبذول + القدرة على الإنجاز + معرفة الدور

¹ السيد عبد الرزاق محمد حسن وآخرون، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على شركات السياحة المصرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، المجلد 23، العدد 2، الأردن، 2022، ص: 160.

² هدى بوحنيك ومبارك بوعشة، أثر الثقافة التنظيمية في أداء الموارد البشرية دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة تبسة، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 2، قسنطينة، 2015، ص: 49.

³ بلال مشعلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة عينة من مؤسسات الصناعة الغذائية بولاية قالمة، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قالمة، 2018، ص: 62.

من خلال العناصر المذكورة يتضح أن الأداء الوظيفي سلسلة من الخطوات تبدأ بالرغبة الشخصية للعامل في الإنجاز والتي تبرز من خلال المبادرة يليها شعور العامل بسد رغباته من خلال مناخ العمل وبالتالي يتعزز لديه الرضا الوظيفي وأخيرا استطاعة العامل على أداء عمله بعد تعزيز قدراته من خلال استفادته من التدريب المتعلق بالعمل.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

تظهر أهميته من خلال تحسين الأداء الكلي للمؤسسة وتحسين موقعها التنافسي، وتحقيق الذات وتشجيع الروح الإبداعية وتحسين نوعية العمل، كما تتضح من خلال تحسين الدقة في الأداء وتقليل حجم الأخطاء والقيام بالأعمال في الوقت المحدد.¹

كما تبرز أهمية الأداء الوظيفي من خلال الفوائد التي يحققها للمؤسسة:²

- يمثل مؤشرا لرسالة المؤسسة ورؤيتها.
- يمثل مقياسا لمدى نجاح العاملين والمؤسسة في تنفيذ المهام والمسؤوليات المنوطة بهم.
- يمثل الوسيلة التي من خلالها تحقق المؤسسة أهدافها.
- يساعد في تنمية وتحسين الأداء الكلي للمؤسسة لمواجهة التحديات البيئية المحتملة مما يؤدي إلى الحفاظ على استمرارية المؤسسة وبقائها في السوق.
- تساهم عملية تقييم الأداء الوظيفي في عمليات التطوير الإداري داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: تقييم الأداء الوظيفي

تعتبر عملية تقييم الأداء الوظيفي من المهام الصعبة والمعقدة التي يتوجب على المؤسسات القيام بها نظرا لاختلاف وتعدد المعايير المستخدمة للتقييم، وكذا صعوبة قياس أداء العامل الذي أصبح تحديا لأن فعاليته تسهل الحكم على أداء العامل ومن ثم تقويمه من أجل تصويب الهدف الذي أنشأ لأجله.

أولا: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

توجد عدة مصطلحات متشابهة تم استخدامها كمترادفات، وتعتبر مصطلحات التقييم والقياس والتقييم أكثرها استعمالا، ومن أجل تفادي الخلط بينها وجب التطرق إلى تعريف كل مصطلح على حدا:

¹ عبد الرحمان فالخ دخل الله العبادلة، أثر القيادة الخادمة على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 2، الأردن، 2022، ص: 151.

² محمد محمد حسن رسمي وآخرون، تحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، مجلة كلية التربية، المجلد 30، العدد 118، مصر، 2019، ص: 239.

-**القياس:** يعرف بأنه " يعبر عن مستوى أداء العامل بالأرقام والرموز، مع الأخذ في الحسبان الإنجاز المراد قياسه إن كان اسمياً أو رتبياً أو فئوياً أو نسبياً وهذا ما يسمى بمستويات القياس التي تتصف بالهرمية، حيث يتم جمع البيانات باستخدام أدوات القياس المشهورة وتدوّن في السجل الأداء التراكمي وهنا يشار إلى مستوى الإنجاز المحقق مقارنة بمعايير محددة.¹

-**التقييم:** ويطلق عليه بالتقدير حيث تعطى قيمة لمستوى الأداء الفعلي من خلال المعلومات حول حجم وجودة الأداء والمتحصل عليها من عملية القياس والقيام بترتيبها، كأن يكون مثلاً ذو مستوى مرتفع أو متوسط أو منخفض.²

-**التقويم:** يشير إلى مراجعة الأداء ويرتبط بإنجاز العامل ووظيفته، والغرض منه هو تحسين الأداء وتعزيز الإمكانات ووضع قواعد متينة للقرارات الإدارية، وتتم عملية التقويم بتصحيح الانحرافات.³

1. تعريف تقييم الأداء الوظيفي

يعرف تقييم الأداء الوظيفي بأنه " نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين حيث يتم تحديد مدى كفاءة أداء العاملين وأعمالهم من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقاً، وذلك لتحديد الانحرافات عن الأهداف السابق تحديدها".⁴

يوضح التعريف أعلاه بأن عملية تقييم الأداء الوظيفي هو آلية للحكم على كفاءة ما تم إنجازه من طرف الفرد العامل عن طريق مقارنة ما تم إنجازه فعلاً مع المعايير الموضوعية (القياس) بغرض تحديد الانحرافات المسجلة بالنسبة لما تم التخطيط له، لتأتي عملية التقويم فيما بعد لتصحيح الانحرافات من خلال التدريب أو التأديب وغيره.

كما يعرف بأنه " الحكم على مدى مساهمة كل فرد في العملية الإنتاجية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالأجور والحوافز والترقيات ...".⁵

يشرح التعريف أعلاه أن تقييم الأداء الوظيفي هو الحكم على مقدار ما ينجزه العامل ويدخل ضمن العملية الإنتاجية، والذي على أساسه يتم تحديد راتبه وحوافزه المستحقة إضافة إلى إمكانية تقدمه في مساره الوظيفي.

¹ ابراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص: 115-116.

² نفس المرجع، ص: 116.

³ عابد بن زهرة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في مرحلة التعليم المتوسط، أطروحة دكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص النشاط البدني الرياضي الوقائي الصحي، جامعة الجزائر 3، 2021، ص: 82.

⁴ مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد، الأردن، 2016، ص: 99.

⁵ نوال بوعلاق، استراتيجية إدارة الموارد البشرية، دار وائل، الأردن، 2019، ص: 242.

بناء على ما سبق يمكن استخلاص تعريف لتقييم الأداء الوظيفي وهو عملية التأكد من وجود منجزات فعلية قام بها الموظف ومقارنتها بالمنجزات المخطط لها والمتوقع تحقيقها خلال فترة زمنية معينة من أجل ضبط الأخطاء وسد الفجوات مستقبلا وبغرض تحسين الأداء الوظيفي للموظف.

ثانيا: أهمية تقييم الأداء الوظيفي

تتضح أهمية تقييم الأداء الوظيفي من خلال ما يحققه من فوائد حيث تساهم مستويات الأداء الوظيفي في إبراز فاعلية العمليات والأنشطة وتسهيل الضوء على المشاكل التي تستلزم إجراءات تصحيحية:¹

1. التوزيع العشوائي للأفراد: قد يتواجد في مكان العمل عدد مناسب من العمال لكنهم غير موزعين بطريقة تحافظ على العلاقة بين العاملين وعملهم مما يسبب تراكم العمال وانخفاض العبء الوظيفي.
2. التوزيع العشوائي للعمل: حيث أن التوزيع غير المدروس للمهام والمسؤوليات على بعض الأقسام مما يسبب ارتفاع العبء الوظيفي بها في حين ينخفض في بقية الأقسام.
3. الإجراءات غير المناسبة: هناك بعض الإجراءات التي يمكن تصحيحها بينما هناك إجراءات أخرى تستلزم تقييم الأداء من أجل تصحيحها لأنها تتسم بالتعقيد.
4. نقص تشغيل المعدات والأجهزة: فإما أن تكون تلك الأجهزة بحالة مهترئة أو لا تستخدم بطريقة كفؤة.

ثالثا: أهداف تقييم الأداء الوظيفي

- تهدف المؤسسة من خلال عملية تقييم الأداء الوظيفي إلى تحقيق ما يلي:²
- تمثل مقياسا لمدى نجاح المؤسسة عن طريق مواصلة نشاطها وصولا لتحقيق أهدافها؛
 - تمد بالمعلومات للمستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة تساعد في عمليات التخطيط والرقابة وصنع القرار المرتكزة على حقائق علمية؛

¹ محمد حنفي محمد نور تبيدي، أثر الإدارة الاستراتيجية على كفاءة وفعالية الأداء، دراسة قطاع الاتصالات السودانية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة الخرطوم، السودان، 2010، ص: 125.

² حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الطبعة الثانية، دار الوراق، الأردن، 2011، ص: 92-93.

- تكشف عملية تقييم الأداء التطور الذي حققته المؤسسة من خلال ممارسة نشاطها وذلك بما توصلت إليه عن طريق الأداء الفعلي لفترات من الزمن داخل المؤسسة أو مقارنة مع المؤسسات التي تنشط في نفس المجال؛

- تشجع روح المنافسة الداخلية بين الورشات والمستويات الإدارية والخارجية بين المؤسسة وباقي المؤسسات الأخرى مما يجعل المؤسسة تحسن مستوى أدائها؛

- تساعد عملية تقييم الأداء على اكتشاف الكفاءات وتحديد الأفراد الذين يحتاجون تأهيلا من أجل تحسين أدائهم؛

- تؤدي عملية تقييم الأداء إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

ثانيا: مؤشرات ومراحل تقييم الأداء الوظيفي

للحكم على مستوى الأداء الوظيفي للموظف يستند القائم على عملية التقييم إلى مجموعة من المعايير التي تحدد في أول مرحلة من مراحل عملية التقييم، حيث يشترط توفر بعض المواصفات في تلك المؤشرات.

أولاً: مؤشرات الأداء الوظيفي

توجد مجموعة من المؤشرات لتحديد ما إذا كان الأداء جيدا يتطلب الاحتفاظ به وتطويره أم متدنيا يتطلب تحسينا فحسب نموذج (Kuruppu Kavirathe) يشكل كل من الكفاءة والفعالية والسرعة ما يسمى بالأداء حيث يمكن إعطاء تعريف لكل منها على النحو التالي:

1. الكفاءة

عرفها فانسنت (Vincent) بأنها "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات، والنشاط الكفو هو الأقل كلفة" بمعنى استطاعة المؤسسة الوصول إلى أهدافها باستخدام أقل لمواردها وكذلك بأقل تكلفة وعليه استعمال أقل لمدخلاتها، وهذا يوضح بأن أساس الكفاءة هو تعظيم النتائج وتقليل التكاليف، فإما الوصول إلى أفضل النتائج بتكاليف محدودة أو الوصول إلى النتائج المرجوة بأقل تكلفة

ممكنة.1ويمكن قياسها بحساب نسبة الأداء الفعلي إلى الأداء المتوقع والممكن تحقيقه باستخدام نفس المواد.²

2.الفعالية

تشير إلى تحقيق المؤسسة لأهدافها من خلال قدرتها على استغلال الفرص المتاحة في البيئة لتحقيق متطلباتها من المصادر النادرة لاستمرارية نشاطها وهذا يتطلب تراكمات من النجاح.³

3.السرعة

تعني إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد مع مراعاة الدقة في الإنجاز والجودة في النتائج.⁴ كما توجد مجموعة من المؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم على الأداء إذا كان جيدا وجب الاحتفاظ به أو متدنيا ويتطلب تحسينا حيث اقترح الباحثون مؤشرات للأداء الوظيفي تمثلت في:⁵

- معدل الإنتاجية والروح المعنوية للعاملين والغياب عن العمل؛
- درجة دقة وجودة الأعمال المنجزة ومستوى الإبداع والابتكار؛
- مستوى الانضباط والالتزام بالنظام وطبيعة المعاملة مع العاملين؛
- مدى التضامن مع جماعة العمل والمرونة في صنع القرار ومدى القدرة على ذلك.

ثانيا: مراحل تقييم الأداء الوظيفي

لكي يحدد القائم على عملية التقييم نتيجة أداء كل موظف وجب عليه المرور بمجموعة من الخطوات تتضح في الآتي:

- 1.تحديد معايير الأداء: أول خطوة للقيام بعملية التقييم هي وضع معيار مناسب للأداء الجيد بمعنى آخر تحديد الأساس الذي يتم حسبه التقييم، ويختلف المعيار حسب خصائص الوظيفة وشروط شغلها، لذا وجب أن يتسم المعيار بالخصائص الموالية:
- 2.الصدق: أي أن يشتمل المعيار على الشروط التي يستلزمها الأداء الفعال للوظيفة.

¹ إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص: 110-111.
² عبد الإله بن محمد بن أحمد حسين، أثر نمط القيادة الأوتوقراطية على الأداء الوظيفي، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 78، الأردن، 2023، ص: 98.
³ هالة صلاح الدين عبد السلام حسين زايد ومحمد سعد محمد، أثر التحول الرقمي على أداء الموارد البشرية للعاملين بشركة الخدمات التجارية البترولية-بترو توريد، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 14، العدد 1، مصر، 2023، ص: 533.
⁴ عبد الإله بن محمد بن أحمد حسين، مرجع سابق، ص: 98.
⁵ العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة(الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 10، ورقلة، 2012، ص: 323.

3. الثبات: أي أن يتضمن المعيار عامل الاستقرار والانسجام، بحيث يحصل العامل على تقييم ثابت في حالة ثبات أداءه وتختلف نتائج التقييم في حالة كان الأداء متفاوت.
4. التمييز: أي إمكانية التمييز بين عدة مستويات للأداء من خلال المعيار بهدف الاستعانة بنتائج التقييم في نظام الأجور والرواتب وغيرها.
5. القبول: أي عدالة المعيار بحيث يعكس الأداء الحقيقي للعامل.
6. بساطة الاستعمال: أي بساطة استخدام المعيار وعدم تعقيده، إضافة إلى ملائمة الوقت أثناء استخدامه.¹

7. قياس الأداء: تعتبر أهم خطوة لأنها تتعلق بالإلمام بالمعلومات حول الأداء الحقيقي، والتي يتم الحصول عليها من خلال مجموعة من المصادر تتمثل في ملاحظات وتدوينات العاملين، والتقارير الإحصائية، الشفوية، والمكتوبة.²

8. مقارنة الأداء الحقيقي مع المعيار: تعتبر هذه الخطوة ضرورية لتحديد الانحرافات بين الأداء الحقيقي والمعيار، حيث أن أهم ما يميز هذه المرحلة استطاعة القائم بعملية التقييم التوصل إلى نتائج حقيقية تعكس الأداء الحقيقي للعامل مع اقتناع العامل بهذه النتائج لأنها تؤثر على معنويات والأداء المستقبلي.³

9. تصحيح الأخطاء وتعديل الانحرافات: في هذه الخطوة يتم الكشف عن الأخطاء وأسبابها في كل خطوة من خطوات تقييم الأداء الوظيفي ورفعها إلى إدارة المؤسسة ومن ثم السعي إلى البحث في سبل التقليل منها أو تصحيحها مع الحرص على عدم تكرارها.⁴

ثالثاً: طرق تقييم الأداء الوظيفي

توجد العديد من الطرق لتقييم الأداء الوظيفي فمنها طرق المقارنة والطرق المطلقة والطرق المبنية على المقاييس وأخرى مبنية على النتائج وسيتم استعراضها كما يلي:

1. طرق المقارنة

يتم التقييم بواسطتها على أساس مقارنة أداء الموظف بصورة إجمالية مع باقي الموظفين ومع بعضهم البعض وترتيبهم تنازلياً وفقاً لنتائج المقارنة وتشمل مايلي:

¹ علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، الأردن، 2003، ص: 88.

² نفس المرجع، ص: 89.

³ سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل، الأردن، 2006، ص: 145.

⁴ مليكة بوخاري، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة البويرة، 2023، ص: 79.

1.1. طريقة الترتيب البسيط للموظفين

تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق حيث يتم ترتيب الموظفين إما تصاعدياً أو تنازلياً بناءً على أدائهم بشكل عام مقارنة بزملائهم الذين يشغلون وظائف مشابهة في المؤسسة، فيبدأ القائم بعملية التقييم بترتيب الموظف ذو الأداء الأفضل أولاً ثم يليه البقية إلى غاية الموظف ذو الأداء الأسوأ، ولكن ما يعاب على هذه الطريقة ضعف الموضوعية والدقة في التقييم نظراً لأن التقييم لا يتم وفق معايير موضوعية، كما أنه يصعب تنفيذها عندما يكون عدد الموظفين كبيراً.¹

2.1. طريقة المقارنة المزدوجة

تسمى أحياناً طريقة المقارنة الثنائية حيث يقوم المسؤول عن عملية التقييم بإجراء مقارنة لكل موظف مع الموظفين الخاضعة للتقييم معه، ففرضاً إذا كان عدد الموظفين هو خمسة (5) يتم مقارنة أداء الموظف بشكل عام مع عناصر المجموعة أي مع كل فرد على حدا بشكل زوجي لمعرفة الأداء الأفضل من بينهم فتمنح الأفضلية لأحدهما في كل مرة، وبعدها يمر المكلف بعملية التقييم إلى مقارنة أداء الموظف الثاني في المجموعة مع أداء بقية الموظفين بنفس الطريقة الأولى وهكذا حتى تكتمل المجموعة ومن ثم يتم تحديد رتبة الموظف بين عناصر المجموعة من خلال عدد مرات الأفضلية التي حصل عليها الفرد في كل مقارنة بضرب عدد الأفراد في حاصل قسمة عدد الأفراد ناقص واحد على إثنان.²

3.1. طريقة التدرج البياني

تقوم هذه الطريقة على تقدير أداء الموظف في شكل سلم من تقدير منخفض إلى تقدير مرتفع، وتكون التقديرات على سبيل المثال غير مرضي، مرضي إلى حد ما، مرضي، جد مرضي)، وهذا حسب توفر السمات المطلوبة في الموظف حيث إما أن يعبر عنها بنقاط أو أرقام التي يعبر مجموعها عن مستوى أداء الموظف، وتتميز هذه الطريقة بالبساطة والسهولة إلى جانب غياب التحيز الشخصي.³

¹ حدة قرعش، دور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الوظيفي للجماعات المحلية -دراسة عينة من بلديات ولاية سطيف، أطروحة دكتوراه الطور الثالث ل م د في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال عمومي، جامعة سطيف 2، 2022، ص: 118.
² مليكة شخي، مساهمة حوكمة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين وتحقيق رضا الزبائن دراسة عينة من مديري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، نظام ل م د، جامعة معسكر، 2022، ص: 91.
³ نور الدين رافت عبد الصمد محمد، مرجع سابق، ص: 92.

4.1. طريقة التوزيع الإيجابي

تقوم هذه الطريقة على توزيع الموظفين بطريقة إجبارية وفق التوزيع الطبيعي لمستوى الأداء مع إدخال النسب المئوية حسب كفاءتهم حيث يتركز في وسط المنحنى ذوو الكفاءات المتوسطة بينما تتركز على جانبي المنحنى فئة أصحاب الكفاءات الجيدة حيث تمثل نسبتهم 10% بينما يتركز في الجانب الآخر من المنحنى ذوو الكفاءات المتدنية.¹

2. الطرق المطلقة

يتم فيها تقييم الموظف بصورة مطلقة وليس عن طريق مقارنته بزملائه وأشهرها:

- **طريقة المقالة:** في هذه الطريقة يقوم القائم بعملية التقييم بإعداد تقرير مفصل على أداء الموظف كأن يصف سماته؛ سلوكياته؛ ويوضح نقاط القوة والضعف في أدائه؛ وكل ما يكتسبه من مهارات إلى جانب الفرص المتاحة أمامه والتي يمكن تطويرها مع مرور الوقت، وباعتبار هذه الطريقة تعتمد على الكيف يمكن دمجها مع طريقة أخرى تعتمد على الكم من أجل توصيل نتيجة واضحة عن أداء الموظف، وبالرغم من أنها بسيطة وسهلة التطبيق غير أن ما يعيبها عدم اعتمادها على معايير واضحة ومحددة إلى جانب طول فترة التقييم، كما أن القائم على التقييم قد لا يكون جادا في تحريره للمقال أو متساهلا في أحيان أخرى وهذا يعود إلى خبرته في التقييم.²

3. الطرق المبنية على نتائج الأعمال

تعتمد هذه الطرق على نتائج الأعمال كمييار أساسي للتقييم، حيث يتم تقييم أداء الموظف من خلال مقارنة ما تم تحقيقه مع الأهداف المنشودة من الأداء، ومن بينها:

1.3. طريقة تقييم الأداء 360°

حسب هذه الطريقة يُقيم الموظف بناء على تقييم من حوله وهم مديره في العمل أو المسؤول المباشر عنه، وأحد زملاءه الموظفين الذين يعملون معه في نفس المستوى الوظيفي، إضافة إلى أحد العملاء الذين يستفيدون من الخدمة التي يقدمها، كما أن تقييم الفرد لأدائه يؤخذ في الاعتبار،³ مما سيسمح له بمعرفة وجهة نظر الآخرين نحوه وعليه يمكنه إعادة مراجعة مواقفه، كما يمكن لمسؤله

¹ مليكة شيخي، مرجع سابق، ص: 92.

² لامية بكوش، تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأساتذة بالجامعة -دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019، ص: 131.

³ نعيمة بوسوسة، دور تقييم الأداء في إدارة المسارات المهنية للأفراد ضمن المقاربة التركيبية لممارسات إدارة الموارد البشرية -حالة شركة سوناترك نشاط الاستغلال والإنتاج، مجلة المؤسسة، المجلد 9، العدد، 1، الجزائر، 2020، ص: 57.

المباشر معرفة النقائص الموجودة لديه والتغلب عليها من خلال التدريب المناسب وفقا لقدراته، ولكن لتضمن الإدارة الدقة في النتائج وجب عليها أن تتعهد -أمام الموظفين عند القيام بالتقييم- بأن المعلومات المحصل عليها لن يتم إفشاءها لأن أكبر تحدي يواجهه هذا النوع من التقييم هو سرية المعلومات.¹

2.3. طريقة الإدارة بالأهداف

نشر بيتر فرديناند درايكر (Peter Ferdinand Drucker) في عام 1954 كتابا بعنوان "The practice of Management" أكد فيه على أهمية تسطير أهداف المؤسسة والعامل معا، حيث يشير هذا النوع من الإدارة إلى مجموعة من النشاطات يتشارك فيها العامل والمشرف المباشر له وتحتوي هذه النشاطات على رسم الأهداف المرجوة بوضوح وتوزيع المهام والمسؤوليات المنوطة بكل فرد في المنظمة على ضوء النتائج المتوقع تحقيقها، واستخدام هذه المعايير لترتيب سيرورة النشاط الإداري،² وتعتبر أهم طريقة لتقييم الأداء حيث يجتمع المسؤول عن عملية التقييم والموظف لتحديد الأهداف الواجب تحقيقها والمهام المطلوب إنجازها من قبله خلال فترة زمنية محددة، بشرط أن تكون تلك الأهداف تتسم بالواقعية والوضوح وقابلية القياس كما تتلائم وقدرات ومهارات الموظف ومن ثم يتم دراسة مدى تحقيق الأهداف من خلال تقييم الموظف بناءً على المقارنة بين الأهداف المحققة فعلا مع الأهداف المرسومة، وبناء عليه يتم تقييم الأداء اعتبارا لما تم تحقيقه من نتائج مع تحديد الأخطاء وتجاوزها مستقبلا.³

بناء على ما سبق وبغض النظر عن طريقة تقييم الأداء فجميع الطرق تشترك في تحديات متماثلة لتحقيق نفس الهدف إلا أن من أهم التحديات التي تواجهها المؤسسات هي النزعة المركزية كأن يسجل المشرف كل الموظفين في درجة متوسط،⁴ كما أن لخطأ الهالة أثر على عملية التقييم فباختبار أن كل عامل يمتلك سمعة وهالة خاصة به والتي من خلالها يتم الحكم عليه في أغلب الأحيان في حين وجب الحكم عليه من خلال الواقع فقد تكون الهالة بسبب تميزه في ميدان معين دون غيره وبالتالي يتم الحكم عليه في باقي ميادين نشاطه تبعا لتأثيره دون اعتبار التقييم المناسب،⁵ كما أن عملية التقييم تواجه تحدي الحداثة والأولية فالحداثة تعني الحكم على مستوى أداء الموظف الذي يطلقه

¹ مليكة بوخاري، مرجع سابق ص: 88.

² هاشم حمدي رضا، الإدارة بالأهداف، دار الراية، الأردن، 2014، ص: 120.

³ لامية بكوش، مرجع سابق، ص: 131.

⁴ Genevieve Royes, op-cit, P :23.

⁵ عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة، الأردن، 2012، ص: 66.

المشرف يكون مبنيا على الأعمال التي أنجزها الموظف والأكثر حداثة وبالتالي سيغض الطرف عن إنجازاته السابقة، أو أن تكون العملية عكسية ويقوم المشرف بتحديد مستوى أداء الموظف على أساس إنجازاته السابقة وإغفال ما سيترتب عنها من تطورات قادمة وهذا ما يسمى بالأولية، كما أن عملية التساهل في التقييم كأن تعطى درجات عالية لجميع الموظفين، وعلى عكس ذلك فإن التشدد فيه من شأنه أن يؤثر على نتائج التقييم، كما أن التشابه في الصفات بين المقيم والموظف يعرقل عملية التقييم لما ينجر عنه عملية التقييم بالإسقاط.¹ ويمثل التحيز الشخصي من قبل القائمين على التقييم من خلال ميلهم إلى من هم أقرب إليهم من المرؤوسين اعتبارا لصلة القرابة أو المحاباة أو الجنس أو غيرها،² غير أن كل الوضعيات المذكورة يلاحظ فيها غياب الدقة والعدالة في التقييم.

المطلب الثالث: تحسين الأداء الوظيفي

بعد القيام بعملية تقييم الأداء الوظيفي من طرف القائم عليها يحدد الأخير الإنحرافات والأخطاء الواجب تجاوزها وتصحيحها، ولذا تجد المؤسسة نفسها أمام تحدي تحسين الأداء الوظيفي من خلال تبني عدة آليات وأساليب وذلك عبر مراحل مختلفة.

أولا: مفهوم تحسين الأداء الوظيفي

تعتبر عملية تحسين الأداء الوظيفي من المهام الصعبة التي تسعى المؤسسات المعاصرة إلى تحقيقها إذ يتجه بعض الباحثين إلى تحديد العناصر التي بتحسينها يمكن الحصول على أداء وظيفي جيد.

1. تعريف تحسين الأداء الوظيفي

قبل التطرق لتعريف تحسين الأداء الوظيفي وجب توضيح مفهوم تحسين الأداء.

يشير تحسين الأداء إلى عملية مرتبة تستخدم مجموعة من الأساليب والخطط من أجل زيادة مستوى الأداء الوظيفي، والوصول إلى أمثل النتائج، وتعتبر عملية تحسين الأداء الوظيفي من الأهداف المهمة التي تسعى عملية القياس إلى تحقيقها.³

¹ لامية بكوش، مرجع سابق، ص: 133.

² أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص: 408.

³ عمار طيبي، دور تحفيز الكفاءات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الإعلامية، حالة شبكة الجزيرة الإعلامية، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص إدارة الأعمال، مدرسة الدراسات العليا التجارية، الجزائر، 2018، ص: 138.

من خلال التعريف يتضح أن عملية قياس الأداء تستهدف تحسين الأداء أما تحسين الأداء فالغرض منه الوصول إلى مستويات عالية من الأداء وبالتالي فهي عملية منظمة تتضمن أساليب تسعى إلى تحسين بعض الجوانب المرتبطة بالوظيفة.

كما يعرف تحسين الأداء بأنه استعمال كافة الإمكانيات المتوفرة لتحسين المخرجات ونتائج العمليات، وخلق نسيج متكامل يشمل على التكنولوجيا المتعلقة برأس المال بالأسلوب الأمثل، ويستلزم تحسين الأداء توازن عدة عوامل التي تتمثل في النوعية، الإنتاجية، التكنولوجيا، الكلفة، مما يضمن توقعات أصحاب المصلحة في المؤسسة ويلبي متطلباتهم، ويطلق على هذا الأسلوب المتكامل "إدارة التحسين الشامل".¹

يشرح التعريف أعلاه كيفية تحسين الأداء من خلال الاستغلال الأمثل للموارد الموجودة بالمؤسسة بأسلوب متكامل يتضمن عناصر متوازنة يهدف إلى تحسين نتائج الأعمال والإنجازات.

ثانيا: عناصر عملية تحسين الأداء الوظيفي

إن تحقيق التوازن بين مجموعة من العناصر في ظل توفر بعض مقاييس الأداء الجيد يساهم في عملية تحسين الأداء الوظيفي وتتمثل تلك العناصر في:²

1. **التوجيه:** عبارة عن خطة طويلة المدى تساهم في رسم اتجاهات تحسين الأداء الوظيفي مستقبلا من خلال تكثيف الجهود وتعزيز الطاقات البشرية لتحسين العلاقات الاجتماعية داخل التنظيم.
2. **المفاهيم الأساسية:** تحتاج العمليات والأنشطة اليومية للمنظمة إلى مناهج رئيسية للتحسين وبالتالي جعل المنظمة أمام هذه المناهج يعتبر عنصرا مهما يهدف إلى تحسين الأداء الوظيفي.
3. **عمليات التسليم:** وتشير إلى كافة الإجراءات التشجيعية لصناعة المنتج أو تقديم الخدمة التي تساهم في زيادة كفاءة وفعالية وكذا استطاعتها على التأقلم، كما تساهم تلك الإجراءات في تدنية التكاليف وتقليص الجهد والوقت.
4. **التأثير التنظيمي:** يهتم هذا العنصر بوضع المؤشرات والأسس التنظيمية الملائمة لتحقيق فعالية عملية تحسين الأداء وعلى سبيل المثال الأخذ بعين الاعتبار خصوصية الهيكل التنظيمي لكل منظمة.

¹ عبد الحميد صريدي، الثقافة التكنولوجية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لاختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية، دراسة ميدانية لمكتبات جامعات مدينة قسنطينة، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات، تخصص الرقمنة في المؤسسات الوثائقية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2020، ص: 185.

² حميدة زرقوط، دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، خزينة ولاية سكيكدة نموذجا، رسالة ماجستير في علوم التدبير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2014، ص: 97-98.

5. المكافآت والاعتراف بالفضل: يهتم هذا العنصر بتصميم أنظمة المكافآت والاعتراف بالفضل والذي يضم مجموعة متنوعة من المكافآت والحوافز المادية والمعنوية لغرض دعم بقية المهام داخل الهرم التنظيمي.

ثالثاً: مراحل وأساليب تحسين الأداء الوظيفي

يعتبر تحسين الأداء الوظيفي أحد العمليات الأساسية داخل التنظيم حيث تتم عملية التحسين تبعا لمجموعة من الخطوات الضرورية للحصول على أداء وظيفي أفضل من السابق وهذا باعتماد عدة آليات وطرق للقيام بهذه العملية يأتي التفصيل فيها في هذا الجزء.

1. مراحل تحسين الأداء الوظيفي

يتم تحسين الأداء الوظيفي بالمرور بمجموعة من المراحل كما يلي:¹

1.1. تحليل الأداء: تقترن هذه العملية بالوضع المرغوب أو المنشود بوصف الموارد والقدرات المتاحة في بيئة الوظيفة وتلك الضرورية لتحقيق استراتيجية المنظمة وأهدافها المنشودة، كما تقترن بالوضع الحالي بوصف مستوى الإنجاز والموارد والقدرات المتاحة كما هي في الواقع، حيث يتم التوصل في الأخير إلى إدراك الفجوة في الإنجاز مما يسمح بتحديد الانحرافات الخاصة بالأداء وتصحيحها.

2.1. البحث في المسببات: من خلال الاستفسار عن الفجوة المدركة وتحديد أسباب تدني مستوى الأداء ومنها: ضعف تصميم نظام الحوافز، تدني مخزون الخبرات والمهارات، عدم كفاية العوامل المادية المتعلقة بالعمل، الصراع التنظيمي.

3.1. عملية تحسين (تطوير الأداء): وتمثل آخر مرحلة من مراحل عملية التقييم أين يتم وضع استراتيجيات وخطط تهدف إلى تطوير الأداء تعود بالإيجاب على عملية التقييم عن طريق الكشف عن كافة الخبرات والمهارات وثقافات الفرد.²

توجد مجموعة من الجوانب الرئيسية التي تستلزم التحسين سواء على مستوى الفرد أو الجماعة

ويتم تحسينها عبر خطوات ما يلي:³

¹ إبراهيم شالا، الرأسمال الثقافي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية العمومية، مؤسسة سونالغاز لولاية تندوف أنموذجاً، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2022، ص: 112.

² إيمان بن محمد، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة، أطروحة دكتوراه ل م د، تخصص إدارة المؤسسات، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2018، ص: 133.

³ عبد الحميد صريدي، مرجع سابق، ص: 186.

- الكشف عن الجوانب من خلال عملية تحليل الأداء والفجوات التي تستلزم العلاج والتقليص ما أمكن؛
- وضع خطط وسياسات لمعالجة الجوانب والفجوات المحددة سابقا وتطويرها؛
- إنشاء أسلوب أمثل في أداء العمل؛
- استخدام برامج التدريب للتأكد من المهارات؛
- تقييم مدى تطور المهارات بعد تزويدها بتغذية عكسية عن الإنجازات؛
- تقييم ومراجعة كافة العمليات المنجزة والنتائج المترتبة عليها؛
- تحضير استراتيجية جلية للتطوير والتحسين المستمر للأداء.

2. أساليب تحسين الأداء الوظيفي

بعد القيام بعملية تقييم الأداء الوظيفي يتبين من خلال نتائج التقييم وجود مستويات منخفضة من الأداء الفعلي للموظفين وعليه وجب على الجهة المخولة لتحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظف أن تقوم بالبحث في سبل تحسين وتطوير هذا الأداء المتدني وذلك من خلال ما يلي:

1.2. تحسين أداء الموظف

يكتسب الموظف مجموعة من مهارات وخبرات ومعارف، إضافة إلى امتلاكه لقيم واهتمامات واستعدادات تتطلب تحسينا في كل مرة،¹ وباعتبار الطبيعة البشرية تتصف بمقاومة التغيير من أجل التطوير والتحسين دعت الضرورة إلى البحث في العناصر التي تيسر وتبسط عملية التحسين،² ومن جملة العناصر التي تساهم في ذلك ما يلي:³

- تعزيز نقاط القوة لدى الموظف وإيجاد حلول إيجابية لمشاكل أدائه والإقرار بأن أي فرد في المؤسسة يشوبه النقص في الأداء حيث يصعب التغلب على القصور لديه، إلى جانب تكثيف الجهود نحو تحسين الأداء عن طريق استفاد الموظف من تنمية مواهب العمل.

¹ سامي بن خيرة وباديس بوخلوه، أثر إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقريت، *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، 2021، ص: 6.

² ابراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص: 210.

³ جعفر يوسف عبد الله الحداد وآخرون، الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لمديري مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت، *مجلة كلية التربية*، المجلد 27، العدد 107، مصر، 2016، ص: 294.

إيجاد التوازن بين الأداء المرغوب وبين الأداء المتميز للفرد حيث أن الأداء المتميز يمكن أن يتحقق عن طريق منح الأفراد فرصة إنجاز الأعمال التي يميلون لأدائها لأن هناك العلاقة السببية بين الرغبة والإنجاز وبالتالي تحقيق التوافق بين ميولات الأفراد والعمل الذي يقومون بأدائه في المؤسسة. جعل الأداء مقترن بالأهداف الخاصة للموظف أي اقتران جهود تحسين الأداء وانسجامها مع ميولات الموظف مما يجعله يشارك في التحسين المرغوب في الأداء.

2.2. تحسين الوظيفة

حيث أن التغيير في المهام والمسؤوليات الوظيفية يفتح آفاقاً لتحسين الأداء فالمهام الوظيفية التي تتجاوز قدرات الموظف أو تشعره بالملل من شأنها أن تخفض من مستوى أدائه، ويعتبر إدراك أهمية كل مهمة من مهام وظيفة معينة نقطة انطلاق لدراسة أساليب تحسين الأداء في تلك الوظيفة، مما يقود إلى التخلي عن بعض المهام التي لا تعطي إضافة، ومن أساليب تحسين الوظيفة زيادة فرصة الموظفين للانخراط في اللجان أو فرق العمل وتيسير سبل مشاركتهم في حل مشاكل المؤسسة، كما يساهم الإثراء الوظيفي في تحسين الوظيفة من خلال إمكانية شغل الموظف لأكثر من وظيفة، إضافة إلى أن تحسين الوظيفة يتم بتوسيع نطاق العمل من خلال الإلمام بالواجبات التي تستوجب مهارات متكافئة.¹ كما تساهم طريقة استبدال الوظائف بصفة مؤقتة في تقليل الملل الوظيفي مما يعزز من استعداد الموظفين ويزيد من حماسهم، إضافة إلى تبادل البرامج التدريبية الخاصة بوظائف مشابهة للوظيفة الأصلية، مما يكسبهم مهارات وظيفية حديثة.²

3.2. تحسين الموقف

يمثل الموقف مميزات البيئة التنظيمية التي تمارس فيها الوظيفة، والتي تشمل الهيكل التنظيمي للمؤسسة، المناخ التنظيمي، نطاق الإشراف، الأنظمة المختلفة، الموارد المتاحة.³ حيث يتأثر العامل بطبيعة الموقف الذي يعترضه كما يتأثر سلوكه بحسب مواصفاته الشخصية وخبراته ومعارفه مما يخلق فرصاً للتغيير ويقود بالضرورة إلى تحسين الأداء من خلال معرفة درجة ملائمة عدد المستويات التنظيمية والأسلوب الذي يتم من خلاله تنظيم فرق العمل، ودرجة وضوح جهات وخطوط الاتصال إضافة إلى الالتزام والتفاعل والمسؤولية تجاه باقي الإدارات والعملاء.⁴ كما أن الاهتمام بمجموعة من

¹ نصر الدين شرقي وعتيقة حرايرية، الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية لشركة سوميفوس - بنر العاتر ولاية تبسة، مجلة طلبة الدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2023، ص: 1724.

² إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص: 213.

³ سامي بن خيرة وباديس بوخلوه، مرجع سابق، ص: 6.

⁴ جعفر يوسف عبد الله الحداد وآخرون، مرجع سابق، ص: 295.

الاعتبارات كتصميم بيئة العمل وتدوير جماعة وبرامج العمل، توفير الموارد الضرورية للعمل وتقييم الأسلوب الإشرافي من شأنه تحسين الأداء الوظيفي، دون إغفال إرساء حلول لمشاكل تدني الأداء بعد معرفة المشكلة وتحليلها.¹

كما يمكن في هذا الصدد عرض نهجين لتحسين الأداء الوظيفي وهما:

- **التحسين المستمر:** يعتبر نوع أساسي لتحسين الأداء الوظيفي حيث يتجلى في التحسينات اليومية المتكررة والمستمرة وبشكل تدريجي وأهم أسلوبين لإحداث التحسين المستمر أسلوب kaizen (التغيير نحو الأفضل) وإدارة الجودة الشاملة،² ويعد هذا النهج نظام مميز يصمم بشكل خاص حسب ظروف كل مؤسسة تبعا للأسلوب الإداري بهدف بلوغ أسى درجة من كفاءة الخدمة والإنتاج وهذا عن طريق القيام بالتحسينات المستمرة في النشاط الإنتاجي للمؤسسة والخدمات التي تقدمها.³

- **التحسين الجذري:** إضافة إلى أنه نمط أساسي لتحسين الأداء الوظيفي إلا أنه لا يتم بطريقة تدريجية، إذ يعبر عن التعديلات الجذرية التي تقوم بها المؤسسة من أجل التغيير من وضعها الحالي والانتقال إلى وضع آخر على المدى الطويل، حيث أن الأسلوبين المعتمدين لإحداث هذا التحسين هما أسلوب إعادة هندسة العمليات أو ما يعرف بالهندرة الذي ينصب اهتمامه على إعادة التفكير بطريقة جذرية في توصيف العمليات لغرض خلق قيمة لدى العميل، أما أسلوب الإدارة بالاختراق فينصب اهتمامه على تكثيف جميع الجهود نحو تحقيق هدف مشترك بين جميع المستويات التنظيمية وهو التحسين الجذري، ويتوجب في هذا الصدد توضيح بأن هاتيه الأساليب والأنماط لديها خصوصية مختلفة حيث أنها قد تحقق الأهداف المرجوة لمؤسسة معينة في حين لا يمكنها تحقيق أهداف ما تصبو إليه مؤسسة أخرى، وهذا بسبب اختلاف طبيعة المؤسسات واختلاف خصوصية الأنماط والأساليب المشار إليها سابقا،⁴ وفيما يلي جدول يوضح أنماط وأساليب تحسين الأداء الوظيفي.

¹ ابراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص: 213-214.

² خليل شرقي، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة بسكرة، 2016، ص: 68.

³ سيد عبد النبي محمد، طرق وأساليب تحسين الأداء في المؤسسات، دار المكتبة العصرية، مصر، 2019، ص: 6.

⁴ خليل شرقي، مرجع سابق، ص: 68.

الجدول رقم (05): أنماط وأساليب تحسين الأداء الوظيفي

التحسين الجذري		التحسين المستمر		
الإدارة بالاختراق	إعادة الهندسة	إدارة الجودة الشاملة	أسلوب kaizen	
متوسط	مرتفع	منخفض	منخفض	مخاطر الفشل
متوسط	مرتفع	منخفض	منخفض	مكاسب الأداء
مرتفع	مرتفع	متوسط	منخفض	الصعوبات التقنية
متوسط	مرتفع	متوسط	منخفض	الموارد المخصصة
متوسط	منخفض	مرتفع	متوسط	مشاركة المؤسسة

المصدر: خليل شرقي، مرجع سابق، ص: 69.

يلاحظ من خلال الجدول أن مخاطر الفشل منخفضة في نمط التحسين المستمر ويصاحب ذلك انخفاض في مكاسب الأداء في حين أن الصعوبات التقنية والموارد المخصصة منخفضة في حال استخدام أسلوب kaizen في حين تسجل نتائج متوسطة في حال استخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة ويفسر ذلك باعتبار العناصر المذكورة هي تغييرات جزئية تدريجية تنخفض فيها مقاومة التغيير، أما مشاركة المؤسسة فهي متوسطة في حال استخدام أسلوب kaizen بينما تسجل ارتفاعا في حال استخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة، أما فيما يخص التحسين الجذري فجميع الخصوصيات تكون مرتفعة عدا مشاركة المؤسسة في حال اتباع أسلوب إعادة الهندسة، أما بالنسبة لأسلوب الإدارة بالاختراق فقد سجلت كافة العناصر درجة متوسطة عدا الصعوبات التقنية فقد كانت مرتفعة وهذا ما يفسر وجود مقاومة تغيير قوية باعتبارها تغييرات جذرية، وعليه يمكن القول أنه لا يوجد نمط فعال وناجح بل وجب على المؤسسة اختيار النمط المناسب حسب ملائمتها لطبيعتها ومواردها ومدى تحقيق أهدافها.

المبحث الثالث: النموذج المقترح لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

اختلف الباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية كل حسب وجهة نظره وزاوية تخصصه، لذا سيتم اقتراح نموذج للأبعاد التي سيتم التركيز عليها لإجراء الدراسة الميدانية، إلى جانب توضيح أبعاد

الأداء الوظيفي حسب آراء الباحثين، ثم تسليط الضوء على العلاقة النظرية التي تربط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

المطلب الأول: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

مع تزايد الاهتمام بمفهوم جودة الحياة الوظيفية وتسارع الأبحاث والدراسات اختلف الباحثون في تحديد أبعادها، وفيما يلي سيتم عرض تعريفاته حسب وجهات نظرهم مختلفة:

وضع والتون (Walton) سنة 1973 مجموعة من الأبعاد تعبر عن جودة الحياة الوظيفية متمثلة في: كفاية الراتب وعدالته، ظروف عمل صحية وأمنة، فرص استغلال القابليات وتطويرها، فرص التقدم الوظيفي، التكامل الاجتماعي، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، التمسك بمبدئية العمل التنظيمي.¹

كما يرى كل من سكاينر وإيفنسوفيتش (Skinner & Ivansovich) أن جودة الحياة الوظيفية تتحقق من خلال مجموعة من الأبعاد تتمثل في تعويضات عادلة وكافية، صحية ظروف عمل، فرص تطوير القدرات الفردية، الأمن الوظيفي، مرونة المهام الوظيفية وجداول العمل، تصميم الوظيفة، مخطط العمل، التضامن بين النقابات العمالية والإدارة، تطوير جماعات العمل.²

وقسم كل من بافيترا وباراني (Pavithra & Barani) أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى:³

-أبعاد تقليدية: وتتضمن ظروف العمل المادية (الحرارة، الإضاءة)، رفاهية العاملين (الرحلات، النشاطات الثقافية)، العوامل المتعلقة بالوظيفة (الموقع، ساعات العمل)، العوامل المالية (الأجور والمكافآت، الترقية).

-أبعاد حديثة: وتتضمن العدالة الاجتماعية، الصحة والسلامة المهنية، حلقات الجودة، إجراءات تسوية الشكاوى، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

ويرى كل من بان وكين (Pan Xiaofu and Qin Qiwen) أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في:⁴

¹ Ayesha Tabassum, Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh, *European Journal of Business and Management*, volume 4, n 2, 2012, p: 80.

² لينا بنت سليمان علي الخليوي، جودة الحياة الوظيفية لشاغلي الوظائف الإدارية المساعدة دراسة حالة جامعة الملك سعود بالرياض، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، الأردن، 2023، ص: 281.

³ عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، مصر، 2019، ص: 221.

⁴ محمد حسين صالح عبد الغفور برسي، نموذج مقترح لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران -دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2011، ص: 149.

- خصائص الوظيفة؛

- الأجور؛

- ظروف العمل المادية؛

- نوع الإشراف؛

- فرص الترقية والتدريب.

وسيتم في هذه الدراسة التركيز على أبعاد مقياس **University Michigan** لجودة الحياة الوظيفية الذي نتج عن جهود العديد من الباحثين وتتمثل أبعاد في:

أولاً: خصائص الوظيفة

تتمثل خصائص الوظيفة في الأبعاد الخمسة للوظيفة وهي كما يلي:¹

1. تنوع المهارات: تعني درجة احتواء الوظيفة لمجموعة المهام التي تستلزم مهارات متعددة ومتنوعة

مما يكسبها تحديات تساهم في تقليص تكرار نفس المهام الأمر الذي يعكس كفاءة العامل.

2. هوية الوظيفة: وتعني إنجاز المهام كاملة لها بداية ونهاية كما لها منتج لجهود واضح مما يشعر

العامل بالمسؤولية والالتزام تجاه مهامه، كما يمكن للعامل إنجاز جزء قابل للتحديد.

3. أهمية الوظيفة: أي مدى تأثير الوظيفة على حياة الأشخاص في التنظيم أو خارجه، ودرجة

الفائدة التي تعكسها خاصة الوظائف الإنسانية ولها علاقة بالمجتمع، مع ضرورة إدراك أصحاب تلك

الوظائف بأهمية ما يقومون به من إنجازات.

4. الاستقلالية: أي مدى احتواء الوظيفة على بعض الحرية في العمل وبعض المرونة في جداول

العمل وتحديد الإجراءات المناسبة لتنفيذ عمله.

5. التغذية الراجعة: أي مدى قدرة العامل على تقييم أدائه للوظيفة من خلال المعلومات التي يحصل

عليها أثناء إنجاز مهامه وأنشطته إلى جانب الحصول على تقييم شفهي من طرف المسؤول المباشر

أو الزملاء، وهذه العملية التي تتطلب التكرار المستمر من أجل التصحيح الفوري للأداء وتفاذي تراكم

الأخطاء.

¹ ليلي مهني ومحي الدين عبد القادر مغراوي، تشخيص العلاقة بين خصائص الوظيفة والرضا الوظيفي، حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 8، العدد 4، الجزائر، 2020، ص: 30.

كما يشير هذا البعد إلى تخطيط جهود العاملين والجماعات في شكل مهيكّل وبطريقة واعية من أجل تحديد ما يجب إنجازه وكيفية الإنجاز.¹

ثانيا: الأجر والمكافآت

تتطلب الأجر والمكافآت توزيعا عادلا على العاملين، حيث يتم تحليل الوظائف ثم توصيفها، يليه تطبيق نظام الأجر العادلة والملائمة كتحقيق الموائمة بين الرواتب والمكافآت ومقاييس الحياة الاجتماعية، إضافة إلى ملائمة الراتب للوظيفة مع تسليمها في أوقاتها المحددة، إلى جانب الحرص على إشراف إدارة المؤسسة الملائم على الأجر والمكافآت مع الأخذ في الحسبان بيئة العمل والسمات الوظيفية والمهام التنظيمية للعاملين.² كما أن قرار العاملين بالاستمرار في المؤسسة أو المغادرة يقترن بالأجر باعتباره مهما بشكل خاص بالنسبة لهم.³ حيث تهدف المؤسسة من خلال نظام الأجر والمكافآت إلى حث العاملين وخلق الدافعية لديهم للإنجاز مهامهم بعزم وحرص وبطريقة كفؤة، وتجدر الإشارة إلى أن هناك مكافآت تدفع بشكل فردي وبطريقة استثنائية مقابل جهود استثنائية تبذل في العمل كما أن هناك مكافآت جماعية تدفع لجماعات العمل تبعا لقواعد معينة، حيث تنفصل المكافآت عن الأجر لأنها تدفع مرة واحدة في نهاية العام في حال الإنجاز المتميز.⁴

ثالثا: ظروف العمل المعنوية

تشير إلى كل ما يوجد في بيئة العمل ويمكنه أن يؤثر على معنويات الإدارة والعاملين وإنتاجيتهم،⁵ وتتمثل في الحوافز (التعويضات، التغذية المرتدة، السياسات الداعمة، المتعة في العمل ووضوح الهدف منه)، إضافة إلى ذلك وضوح إجراءات وقوانين العمل وتوصيف الوظيفة، إلى جانب العدالة في توزيع أعباء العمل على العاملين وملائمة الوظائف لشاغليها وبساطة الاتصال والتنسيق.⁶

¹ هدى ساكر، المناخ التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية لدى الأستاذ الجامعي-دراسة ميدانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2022، ص: 96.

² محمد عاطف الجمال، مرجع سابق، ص: 13.

³ مريم العايدي، الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي-دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين بجامعة أدرار، أطروحة دكتوراه الطور الثالث ل م د في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة أدرار، 2021، ص: 29.

⁴ فاطنة قهيري، أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال تسيير العدالة التنظيمية -دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص إدارة المنظمات، جامعة الجلفة، 2019، ص: 114.

⁵ خالد زحراح، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز الأغواط، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 13، العدد 1، الجزائر، 2021، ص: 4.

⁶ فؤاد نعوم، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: المؤسسة العمومية الاستشفائية بالإدرسية -الجلفة "نموذج"، الحكمة للدراسات الفلسفية، مؤسسة كنوز الحكمة، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2023، ص: 8.

رابعاً: جماعة العمل

تعتبر عن مجموعة من العاملين يتحدون في شكل كيان رسمي يهدف إلى إنجاز مهام معينة لتحقيق أهداف تحددها المؤسسة وتعمل تبعاً لمعاييرها وضوابطها كما يمكن إطلاق جماعة العمل على الكيانات غير الرسمية التي تتكون بسبب العلاقات التي تنشأ بين العاملين بشكل غير رسمي والتي لها معايير وضوابط خاصة بها.¹

خامساً: الأسلوب الإشرافي

يعبر عن الدور الذي يلعبه الرئيس المباشر في العمل كرفع الروح المعنوية للمرؤوسين وزيادة الدافعية لديهم للإخلاص في العمل بطريقة كفؤة مع القدرة على خلق توازن بين الأداء وأدوار العمل، مما يقلل من الصراعات والضغوط النفسية لدى العاملين وهذا بدوره سيسهم في رسم صورة إيجابية عن المؤسسة عن طريق إبرازها لمدى تطبيقها لسياسة الاحتفاظ بالعاملين، كما يعتبر أسلوب الرئيس في الإشراف عنصراً مهماً يتشارك فيه العاملين مع رئيسهم في العمل فيقوم الأخير بالتوجيه والتعاون معهم وإتاحة الفرص أمامهم باعتباره همزة وصل بينهم وبين المؤسسة، وبالتالي يؤدي كل من المشرف والعاملين أدوارهم نحو المؤسسة لينتج عنه قيام الأخيرة بدورها نحوهم بتلبية طموحاتهم وحاجياتهم.² كما يعتبر الإشراف ضرورة حتمية في أي مهمة تستدعي الجهد الجماعي، حيث تتمثل مهمة الإشراف الإداري في تحقيق الاقتران بين كل حلقة من حلقات التدرج التنظيمي مع المستوى الذي يليه، وبالتالي يشمل الإشراف كافة المجهودات الإدارية والفنية والنفسية التي يبذلها أي مشرف مع مرؤوسيه بغرض الوصول إلى الأهداف التنظيمية المرجوة بطريقة أكثر فعالية.³

سادساً: المشاركة في القرارات

يرى جاد الرب سنة 2008 أن المشاركة هي أساس العمليات والإدارة والإشراف حيث أن زيادة مشاركة العاملين في القرارات سيزيد من فرص تطبيق جودة الحياة الوظيفية.⁴ حيث توجد العديد من الأساليب التي تعبر عن مشاركة العاملين في القرارات من بينها:⁵

1 هدى ساكر، مرجع سابق، ص: 96.

2 محمد عاطف الجمال، مرجع سابق، ص: 12.

3 شينون سيد أعمار، مرجع سابق، ص: 91.

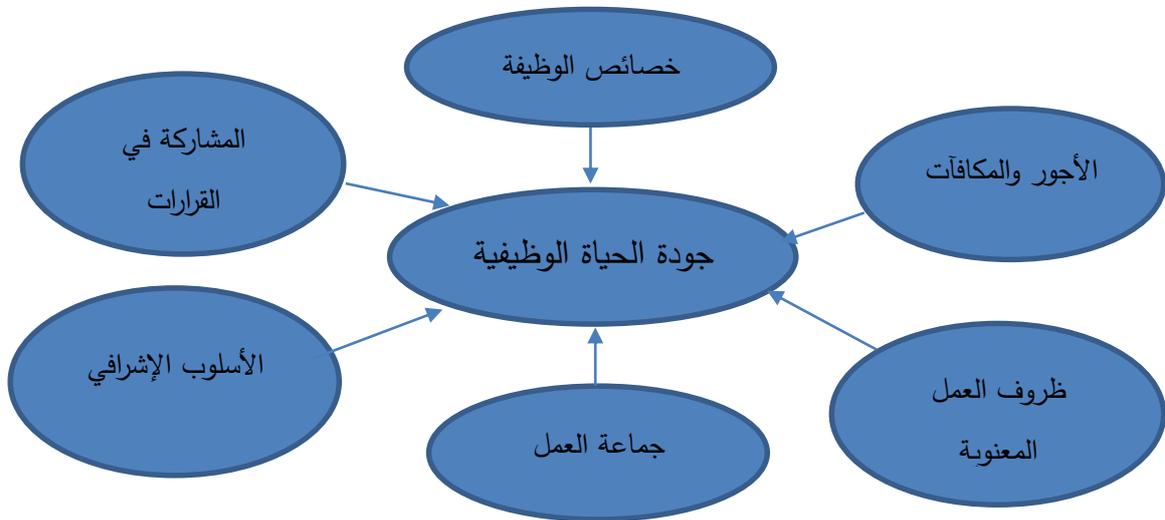
4 سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مرجع سابق، ص: 92.

5 هاجر قريشي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية -دراسة حالة الإدارات المحلية لولاية قسنطينة، أطروحة دكتوراه

ل م د في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2018، ص ص: 33-34.

1. **المؤتمرات والاجتماعات:** وهنا يمنح العاملين فرصة لإبداء آرائهم دون وسائط مما يعزز الرضا لديهم وينمي عندهم الرغبة والقدرة على التجديد والتطوير.
2. **نظم الاقتراحات:** وفيها يتم الالمام بالأفكار التي يمتلكها العاملين من خلال صندوق المقترحات حيث يقدم العامل اقتراحاته ولكن عن طريق مشرف وسيط وبعدها يقوم المشرف الوسيط بالتعليق عليه، فيلجأ العامل إلى تعديلها في شكلها النهائي وإعادة عرضها على المشرف، ومن ثم تسجل في مكتب نظام الاقتراح بعد عرضها عليه، ليتم عمل توصية وتغذية عكسية، ثم يحصل العامل على مكافأة إذا ما قبلت فكرته، والشكل الموالي يوضح النموذج المقترح للدراسة:

الشكل رقم (03): أبعاد University Michigan لجودة الحياة الوظيفية



المصدر: إعداد الباحثة استناداً للدراسات السابقة.

المطلب الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي

تعتبر أبعاد الأداء الوظيفي العناصر الأساسية التي تعكس أداء الموظف بشكل عام، وقد تباين الباحثون في تحديد أبعاد الأداء الوظيفي لكن يمكن توضيح الأبعاد الأكثر شيوعاً والتي أجمع عليها الباحثون كما يلي:¹

- **وعاء التحليل:** أي الوعاء الذي سيتم تحليله فإما أن يكون العامل، أو جماعة العمل، أو المنظمة.

¹ إبراهيم شالا، مرجع سابق، ص: 62.

-مقاييس الأداء: وتتمثل في كافة العناصر التي يمكن قياسها في أي ميدان من ميادين الأداء وقد تكون إحدى العناصر التالية أو أكثر: الكفاءة، الفعالية، النوعية، الإنتاجية، الربحية، النمو، الرضا الوظيفي، رضا العملاء، الابتكار.

-قياس الأداء: أي أن مقاييس الأداء قد تكون عامة كمية أو خاصة بكل عامل على حدا.

الإطار الزمني للأداء: وهنا يمكن التفريق بين ثلاثة أزمنة فإما أن يكون قياس الأداء على المدى القصير، أو المتوسط، أو الطويل.

- مجال الاهتمام أو التركيز على الأداء: بعد القيام بعملية القياس والتقييم يتم تحديد ميدان الاهتمام فإما التركيز على الأداء أو تحسينه وتطويره.

كما أشار البعض الآخر إلى أن أبعاد الأداء الوظيفي تتمثل في:¹

- الالتزام الوظيفي: هو العلاقة التي تربط بين العامل بالمنظمة التي يزاول بها وظيفته مما يسمح له بالاندماج في وظيفته والتشبع بثقافة المنظمة.

- الولاء الوظيفي: هو مدى انسجام العامل مع المؤسسة التي يعمل بها ومدى رغبته في الاستمرار وبذل جهد أكبر تجاه عمله والتفاني في العمل بسبب المزايا الوظيفية التي يحظى بها وتعزيز رغبته بالبقاء من طرف المؤسسة.

- الانضباط الوظيفي: هو تحلي العاملين بالسلوك الإيجابي في العمل بحيث يتماشى مع المعايير والقواعد المحددة للسلوك الداخلي.

- إنجاز المهام: هو مجموعة السلوكيات التي تدخل ضمن الأنشطة الرئيسية للمنظمة كالإنتاج، التسويق، المبيعات بحيث يساهم كل نشاط في تنفيذ أعمال المنظمة.

حدد ميچيا (Mejia) ثلاثة أبعاد للأداء الوظيفي وهي:²

- كفاءة إنجاز العمل؛

- الاستخدام الأمثل للوقت؛

- التعاون عن طريق تبادل المعلومات بين العاملين.

1 عائشة بوعلاية، دور الهوية التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر-دراسة حالة جامعة أدرار، أطروحة دكتوراه الطور الثالث LMD في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أدرار، الجزائر، 2023، ص ص: 47-48.
2 سعيدة صابور، أثر تكنولوجيا الحوسبة السحابية في تطوير الأداء الوظيفي لموظفي المكتبات الجامعية: المكتبات الجامعية لجامعات الوسط أنموذجاً، أطروحة دكتوراه L.M.D، التخصص أنظمة المعلومات الوثائقية، جامعة الجزائر 2، 2020، ص: 266.

كما أن هناك من يحصر أبعاد الأداء الوظيفي في عناصر سيتم التركيز عليها في الدراسة الميدانية وهي كما يلي:

1. **جودة العمل:** تتمثل في درجة إدراك العامل لما يقوم به من أعمال ومهام ومدى رغبته وقدرته على إنجازها بإتقان مع التزام الدقة والبراعة الفنية من خلال تقادي الوقوع في الأخطاء.¹ كما تعد جودة العمل وسيلة لقياس أداء الموظف للوظيفة في وقت معين، أي تشير إلى أن ينجز الموظف عملا يفي بالمعايير المحددة من قبل المشرفين إضافة إلى مدى استخدام الموارد المتاحة والوقت المحدد لإنجاز المهام بأقل أخطاء.²
2. **كمية العمل:** أي مقدار ما ينجزه العامل في الظروف المادية والمعنوية للعمل بصفة معتادة،³ ومدى سرعة هذا الإنجاز،⁴ وتشمل المسؤوليات والمهام التي يحرص الموظف للقيام بها، ودرجة استيعابهم للمسؤوليات الخارجة عن دائرة مهامهم بطريقة تلائم قدراتهم.⁵
3. **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** تعني الامام بالجوانب المتعلقة بالوظيفة كمهام ومسؤوليات يستوجب القيام بها كما تشمل توقعات الفرد لما تتطلبه الوظيفة إضافة إلى الطرق والأجهزة المستعملة في إنجاز المهام.⁶ بما في ذلك التزام الموظف بالتعليمات أثناء أدائه لمهامه الوظيفية.⁷
4. **إنجاز المهمة:** يشير إلى قدرة العامل على القيام بأنشطته الرئيسية أي مضمون عمله، حيث تدخل ضمن الأنشطة الأساسية للمؤسسة بطريقة مباشرة كالأنشطة التكنولوجية وبطريقة غير مباشرة كالإمداد بالمواد الأولية والخدمات الضرورية.⁸ والشكل الموالي يوضح ذلك:

¹ خضير سليمان الخضير وبسليم قائد العريقي، الالتزام الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 4، العدد 13، فلسطين، 2020، ص: 26.

² Sharmni Gopinathan, **Role of The Information System Quality in Work Life Balance and Employee Performance**, Thesis Submitted in Fulfillment of The Requirement for The Degree of Doctor of Philosophy, Multimedia University Malaysia, 2016, p: 48.

³ أمين محمد حسن وبسمة رحمن عودة الصباح، الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، مجلة الدراسات المستدامة، المجلد 4، العدد 1، العراق، 2022، ص: 150.

⁴ نوال بوعلاق، مرجع سابق، ص: 241.

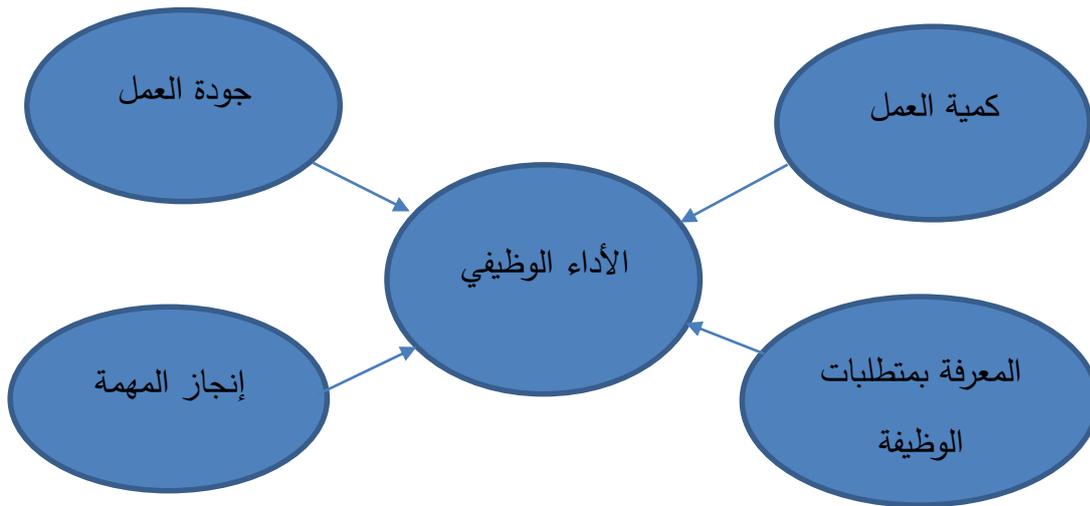
⁵ عبد الرحمان فالج دخل الله العبادلة، مرجع سابق، ص: 156.

⁶ هدى بوحنيك ومبارك بوعشة، مرجع سابق، ص: 50.

⁷ عبد الرحمان فالج دخل الله العبادلة، مرجع سابق، ص: 156.

⁸ عمرو محمد صالح علي وآخرون، أثر الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات بالجمهورية اليمنية، مجلة الجامعة العراقية، المجلد 3، العدد 57، العراق، 2023، ص: 663.

الشكل رقم (04): أبعاد الأداء الوظيفي



المصدر: إعداد الباحثة استنادا للدراسات السابقة.

المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي

أقر بورتير (Porter) من خلال دراسته لتحديد موقع المؤسسة في السوق والميزة التنافسية بأهمية إدارة الموارد البشرية الفعالة في دفع إنجازات الأعمال وبشكل أدق فلها الدور في خلق والحفاظ على نتائج أداء متفوقة.¹

وفيما يلي يتم عرض العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المعتمدة في الدراسة بالأداء الوظيفي:

أولاً: خصائص الوظيفة وعلاقتها بالأداء الوظيفي

إن كل السمات التي تختص بها الوظيفة من احتياجات ومجازفات وما يمكن تقديمه من فرص للعمل،² كما تشمل على الحرية في أداء المهام وحجم العمل ومدى استمتاع الموظف بعمله.³ حيث أن توفر كافة الظروف الملائمة لتحسين ديناميكية العمل السريع يسهم في تحقيق الفعالية وبساطة العمل في المؤسسة من خلال تشجيع روح التعاون في العمل لتحقيق أهداف كافة الأطراف أصحاب المصلحة، وإتاحة الفرصة أمام الجميع من أجل الإبداع والابتكار.⁴ حيث تصف نظرية خصائص الوظيفة ل Hachman et Oldham العلاقة بين الخصائص الوظيفية والاستجابات الفردية من خلال أبعاد

¹ April Raye Sanders, **Employee Job Performance: A Phenomenological Study of the Impact of Personal Spirituality On Job Performance**, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of The Requirement for The Degree of Doctor of Philosophy, Capella University, 2019, P: 40.

² خضير سليمان الخضير وبسليم قائد العريقي، مرجع سابق، ص 25.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 246.

⁴ خالد خالفي ويوسف بوكردون، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة تدريس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة في الجزائر، مجلة ريادة الأعمال، المجلد 7، العدد 3، الجزائر، 2021، ص 19.

الوظيفة الخمسة، حيث يولد تنوع المهارات، هوية الوظيفة، وأهمية الوظيفة الشعور بقيمة الوظيفة لدى العامل، كما يولد بعد الاستقلالية الشعور بالمسؤولية تجاه نتائج أدائه لمهامه، أما بعد التغذية الراجعة تمكن العامل من تقييم أدائه، وكلها تخلق استعدادا وتحفيزا داخليا مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى أدائه الوظيفي وتعزيز الرضا الوظيفي لديه، وهذا يتطلب بيئة عمل تتضمن تصميمًا عاليًا وفقًا للخصائص المذكورة سلفًا.¹

ثانياً: ظروف العمل المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

أكد مايو أن هناك علاقة بين الروح المعنوية للعامل وإنتاجيته كما أن للحوافز المعنوية أثر زيادة إنتاجية العمل.² حيث تتضمن ظروف العمل المعنوية العوامل المعنوية المتواجدة في مكان العمل والتي من شأنها أن تؤثر على نتائج الأداء الوظيفي، حيث تعتبر ضغوط العمل أحد أسباب تدني مستوى الأداء الوظيفي لذا يجب إدارة بيئة العمل بشكل فعال مما يتيح التقليل من الضغوط الوظيفية، كما أن نوعية بيئة العمل تؤثر بشكل جوهري على نوعية الأداء الوظيفي.³

ثالثاً: الأجور والمكافآت وعلاقتها بالأداء الوظيفي

إن المؤسسات التي تسعى لدمج عدد كبير من الموظفين فيها فهي بحاجة إلى تشكيلة متنوعة من المكافآت على اختلاف المؤسسات الكلاسيكية وتشمل هذه التشكيلة الأجر المرتبط على المهارات، الأجر المقترن بتقييم الأداء، والمشاركة في العوائد والمكاسب، حيث تعتبر الأجور والمكافآت من الأبعاد الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي لدى العاملين مما ينعكس على تحسين أداءهم الوظيفي، حيث أن سلوك أداء العامل تسبقه عملية مفاضلة بين عدة بدائل لأنواع الجهد التي يمكن أن يبذلها العامل، أي أن مقدار الجهد الذي يبذله العامل يرتبط بأهمية المقابل الذي سيتلقاه أو الحافز الذي سيحصل عليه كما يرتبط بتوقعاته للعائد، أي أن هناك توقع للعامل بوجود علاقة بين المكافآت والأداء وعليه فكلما زاد توقع العامل للمكافآت انعكس ذلك على أدائه.⁴

رابعاً: جماعة العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

خلص إلتون مايو (Ilton Mayo) في دراسته التي أجراها في مصانع هاوثورن في مدينة شيكاغو خلال ثلاثينات القرن العشرين والتي خلصت إلى أن هناك أثر لجماعة العمل على السلوك الفردي كما

¹ ليلي مهني ومحي الدين عبد القادر مغراوي، مرجع سابق، ص 31.

² عمر وصفي عقيلي، تكنولوجيا الموارد البشرية الحديثة، دار زهران، عمان، 2013، ص: 272.

³ علي فالح جبر السيلوي، السعادة في مكان العمل وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية لآراء عينة من الموظفين في قسم التعليم

المهني في النجف الأشرف، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، الجزء 2، العدد 72، العراق، 2023، ص 818.

⁴ أحمد محمد الدرماس، مرجع سابق، ص ص: 78-79.

توصل مايو إلى أن تحسين إنتاجية العمال وأدائهم لا يقترن بالظروف المادية، بل تقترن بعوامل اجتماعية كعلاقات الصداقة في مجال العمل.¹ وتتميز جماعة العمل بأنها قوية الأداء حركية ومتطورة باستمرار في بيئتها التنظيمية، حيث تساهم في خلق جو المرونة والتعامل مع التغيرات والتطورات التكنولوجية إضافة إلى تطوير أساليب الأداء الوظيفي، ناهيك عن مواجهة على العراقيل المتعلقة بعمليات المؤسسة، حيث تعمل الجماعة على بناء طرائق الجودة في أداء الخدمة نوعا وكما.²

خامسا: الأسلوب الإشرافي وعلاقته بالأداء الوظيفي

يحتاج الموظفون إلى الدعم والتحفيز المستمر من طرف مشرفيهم في العمل وهذا ليطمئنوا بأنهم يخطون خطى صحيحة وهذا بالتأكيد سينعكس إيجابا على رضاهم وبالتالي أدائهم الوظيفي، حيث أن لامبالاة المشرفين بما ينجزه الموظفون من شأنه أن يضعف إمكاناتهم، ولهذا من الواجب اتباع الأسلوب التشاركي في الإشراف لأنه يؤثر على معنويات الموظفين، وقد أثبتت الدراسات أن النمط الديمقراطي الذي ينطوي على مبدأ المشاركة بين المشرفين والموظفين والتعاون بينهم من شأنه أن يخلق روح الفريق ويعزز الرضا لدى الموظفين مما ينعكس على زيادة الإنتاجية وتحسين مستوى أدائهم الوظيفي.³

سادسا: المشاركة في القرارات والأداء الوظيفي

تساهم المشاركة في القرارات من قبل العاملين على مستوى المؤسسة في تحقيق العديد من المزايا والعوائد على رأسها زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي كما أن تعزيز عملية المشاركة تساعد في التقليل من معدلات الحوادث ونقص عدد المنتجات التالفة والمفقودة، إلى جانب الاستفادة من الأفكار الإبداعية واقتراحات الابتكار، والمساهمة في تهيئة كوادر بشرية فاعلة ومن ثم تأهيلها للتقدم في السلم الوظيفي والوصول إلى وظائف القيادة، إضافة إلى تلبية متطلبات العملاء وتحقيق أهدافهم.⁴ إن الإدارة بالمشاركة هي استراتيجية إدارية تؤثر على الأداء الوظيفي من خلال تعزيز الالتزام التنظيمي وتقليل معدل دوران العاملين، إضافة إلى زيادة تحفيزهم ورضاهم الوظيفي مما يساهم في رفع إنتاجيتهم وبالتالي إنتاجية

¹ خضرة فطيمة الزهرة بن جدو، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية للإداريين بجامعة الجلفة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم، جامعة الجزائر 2، 2020، ص: 95.

² هدى ساكر، مرجع سابق، ص: 97.

³ خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السويس، مصر، 2014، ص: 90.

⁴ خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، مرجع سابق، ص: 88.

المؤسسة ككل، فمشاركة العاملين في صنع القرارات خاصة تلك المتعلقة بوظائفهم يشجع ملكة الابداع لديهم مما يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي.¹

كما أن جاد الرب أشار إلى أن أحد أهم الأهداف التي تسعى برامج جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيقها هي مستويات عالية من الرضا الوظيفي،² هذا من جهة، وباعتبار أنه كلما زاد شعور العاملين بالرضا الوظيفي انعكس ذلك على مستوى الأداء الوظيفي بالارتفاع بحيث توجد علاقة إيجابية بينهما باعتبار الرضا متغيرا مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع،³ كما أن الأفراد العاملين لديهم أهداف معينة يسعون إلى تحقيقها من خلال أعمالهم وإنجازاتهم باعتقادهم أن الأداء الوظيفي سيحقق لهم أهدافهم، وعليه فإن بلوغهم لأهدافهم سيحقق لهم الرضا الوظيفي الذي يعتبر نتيجة للكشف عن الطرق والمراحل التي يتحقق من خلالها وكذا معرفة العناصر من بينها الإنجازات التي تقود إلى الرضا.⁴

وبناء عليه يمكن استخلاص هناك علاقة متعدية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي أي أن الرضا الوظيفي عامل وسيط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، حيث تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي الذي بدوره يؤثر على الأداء الوظيفي، وعليه وجب على المؤسسات المعاصرة التركيز على الرضا الوظيفي لدى العامل كمدخل من مداخل وممارسات جودة الحياة الوظيفية.

حيث يعبر نموذج السلم لـ لوران وويلس (Le louran & wils) عن العلاقة غير المباشرة بين الاستثمار في برامج جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي من خلال سلوكيات واتجاهات العامل،⁵ والشكل الموالي يوضح ذلك:

¹ Ali Zubair & al, Employee's, Participation in Dicision Making and Manager's Encouragement of creativity: the Mediating Role of Climate for creativity & change, *Journal of Service Science and Management*, N°8, 2015, P: 307.

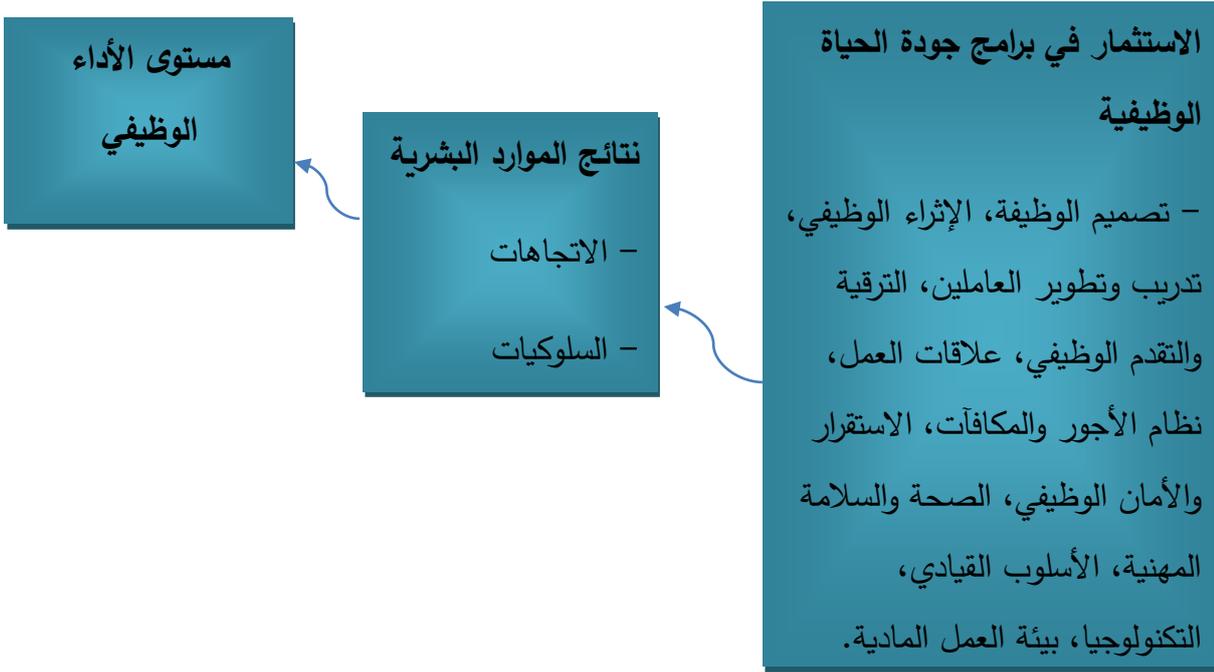
² سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص: 69.

³ نوال بوعلام، مرجع سابق، ص: 260.

⁴ مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وتأثيره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، الأردن، 2018، ص: 17.

⁵ هاجر قريشي وفهيمه باديسي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 3، الجزائر، 2016، ص: 226.

الشكل رقم (05): نموذج السلم لـ Le Iouran & Wils



المصدر: هاجر قريشي وفهيمه باديسي، مرجع سابق، ص: 227.

من خلال الشكل يتضح أن برامج جودة الحياة الوظيفية (تصميم الوظيفة، الإثراء الوظيفي، تدريب وتطوير العاملين، الترقية والتقدم الوظيفي، علاقات العمل، نظام الأجور والمكافآت، الاستقرار والأمان الوظيفي، الصحة والسلامة المهنية، الأسلوب القيادي، التكنولوجيا، بيئة العمل المادية) تؤثر بلا شك في سلوكيات وثقافات العاملين في المنظمة بتعزيزها في أغلب الأحيان وهذا بدوره يساهم في تهيئة مناخ عمل جيد وبيئة عمل مرنة تحقق الرضا الوظيفي للعاملين الذي ينعكس بالضرورة على مستوى الإنتاجية والأداء الوظيفي لهم.

خلاصة

من خلال ما سبق تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم المتشعبة نظرا لتعدد برامجها واختلاف أبعادها حسب آراء الباحثين، كما أن معايير قياسها التي تتغير في كل مرة حسب طبيعة المؤسسة ومواردها البشرية، كل ذلك يتطلب تعزيز تحكم المسؤولين في برامج جودة الحياة الوظيفية والسهر على تطبيقها، مما ينعكس على التزام الموظفين تجاه وظائفهم كرد فعل على تعزيز الشأن الوظيفي لديهم.

وباعتبار عملية تقييم الأداء الوظيفي وقياسه بالتركيز على قدرة الموظف على إنجاز المهام بإتقان ودرجة تمكنه من ذلك ومعرفته التامة بدوره أهم عملية تقوم بها المؤسسة لأن نتيجة التقييم تعبر عن معطيات جديدة لانتهاج استراتيجيات تصحيحية كتغيير الأدوار أو تخفيف عبء العمل مثلا، كما تعتبر

قاعدة إطلاق آليات لتحسين الأداء الوظيفي من خلال إعادة التصميم والتحليل الوظيفي وإخضاع الموظف إلى دورات تدريبية تهدف إلى تحسين أداءه.

وعليه فإن ضمان تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وتقييمها بشكل دوري مما يسمح بتحسينها وتطويرها إضافة إلى دمج استراتيجياتها ضمن الاستراتيجية الكلية للمؤسسة سيعزز لا محال الرضا لدى الموظفين عن وظائفهم وعن كل ما يخص عملهم الأمر الذي يحقق الالتزام التنظيمي والولاء للمؤسسة مما ينعكس في النهاية على مستويات أدائهم الوظيفي.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر

الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر



تمهيد

بعد عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت نفس موضوع الدراسة الحالية والتطرق للجانب النظري للدراسة من خلال عرض مختلف الأدبيات النظرية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع، إضافة إلى التطرق للعلاقة النظرية بينهما من خلال علاقة أبعاد جودة الحياة الوظيفية كل على حدا بالأداء الوظيفي وجب الوقوف هاته العلاقة في الواقع من خلال تم إجراء دراسة تطبيقية بمؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب- مديرية أطريكو ماظئي- عقلة أحمد، بئر العاتر بتوزيع الاستبيان على عينة مسحوبة (مسح شامل لوحدة المعاينة) من مجتمع الدراسة، ثم تحليل ومعالجة البيانات المستخرجة لمعرفة اتجاهات أفرادها حول متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات وهذا باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ومجموعة من الأساليب الإحصائية باتباع منهجية علمية مضبوطة ولذا تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة النقل عبر الأنابيب -عقلة أحمد-بئر العاتر؛

المبحث الثاني: منهجية الدراسة والأدوات والأساليب المستخدمة؛

المبحث الثالث: تحليل ومعالجة البيانات؛

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

قبل التطرق لتعريف المديرية التي تمت الدراسة الميدانية بها وجب الوقوف على القطاع الذي تنتمي إليه والتعرف على المؤسسة الأم التي تمثل أحد فروعها، ثم التعرف على المديرية والمهام التي تقوم بها والهيكل التنظيمي لها، إضافة إلى الوقوف على واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية بها من خلال التعرف على الأبعاد المطبقة، والكشف عن طرق تقييم الأداء الوظيفي بها ومختلف الآليات المعتمدة لتحسينه.

المطلب الأول: نشأة وتطور قطاع المحروقات بالجزائر

للتعرف على مؤسسة سوناطراك كأحد أقدم وأهم المؤسسات العمومية الجزائرية من حيث مكانتها وإمكانياتها وجب إعطاء لمحة عن قطاع المحروقات في الجزائر وأهم المراحل التي مر بها.

أولاً: نشأة قطاع المحروقات

بعد ظفر الجزائر باستقلالها أصبح تفعيل الدور لاستغلال ثرواتها-التي كانت محل أطماع الاستعمار- أمر ضروري للنهوض بقطاع المحروقات حيث زادت الأهمية لذلك بعد تأميم المحروقات في 1971/02/24 الذي يعد نقطة انطلاق الجزائر لاسترجاع ثرواتها البترولية والغازية التي تزخر بها، لأن الشركة الفرنسية "Total" كانت تستحوذ على 17% من الثروات الطبيعية، وفي عام 1981 استطاعت سوناطراك استرجاع سيادتها على ثرواتها بنسبة 100%، حيث تم إعادة هيكلة المؤسسة وإنشاء 17 مؤسسة فرعية تابعة للمؤسسة الأم أهمها: ENTP و NAFTAL.

ثانياً: مؤسسة سوناطراك الجزائر (Sonatrach Algeria)

تم تأسيس الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات بموجب المرسوم الرئاسي رقم 491-63 المؤرخ في 31 ديسمبر 1963 برأس مال مقدر بـ 40 مليون دينار جزائري-ملك للدولة الجزائرية- الكائن مقرها بحيدرة بالجزائر العاصمة، مهمتها نقل وتسويق المحروقات فقط،¹ ثم جاء المرسوم 296-66 المؤرخ في 22 سبتمبر 1966 لتوسيع مهام سوناطراك في مجالات جديدة منها البحث عن المحروقات وإنتاجها وتحويلها،² حيث عملت المؤسسة منذ ذلك الحين إلى تطوير جميع فروعها وفي هذا الصدد تم اختيار أحد مديرياتها الفرعية ليتم إجراء الدراسة الميدانية بها.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 98، المؤرخ في: 1963/12/31.

² نفس المرجع، العدد 84، المؤرخ في: 30 سبتمبر 1963

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

ثالثا: التعريف بمؤسسة النقل عبر الأنابيب -أطريكو ماطني بعقلة أحمد، بئر العاتر؛ مهامها؛ هيكلها التنظيمي

تعتبر المديرية النقل عبر الأنابيب بعقلة أحمد، بئر العاتر أحد المديريات الفرعية التابعة للمؤسسة الأم سوناطراك ويتم التعريف بها وتوضيح مهامها وهيكلها التنظيمي من خلال هذا الجزء.

1. التعريف بالمؤسسة

هي مؤسسة خدمية تختص بنقل الغاز الطبيعي الجزائري عبر الأنابيب ومن ثم تصديره إلى الدول الأجنبية، تم تأسيسها في 1996/12/03 بموجب القرار رقم DG SH A-376 261، وتم اعتمادها بموجب المرسوم الرئاسي الصادر في 14 نوفمبر 1999 بهدف تسيير واستغلال خطوط نقل الغاز، حيث تشرف على 3 خطوط أنابيب غاز تمتد من المركز الوطني لتوزيع الغاز (حاسي الرمل) إلى منطقة عقلة أحمد بولاية تبسة، وقد أنجز الخط الأول سنة 1982، بينما أنجز الخطين الآخرين في سنتي 1987 و2010 على التوالي، ظهرت فكرة إنشاء أنابيب توصيل الغاز من الجزائر إلى إيطاليا في ستينات القرن الماضي حيث تمت دراسة جدوى في سنة 1969 وتحديد مسار الأنابيب. ومع حلول سنة 1974 تم إجراء اختبار تقنية لتثبيت الأنابيب في البحر الأبيض المتوسط لمدة سنة كاملة، وفي سنة 1977 تم إجراء اتفاقية عرض المشروع والمصادقة عليها ومباشرة المشروع على أرض الواقع، حيث انطلق الإنجاز بأول خط للأنابيب بداية 1979 الرابط بين الجزائر وإيطاليا مروراً بتونس ومضيق صقلية بقطر 48 بوصة وقدرة نقل تقدر بـ 8.84 مليار متر مكعب سنويا، قادما من المركز الوطني لتوزيع الغاز لحاسي الرمل بطول 548 كلم مروراً بمحطة الضغط عين الناقة بولاية بسكرة، كما انطلق مشروع إنجاز الخط الثاني بخصائص مماثلة للأنبوب الأول وذلك سنة 1985 لتصيح قدرة النقل 17.68 مليار متر مكعب سنويا، وفي 1995 تم تأسيس محطة الضغط عين الناقة بولاية بسكرة وانطلاق الأشغال بها ساهم لترتفع قدرة النقل إلى 24 مليار متر مكعب، ومع إنجاز الخط الثالث للأنابيب سنة 2010 زادت قدرة الاستيعاب الإجمالية إلى 32 مليار متر مكعب من الغاز الطبيعي.¹

2. مهام مؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر وهيكلها التنظيمي

تتمثل مهام المديرية في:

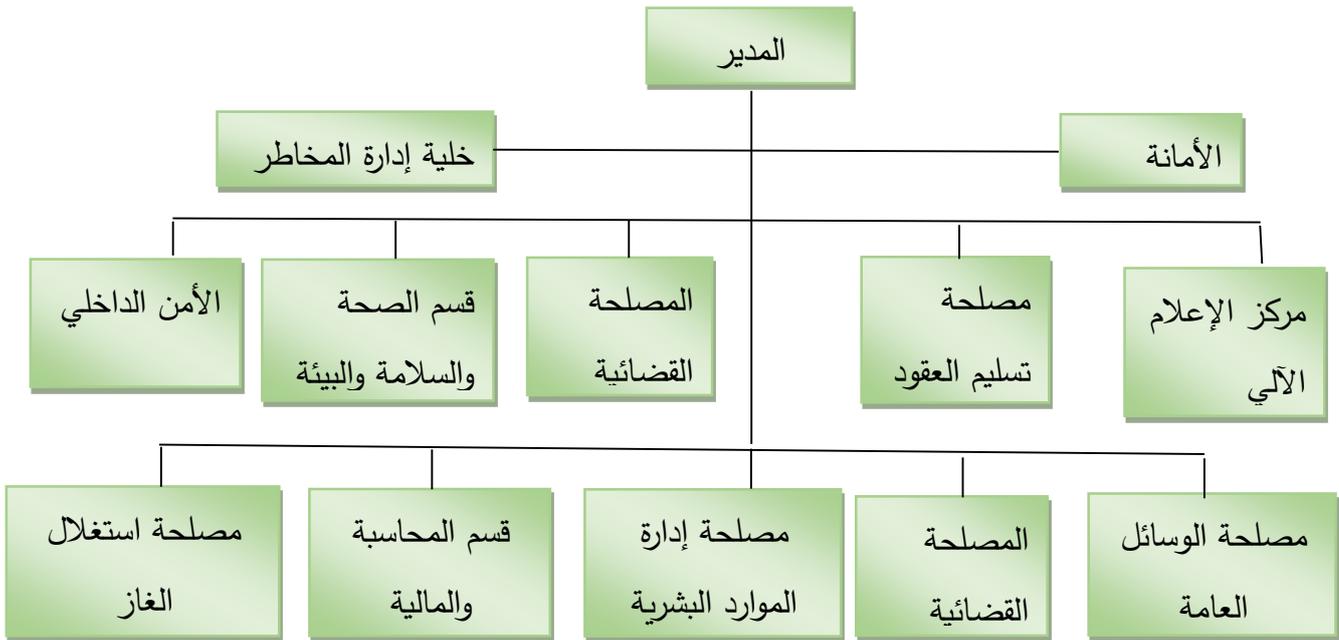
- استغلال خطوط أنابيب الغاز الطبيعي.

¹ وثائق المؤسسة، إدارة الموارد البشرية.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب - عقلة أحمد - بئر العاتر

- القيام بعمليات التسليم التجاري التعاقدى للغاز الطبيعي لعملاء سوناطراك.
 - حساب الكميات المسلمة إلى العملاء.
 - القيام بالعمليات التنسيقية بين الإدارة ومركز توزيع الغاز بحاسي الرمل ومركز استلامه.
 - صيانة تركيبات خطوط الأنابيب ومحطة ضغط الغاز وكافة الدوائر التابعة للمديرية السهر على سلامتها.
 - العمل على حماية البيئة من التلوث والأضرار الناجمة عن الاستغلال.
 - المراقبة المستمرة والسهر على تنفيذ المشاريع الملقاة على عاتق الإدارة.
 - الالتزام بالعقود المبرمة مع العملاء وتوطيد العلاقة مع الجهات المسؤولة.
- والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية بوحدهاته وأقسامه المختلفة:

الشكل رقم(06): الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل عبر الأنابيب - عقلة أحمد - بئر العاتر



المصدر: وثائق المؤسسة انظر الملحق رقم 05.

المطلب الثاني: واقع جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في مؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد، بئر العاتر

تعمل المديرية على استقطاب المواهب واعتماد سياسة الاحتفاظ بها والارتقاء بالموظفين إلى أعلى المستويات كما تقوم المديرية بتنشيط ديناميكية الموارد البشرية في مجالات التوظيف؛ التنمية؛ إدارة الأداء؛

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

وإدارة الحياة الوظيفية مما يوفر مسارات كلية تتلائم مع توقعات الموظف حيث ركزت جودة الحياة الوظيفية على الترقية الداخلية المنسقة والتعويض العادل حسب الأداء.

واستنادا إلى البيانات والمعلومات المستخرجة من أداة المقابلة ووثائق المؤسسة اتضح مايلي:

أولاً: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة

من خلال إجراء الدراسة الميدانية اتضح أن المديرية تتبنى مفهوم جودة الحياة الوظيفية بصفة ضمنية حيث لا تظهر ملامحها بشكل جلي على مستوى الوحدات والأقسام.

1. أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة

أكدت أدوات الدراسة المعتمدة وجود مجموعة من الأبعاد تتمثل في:

-التكوين، العلاقات الاجتماعية، ظروف العمل المادية والمعنوية، الصحة النفسية، الرضا الوظيفي الأجر والمكافآت.

إذ يتم تصميم نظام الأجر والمكافآت على معايير ثابتة وأخرى متغيرة أي يتم تحديد الرواتب والمكافآت نسبة إلى حجم العمل، وجودة العمل.

2. أساليب تحسين جودة الحياة الوظيفية حسب آراء المسؤولين ورؤساء الأقسام

يتم تحسين جودة الحياة الوظيفية حسب وجهات نظر الإطارات والمسؤولين داخل المؤسسة عن طريق:

-تعزيز الشفافية في الترقيات؛

-تفعيل مبدأ المشاركة؛

- تحسين خصائص الوظيفة بيئة العمل الملائمة؛

- فرص التكوين وتطوير القدرات؛

- تعزيز الثقافة التنظيمية؛

- الاهتمام بانشغالات الموظفين؛

- تكافؤ فرص الترقية والتقدم الوظيفي؛

- الحوافز؛

-جودة تقييم الأداء الوظيفي؛

- الالتزام الوظيفي؛

- الولاء الوظيفي.

المطلب الثالث: واقع الأداء الوظيفي في مؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاطر

من خلال الدراسة الميدانية والإطلاع على وثائق المؤسسة وإجراء حوارات مع المسؤولين في المؤسسة تم التعرف على:

أولاً: أساليب قياس الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة

يتم قياس الأداء الوظيفي من خلال:

-تحديد المعايير؛

-وضع أهداف قابلة للتحقيق؛

-التقييم المستمر للأداء؛

-الملاحظة؛

-إجراء المقابلات؛

-إعداد التقارير الشفوية والمكتوبة؛

-إعداد التقارير الإحصائية.

ثانياً: طرق تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسة

تعتمد المؤسسة محل الدراسة مجموعة من الطرق من أجل تقييم أداء موظفيها كمايلي:

1. **الطريقة القديمة:** كان في السابق يعتمد في عملية تقييم الأداء الوظيفي على طريقة الترتيب البسيط للموظفين حيث يتم ترتيبهم حسب درجة توفر مجموعة من السمات لدى كل منهم وأبرزها جودة العمل، طبيعة العلاقات مع الآخرين، روح المسؤولية، قابلية التطوير والتقدم، بحيث يحصل الموظف الحائز على أفضل ترتيب على 6% من الأجر القاعدي أو على الترقية برتبة درجة كل 3 سنوات وقد تم التوقف عن العمل بهذه الطريقة في سنة 2023.

2. **الطرق الحديثة:** وهما الطريقتين الجاري العمل بها في سنة 2024:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

- طريقة الإدارة بالأهداف: حيث يتفق الموظف مع رئيسه في العمل على تسطير مجموعة من الأهداف المرجوة من إنجاز المهام والتي بتحقيقها يحصل الموظف على نسبة من الأجر القاعدي كمكافأة وهذا حسب عدد الأهداف المحققة مقارنة بتلك المسطرة بحيث لا تتعدى ما يمثل نسبة 12% من الأجر القاعدي.

- طريقة التدرج البياني: يكون التقييم بهذه الطريقة نوعين:

- التقييم الفردي: حيث يتم منح نقاط تقييمية حسب درجة توفر مجموعة من السمات لدى كل موظف دون تجاوز ما يمثل نسبة 12% من الأجر القاعدي.

- تقييم الفريق: يتم التقييم حسب مجموعة من المعايير كطريقة التواصل بين أفراد الفريق؛ التناسق والانسجام؛ التعاون وروح الفريق؛ كفاءة الفريق؛ إنجاز الأهداف العامة للفريق، حيث يتم منح نفس النقطة لكامل أعضاء الفريق والتي لا تزيد ما نسبته 8% من الأجر القاعدي.

ثالثا: أساليب تحسين الأداء الوظيفي

يتم تحسين الأداء الوظيفي حسب وجهات نظر المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة من خلال:

-فرص الترقية؛

- المكافآت والحوافز؛

- العمل الجماعي؛

- التقييم الجيد لأداء الموظف ثم البحث في الأسباب التي أدت إلى ذلك من أجل تجاوزها؛

- توفير مناخ العمل ملائم؛

- تقسيم العمل والإثراء الوظيفي؛

- تدني مستوى الأداء الذي يستدعي تحسين الجوانب التي تشجع الموظف على تحسين أدائه؛

-استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة لتحل محل الأعمال اليدوية.

رابعا: الآفاق المستقبلية لتحسين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

تأمل المؤسسة محل الدراسة كغيرها من المؤسسات على تحقيق مايلي:

- توفير الصحة النفسية والجسمية، تحقيق الرضا الوظيفي، تطبيق المرونة في العمل، تشجيع الاتصال داخل المؤسسة، استخدام الرقمنة في الأنشطة والعمليات، تحقيق رفاهية الموظفين، تفعيل نظام العمل عن بعد، تحسين العلاقات الاجتماعية.

- اعتمدت المؤسسة محل الدراسة استراتيجية التحول في الموارد البشرية¹ يهدف إلى تحديث وسائل التقييم والمتابعة للموظفين.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية

كما جرت العادة في سابق الدراسات والأبحاث فإن تحديد وعاء البحث أمر ضروري لتفادي الوقوع في انحرافات وأخطاء تحيد الباحث عن النتائج، وقد تمثل وعاء الدراسة في مؤسسة النقل عبر الأنابيب - عقلة أحمد-بئر العاتر.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون المجتمع من أشخاص أو وحدات أو مؤسسات أو دول، وتتكون وحدة المعاينة في هذه الدراسة من جميع الموظفين الذين يشغلون وظائف إدارية في المؤسسة محل الدراسة سواء كانوا إطارات سامية أو مدراء أو مساعدين إداريين أو تقنيين وعددهم 110، وقد تم اختيار هذه الفئة نظرا لأنها تلائم موضوع الدراسة كما يمكن من خلالها الحصول على معلومات تفيد الباحثة في الوصول إلى النتائج المرجوة عن طريق تمكن هاته الفئة من الإجابة على الأسئلة المدونة في أداتي الدراسة.

مجتمع الدراسة: يمثل مجتمع الدراسة الإطار الذي يتم إسقاط الدراسة النظرية عليه من أجل الوقوف على واقع الظاهرة ويتمثل المجتمع في هذه الدراسة في كافة العاملين بمديرية النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر.

عينة الدراسة: بعد صياغة إشكالية الدراسة وفرضياتها يطرح السؤال الموالي نفسه من نبحت؟ وكيف يتم ذلك؟ بمعنى أي العينات مناسبة للبحث وكيف يتم اختيارها خاصة إذا استعصى القيام ببحث المجتمع ككل، كما أن إتاحة فرصة الظهور لكل أفراد المجتمع يرتبط بمواصفات العينة والإطار المكاني لها

¹ انظر الملحق رقم 06.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاطر

وطبيعة موضوع الدراسة لذا وجب تحديد فترات مختلفة من اليوم لإجراء المقابلات وطرح الأسئلة على المستجوبين.¹

ومن أجل الحصول إلى أكبر عدد من البيانات وبالتالي إمكانية الوصول إلى معلومات جديدة تساهم في تحسين جودة النتائج تم استخدام أسلوب المسح الشامل لأفراد وحدة المعاينة (الطبقة الإدارية) التي تنتمي لمجتمع إحصائي معلوم.

حيث يتمحور المسح الشامل في الإلمام بالبيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة من كافة عناصر المجتمع الإحصائي محل الدراسة مهما كان حجم نطاقه، كما يستلزم هذا الأسلوب وجود موارد مادية وبشرية ومكانية وزمنية بنسبة أعلى من توافرها في أسلوب العينات.²

تم توزيع الإستمابانات 110 على أفراد وحدة المعاينة وتم استرداد 100 استبانة أي ما نسبته 90%، وبعد تفحص الإستمابانات تم استبعاد 6 منها لعدم صلاحيتها للتحليل، وبناء عليه قدر حجم العينة بـ 94 مفردة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(06): تداول الاستبيان

عدد الإستمابانات الموزعة	عدد الإستمابانات المسترجعة	عدد الإستمابانات غير الصالحة للتحليل	حجم العينة
110	100	6	94

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج توزيع الاستبيان.

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات ومعالجتها

تم اعتماد الاستبيان والمقابلة كأداتين للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة والوصول إلى المعطيات التي تخدم البحث، بالإضافة إلى استخدام برنامج spss للتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

¹ ناصر قاسيمي ولراري عبد السلام، المنهجية التطبيقية-توجيهات عملية لتحضير رسائل التخرج، دار التل، الطبعة الثانية، 2022، ص 31.
² مديحة بخوش، أدوات البحث العلمي، دار الأيام، الأردن، 2020، ص 95.

أولاً: الأدوات المستخدمة للحصول على البيانات

لتقادي النقص في المعلومات وصعوبة الحصول عليها في بعض الأحيان تم الإعتماد على أداتي المقابلة والاستبيان بغرض الحصول على أكبر عدد ممكن من البيانات والمعلومات.

1. **المقابلة:** تشير إلى حوار يجمع بين شخصين أو أكثر يخلق فيه جو من الودية حيث يقوم فيه الشخص الممارس للمقابلة بطرح مجموعة من الأسئلة بهدف الحصول على مجموعة من البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع ظاهرة معينة عن طريق تدوين إجابات المستجوبين.¹ وقد تم اعتماد المقابلة الموجهة حيث قامت الباحثة مسبقاً بتحضير وتحديد مجال الأسئلة التي تم طرحها على المستجوبين بشرط أن تكون الأسئلة واضحة ومفتوحة وتتطلب أجوبة معينة وقصيرة لا تتجاوز إطار الدراسة.²

2. **الإستبيان:** تعتبر أداة الإستبيان من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات وقد تم الإستعانة بها في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات. وهي عبارة استمارة لسبر الآراء يحتوي مجموعة من الأسئلة تتعلق باستطلاع الرأي أو بمواصفات متعلقة بنشاط معين³، حيث تصاغ تلك الأسئلة بطريقة تهدف للحصول على بيانات ومعلومات تخدم الباحث وتساعد في تحقيق أهداف دراسته، حيث تضمنت على جزئين أساسيين:

- **الجزء الأول:** يتضمن أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية والتمثلة في: الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المستوى التعليمي.

- **الجزء الثاني:** يتضمن أسئلة متعلقة بالمتغير المستقل والمتغير التابع ويقدر عددها 50 عبارة حيث تم تقسيمها إلى محورين أساسيين يعكسان المتغيرين الأساسيين اللذان تناولتهما الدراسة وفيما يلي يتم توضيح متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

- **المحور الأول:** يتضمن الأسئلة المتعلقة بالمتغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية من خلال أبعاده الستة (خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، الأسلوب الإشرافي، المشاركة في القرارات) ويشمل 30 عبارة مقسمة بين الأبعاد بالتساوي أي 5 عبارات لكل بعد.

ويمكن توضيح ذلك حسب الجدول الموالي:

1 محمد صالح ربيع، فن كتابة البحث العلمي، دار الآداب للطباعة، 2021، ص 44.

2 ناصر قاسمي ولراري عبد السلام، مرجع سابق، ص 79.

3 عبد الحميد عبد الحميد البلداوي، أساليب البحث العلمي والإحصائي، التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام spss، دار الشروق، الأردن، 2007، ص 22.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الجدول رقم (07): توزيع أسئلة الاستبيان على أبعاد المتغير المستقل

أبعاد المتغير المستقل						المتغير المستقل
المشاركة في القرارات	الأسلوب الإشرافي	جماعة العمل	ظروف العمل المعنوية	الأجور والمكافآت	خصائص الوظيفة	جودة الحياة الوظيفية
05	05	05	05	05	05	عدد الأسئلة لكل بعد
30-26	25-21	20-16	15-11	10-6	5-1	ترقيم الأسئلة

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان.

- **المحور الثاني:** يتضمن الأسئلة المتعلقة بالمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي من خلال أبعاد الأربعة (جودة العمل، كمية العمل، المعرفة بمتطلبات الوظيفة، إنجاز المهمة) ويشمل 20 عبارة مقسمة بين الأبعاد بالتساوي 5 عبارات لكل بعد.

ويمكن توضيح ذلك حسب الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): توزيع أسئلة الاستبيان على أبعاد المتغير التابع

أبعاد المتغير التابع				المتغير التابع
إنجاز المهمة	المعرفة بمتطلبات الوظيفة	كمية العمل	جودة العمل	الأداء الوظيفي
05	05	05	05	عدد الأسئلة لكل بعد
50-46	45-41	40-36	35-31	ترقيم الأسئلة

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان.

من أجل قياس مدى تطبيق أبعاد المتغير المستقل والتابع في المؤسسة محل الدراسة من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات والبعد ككل، وجب تحديد درجة تحقق كل بعد حيث تم اعتماد سلم ليكارت الخماسي الذي يوفر 5 اختيارات متاحة كبداية لاختيار المستجوب إجابة واحدة لكل سؤال من أسئلة الاستبيان وهذا لمعرفة مدى توفر كل بعد بتقسيم الإجابات إلى 5 فئات (ضعيف جداً،

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاطر

ضعيف، متوسط، مرتفع، مرتفع جدا) وللحكم على مستوى التوفر تم حساب المتوسط المرجح من خلال حساب طول المدى وذلك بقسمة عدد المسافات (4)* على عدد الخيارات أي 5/4 ويساوي 0,80، وعليه يتم إضافة طول المدى للخيار في كل مرة لتتشكل فئات المتوسط المرجح.

وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (09): المستويات والأوزان المقابلة لها

المستوى	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
المتوسط المرجح	1,79-1	2,59-1,80	3,19-2,60	4,19-3,20	5-4,20

المصدر: وليد عبد الرحمان الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص 26، على الرابط <https://www.noor-book.com>

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضيات تم استخدام برنامج spss للتحليل الإحصائي، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الموالية:

-معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach): تم استخدامه لاختبار ثبات أداة الاستبيان فكلما تجاوزت قيمته 0,6 دل ذلك على ثبات الاستبيان وبالتالي يمكن اعتماده كأداة للدراسة.

-معامل الارتباط بيرسون (Person): تم استخدامه من أجل اختبار الصدق البنائي والاتساق الداخلي للاستبيان من خلال قياس الارتباط بين الأبعاد والعبارات التي تشملها من جهة وقياس الارتباط بين المتغيرات والأبعاد التي تشملها من جهة أخرى، وبالتالي التأكيد أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه، كما استخدم معامل الارتباط من أجل قياس طبيعة واتجاه العلاقة بين متغيري الدراسة وبين أبعاد المتغير المستقل كل على حدا وبين المتغير التابع.

-معامل الالتواء (The Skewness): تم استخدامه لمعرفة مدى التماثل أو البعد عن لتوزيع معين.¹

-معامل التفرطح: تم استخدامه لقياس مدى تدبب قمة التوزيع نسبة إلى التوزيع الطبيعي.²

* المسافات (من 1 إلى 2)، (من 2 إلى 3)، (من 3 إلى 4)، (من 4 إلى 5).

¹ محمد حسين محمد رشيد، الإحصاء الوصفي والتطبيقي والحيوي، دار صفاء، 2015، ص:138.

² نفس المرجع، ص 140.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

-اختبار كلمجروف سميرنوف (Kolmogrov Smirnov): اختبار شرطي تم استخدامه لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (أي أن قيمته أكبر فإذا كانت كذلك يمكن استخدام الاختبارات البارامترية وفي حالة كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي يتم استخدام اختبارات اللابارمترية.

-مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures): تم استخدام المقاييس الموالية:

التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.

-الإنحراف المعياري (Standard Déviation): تم استخدامه لتوضيح مدى اختلاف وتشتت الدرجات، فعند تساوي متوسطي مجموعتين من الدرجات يتم اللجوء إلى الانحراف المعياري لمعرفة مدى التشتت أو التجانس، فكلما كان الإنحراف أقل قل معه الاختلاف وكان التجانس أكبر والعكس صحيح.¹

-المتوسط الحسابي (The Mean): تم استخدامه للتعبير عن القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة لن يتغير مجموع قيمها.²

-الإنحدار الخطي البسيط (Simple Lianer Régression): تم استخدامه لمعرفة العلاقة الخطية بين أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي).

-الإنحدار الخطي المتعدد (Multiple Lianer Régression): تم استخدامه لقياس التفاعل بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

-اختبار تحليل التباين للإنحدار (ANOVA): تم استخدامه من أجل التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية.

-الاختبار Test T للعينات المستقلة (Independent T Test Simple): تم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف بين متوسطات إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.

-اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova): تم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف بين متوسطات إجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: العمر، الراتب، عدد سنوات الخبرة، المستوى التعليمي.

¹ مراد علي عيسى وآخرون، الإتجاهات الحديثة في الإحصاء الوصفي، دار الوفاء، 2020.

² نفس المرجع، ص:15.

المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة

قبل القيام بعملية توزيع الاستبيان على أفراد العينة وجب إخضاعه إلى اختبارات الصدق من أجل التأكد من أنه يقيس ما وضع لأجله إلى جانب اختبار الثبات من أجل التأكد من ثبات الاستبيان بحيث تبقى النتائج المتوصل إليها ثابتة في حالة إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة في نفس الظروف وعلى نفس أفراد العينة المدروسة.

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة

تم اختبار هل صدق عبارات وأبعاد المتغيرات أي إمكانيتها لقياس ما وضعت لقياسه ومدى ملائمتها لأغراض الدراسة، وقد تم اعتماد اختبارات الصدق الموالية:

1. اختبار الصدق الظاهري: تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين

(الملحق رقم 02) والذين قدموا ملاحظاتهم واقتراحاتهم اللازمة لتعديل العبارات، حيث تم إجراء

التعديلات الضرورية لإعداد الاستبيان في صورته النهائية بعبارات بسيطة وواضحة.

2. اختبار صدق الاتساق الداخلي: تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتأكد من مدى ارتباط كل بعد

بالعبارات التي يشملها.

1.2. معاملات ارتباط عبارات محور جودة الحياة الوظيفية(المتغير المستقل)

تتمثل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في: الأجور والمكافآت؛ خصائص الوظيفة؛ ظروف العمل

المعنوية؛ جماعة العمل؛ الأسلوب الإشرافي؛ المشاركة في القرارات، وفيما يلي عرض لاتساقها من خلال

معاملات الارتباط بينها وبين العبارات التي تتضمنها:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الجدول رقم (10): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الأجر والمكافآت

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تطبق مؤسستي نظام الأجر والمكافآت عادل ومناسب	0,519	0,000
2	تربط مؤسستي بين الأجر والمكافآت وأدائي	0,635	0,000
3	لدي رضا عن الأجر الذي أتقاضاه	0,613	0,000
4	أقوم بمهام تتناسب مع الأجر الذي أتقاضاه	0,269	0,009
5	لدي رضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف إلى الأجر الذي أتقاضاه سنويا	0,671	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يبين الجدول أعلاه قيم معاملات الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه كانت طردية متوسطة إلى حد ما حيث تراوحت بين 0,519 و0,671 وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، باستثناء العبارة رقم 4 كان معامل الارتباط طردي ضعيف لكنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المذكور، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد الأجر والمكافآت مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

الجدول رقم (11): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد خصائص الوظيفة

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أؤدي وظيفة مهمة في المؤسسة	0,506	0,000
2	عندي مسؤولية تجاه أعمالي	0,680	0,000
3	أنجز أعمال خاصة بوظيفتي بحجم مناسب لي	0,613	0,000
4	أستمتع بوظيفتي ولدي التحدي أثناء إنجاز مهامي	0,564	0,000
5	أمتلك المهارات اللازمة للقيام بمتطلبات الوظيفة	0,641	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

يبين الجدول أعلاه قيم معاملات الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه كانت طردية متوسطة إلى حد ما حيث تراوحت بين 0,506 و0,680 وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد خصائص الوظيفة مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

الجدول رقم (12): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل المعنوية

رقم العبارة	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف	0,584	0,000
2	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	0,576	0,000
3	عندي علاقات صداقة مع زملائي	0,269	0,009
4	أتلقي حسن المعاملة والاحترام من طرف الآخرين	0,610	0,000
5	لدي رضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي	0,464	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يبين الجدول أعلاه قيم معاملات الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه كانت طردية متوسطة حيث تراوحت بين 0,576 و0,610 وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، باستثناء العبارتين 3 و5 كان معامل الارتباط طردي ضعيف لكنه دال إحصائياً عند مستوى الدلالة المذكور، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد ظروف العمل المعنوية مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

الجدول رقم (13): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد جماعة العمل

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أمثل جزء هام من جماعة عملي	0,622	0,000
2	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	0,638	0,000
3	لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل لأهداف العمل	0,309	0,002
4	يشارك أفراد فريق عملي في القرارات التي تخص عملهم	0,715	0,000
5	يملك أفراد فريق عملي مهارات متنوعة ومتكاملة	0,646	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يبين الجدول أعلاه قيم معاملات الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه كانت طردية متوسطة إلى حد ما حيث تراوحت بين 0,622 و0,646، كما أن العبارة رقم 4 بلغت قيمة معامل الارتباط 0,715 وهو طردي قوي وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، باستثناء العبارة رقم 3 كان معامل الارتباط طردي ضعيف لكنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المذكور، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد جماعة العمل مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

الجدول رقم (14): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الأسلوب الإشرافي

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يشجعني رئيسي في العمل على المشاركة في اتخاذ القرارات	0,362	0,000
2	يملك رئيسي في العمل القدرة على التخطيط المسبق للعمل	0,645	0,000
3	يعطيني رئيسي في العمل معلومات كاملة عن عملي	0,177	0,088
4	يوضح لي رئيسي في العمل أهداف العمل بشكل محفز	-0,006	0,955
5	يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف	0,552	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

يبين الجدول أعلاه معاملا الارتباط بين العبارتين 2 و5 والبعد الذي تنتمي إليه كانا طرديان متوسطان بقيمتين 0,645 و0,552 على التوالي كما كانا ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، أما العبارة رقم 1 بلغ معامل الارتباط 0,362 وهو طردي ضعيف لكنه دال إحصائيا عند مستوى الدلالة المذكور، وعليه هناك اتساق بين العبارات 2،3،5، وبعد الأسلوب الإشرافي مما يدل على صدق تلك العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله، ماعدا العبارة 3 فكان معامل الارتباط بها طردي ضعيف وغير دال إحصائيا، والعبارة 4 فكان معامل الارتباط سلبيا، وبالتالي ليس هناك اتساق بين هاتين العبارتين وبعد الأسلوب الإشرافي لكن لم يتم حذفهما نظرا لأهميتهما بالنسبة للبعد كما أن الاستغناء عنها لا يؤثر على معامل الارتباط بين البعد والمتغير الذي بلغ 0,552 وهو طردي ومتوسط.

الجدول رقم (15): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد المشاركة في القرارات

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	عندي رغبة وقدرة في المشاركة في صنع القرارات التي تخص عملي	0,116	0,267
2	أشارك في حل مشاكل العمل	0,612	0,000
3	توجد شفافية في صنع القرار على كافة مستويات المديرية	0,355	0,000
4	أشارك في بناء الخطط التطويرية لعملي	0,648	0,000
5	أشارك مع إدارة مؤسستي في تحديد أهداف العمل	0,596	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يبين الجدول أعلاه قيم معاملات الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه كانت طردية متوسطة حيث تراوحت بين 0,596 و0,648 وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد المشاركة في القرارات مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله، باستثناء العبارة 1 كان معامل الارتباط طردي ضعيف وغير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة المذكور، رغم ذلك لم يتم حذفها نظرا لأهميتها بالنسبة للبعد كما أن الاستغناء عنها لا يؤثر على معامل الارتباط بين البعد والمتغير الذي بلغ 0,729 وهو طردي وقوي.

2.2. معاملات ارتباط عبارات محور الأداء الوظيفي(المتغير التابع)

تتمثل أبعاد الأداء الوظيفي في: كمية العمل؛ جودة العمل؛ المعرفة بمتطلبات الوظيفة؛ إنجاز المهمة، وفيما يلي عرض لاتساقها من خلال معاملات الارتباط بينها وبين العبارات التي تتضمنها:

الجدول رقم (16): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد كمية العمل

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يتلاءم حجم العمل المطلوب مني إنجاز مع قدراتي العلمية والعملية	0,670	0,000
2	عندي استعداد لمواكبة التحولات أثناء إنجاز المهام	0,727	0,000
3	أهتم بأداء واجباتي ومسؤولياتي بشكل فعال	0,758	0,000
4	أحرص على أن أكون أكثر قدرة على إنجاز مهامي	0,702	0,000
5	أقوم بإنجاز أعمالي في الوقت المناسب	0,575	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يبين الجدول أعلاه قيم معاملات الارتباط بين العبارات 2،3،4 والبعد الذي تنتمي إليه كانت طردية قوية حيث تراوحت بين 0,702 و0,758، أما العبارتين رقم 1 و5 بلغت قيمة معامل الارتباط 0,670 و0,575 على التوالي وهو طردي متوسط وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد كمية العمل مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

الجدول رقم (17): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد جودة العمل

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أنجز أعمالي بشكل يتوافق مع المعايير المعتمدة في مؤسستي	0,706	0,000
2	أقوم بمهامي في المؤسسة باستغلال أقل من الموارد المتاحة	0,621	0,000
3	أنجز أعمالي بأقل مستوى من الأخطاء	0,697	0,000
4	أستفيد من خدمات مميزة في مؤسستي	0,577	0,000
5	تؤمن مؤسستي بمعايير الجودة في العمل	0,592	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يبين الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين العبارة 1 والبعد الذي تنتمي إليه كان طرديا قويا بقيمة 0,706، أما باقي العبارات فقد تراوحت قيمة معامل الارتباط بين 0,577 و 0,697 وهو طردي متوسط إلى حد ما وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد جودة العمل مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

الجدول رقم (18): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد المعرفة بمتطلبات الوظيفة

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	ألتزم بالتعليمات والإجراءات عند قيامي بوظيفتي	0,682	0,000
2	أملك معرفة تامة بكيفية أداء مهامي في المؤسسة	0,734	0,000
3	أقوم بواجباتي ومهامي دون الحاجة إلى إشراف ومتابعة	0,676	0,000
4	أحاول إيجاد أساليب جديدة لإنجاز عملي	0,389	0,000
5	عندي قدرة على حل المشاكل اليومية التي تعترضني أثناء تأدية مهامي	0,539	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

يبين الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين العبارة 2 والبعد الذي تنتمي إليه كان طرديا قويا بقيمة 0,734، أما باقي العبارات فقد تراوحت قيمة معامل الارتباط بين 0,539 و0,682 وهو طردي متوسط إلى حد ما، أما العبارة 4 فقد بلغ معامل الارتباط 0,389 وهو طردي ضعيف، وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد المعرفة بمتطلبات الوظيفة مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

الجدول رقم (19): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد إنجاز المهمة

الرقم	نص العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أنجز مهامي وفقا للخطة الموضوعية	0,387	0,000
2	يتناسب حجم العمل الذي أقوم به مع المعايير الموضوعية	0,361	0,000
3	أقوم بإنجاز كافة الأعمال الموكلة إلي	0,329	0,001
4	أقوم بأعمال لها أهداف واضحة	0,346	0,001
5	أقوم بأعمال لها أهمية في المؤسسة	0,395	0,000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يبين الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه كان طرديا ضعيفا حيث تراوحت قيمته بين 0,329 و0,395، وكلها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه هناك اتساق بين عبارات بعد إنجاز المهمة مع البعد نفسه مما يدل على صدق العبارات ومن ثم فهي ملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

3. اختبار الصدق البنائي

لمعرفة طبيعة العلاقة وشدة الارتباط بين كل متغير وأبعاده تم إجراء اختبار الصدق البنائي فكلما كانت معاملات الارتباط قوية دل ذلك على الدرجة العالية للصدق البنائي لأداة الدراسة ويمكن التفصيل في هذا من خلال الجداول الموالية:

الجدول رقم(20): اختبار الصدق البنائي لمتغير جودة الحياة الوظيفية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغير المستقل وأبعاده	
0,000	0,745	الأجور والمكافآت	جودة الحياة الوظيفية
0,000	0,739	خصائص الوظيفة	
0,000	0,698	ظروف العمل المعنوية	
0,000	0,746	جماعة العمل	
0,000	0,464	الأسلوب الإشرافي	
0,000	0,729	المشاركة في القرارات	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط بين أبعاد المحور الأول (جودة الحياة الوظيفية) والمحور نفسه تراوحت بين 0,698 و 0,746 وهو طردي وقوي، باستثناء بعد الأسلوب الإشرافي فقد بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور جودة الحياة الوظيفية 0,464 وهو طردي و ضعيف، وكلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة وبالتالي فالمحور الثاني يتسم بالصدق أي أنه فعلا يمكنه قياس ما وضع لأجله.

الجدول رقم(21): اختبار الصدق البنائي لمتغير الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغير التابع وأبعاده	
0,000	0,832	كمية العمل	الأداء الوظيفي
0,000	0,827	جودة العمل	
0,000	0,866	إنجاز المهام	
0,000	0,475	المعرفة بمتطلبات الوظيفة	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط بين أبعاد المحور الثاني (الأداء الوظيفي) والمحور نفسه تراوحت بين 0,827 و 0,866 وهو طردي وقوي، باستثناء بعد المعرفة بمتطلبات الوظيفة فقد بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور جودة الحياة الوظيفية 0,475 وهو طردي وضعيف، وكلها دالة

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

إحصائيا عند مستوى الدلالة وبالتالي فالمحور الثاني يتسم بالصدق أي أنه فعلا يمكنه قياس ما وضع لأجله.

ثانيا: اختبار ثبات أداة الدراسة

إن إعادة توزيع الاستبيان على أفراد العينة عدة مرات في إطار ظروف وشروط محددة في فترة معينة من الزمن والحصول على نفس النتائج يدل على استقرار وثبات الاستبيان، ومن الاختبارات الشرطية الشائعة معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة وتنتمي قيمته إلى المجال [0_1] حيث أنه كلما اقتربت قيمته من 1 فهذا يدل على ثبات واستقرار أداة الدراسة، أما كلما اقتربت من الصفر على أن الثبات ضعيفا، وقد أجمع الباحثون في هذا المجال على أن القيمة المقبولة للحكم على ثبات الاستبيان هي 0,6، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(22): نتائج اختبار ثبات أبعاد ومحاور الاستبيان

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
	الأجور والمكافآت	5	0,849
	خصائص الوظيفة	5	0,849
	ظروف العمل المعنوية	5	0,849
	جماعة العمل	5	0,848
	الأسلوب الإشرافي	5	0,850
	المشاركة في القرارات	5	0,844
جودة الحياة الوظيفية	/	30	0,847
	كمية العمل	5	0,847
	جودة العمل	5	0,849
	إنجاز المهام	5	0,850
	المعرفة بمتطلبات الوظيفة	5	0,852
الأداء الوظيفي	/	20	0,849
الاستبيان ككل	/	50	0,853

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاطر

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لأبعاد المحورين تراوحت بين 0,844 و0,852 وهي قيم أكبر من القيمة المقبولة للثبات 0,6، كما أن ألفا كرونباخ لمحوري الدراسة جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي بلغا 0,847 و0,849 وهما أكبر من القيمة المقبولة للثبات، أما ألف كرونباخ الكلي بلغ 0,853 وهو أكبر من القيمة المقبولة للثبات، وعليه فإن أداة الدراسة تتسم بالثبات مما يضيفي درجة صدق الأداة وذلك بجذر قيمة ألف كرونباخ الكلي لتصبح قيمة معامل الصدق 0,923 وعلية فأداة الاستبيان ملائمة لأغراض الدراسة ولما وضعت لقياسه.

إضافة إلى ما سبق تم حساب معاملات ألفا كرونباخ إذا ما تم استبعاد عبارة بهدف التعرف على العبارات التي باستبعادها تزيد معامل ثبات البعد الذي تنتمي إليه مما يزيد درجة ثبات الأداة، ويمكن توضيح ذلك في الجداول الموالية:

الجدول رقم (23): معامل ألفا كرونباخ لبعد الأجور والمكافآت باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
1	تطبق مؤسستي نظام الأجور والمكافآت عادل ومناسب	0,849
2	تربط مؤسستي بين الأجور والمكافآت وأدائي	0,849
3	لدي رضا عن الأجر الذي أتقاضاه	0,849
4	أقوم بمهام تتناسب مع الأجر الذي أتقاضاه	0,852
5	لدي رضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف إلى الأجر الذي أتقاضاه سنويا	0,847

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفنا العبارات 1,2,3 مساوية لقيمة معامل ألفا كرونباخ لبعد الأجور والمكافآت بمعنى أنه حتى ولو تم إزالتها فلن تزيد من قيمته، أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفنا العبارة 5 أقل من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد وبالتالي فإنها سيخفف من قيمته وبالتالي الاحتفاظ بها يكون أفضل، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفنا العبارة 4 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد وهو 0,849 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارة.

الجدول رقم (24): معامل ألفا كرونباخ لبعد خصائص الوظيفة باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
6	أؤدي وظيفة مهمة في المؤسسة	0,850
7	عندي مسؤولية تجاه أعمالي	0,848
8	أنجز أعمال خاصة بوظيفتي بحجم مناسب لي	0,849
9	أستمتع بوظيفتي ولدي التحدي أثناء إنجاز مهام	0,850
10	أمتلك المهارات اللازمة للقيام بمتطلبات الوظيفة	0,849

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفت العبارتين 10,8 مساوية لقيمة معامل ألفا كرونباخ لبعد خصائص الوظيفة بمعنى أنه حتى ولو تم إزالتها فلن تزيد من قيمته، أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفت العبارة 7 أقل من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد وبالتالي فإنها ستنخفض من قيمته وبالتالي الاحتفاظ بها يكون أفضل، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفت العبارتين 9,6 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد وهو 0,849 أي أنه معامل ثابت عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارتين.

الجدول رقم(25): معامل ألفا كرونباخ لبعد ظروف العمل المعنوية باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
11	أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف	0,850
12	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	0,849
13	عندي علاقات صداقة مع زملائي	0,851
14	أتلقي حسن المعاملة والاحترام من طرف الآخرين	0,849
15	لدي رضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي	0,850

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفت العبارتين 14,12 مساوية لقيمة معامل ألفا كرونباخ لبعد ظروف العمل المعنوية بمعنى أنه حتى ولو تم إزالتها فلن تزيد من قيمته،

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفت العبارات 11،13،15 قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد وهو 0,849 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارات الثلاثة.

الجدول رقم (26): معامل ألفا كرونباخ لبعد جماعة العمل باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
16	أمثل جزء هام من جماعة عملي	0,848
17	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	0,848
18	لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل لأهداف العمل	0,850
19	يشارك أفراد فريق عملي في القرارات التي تخص عملهم	0,848
20	يملك أفراد فريق عملي مهارات متنوعة ومتكاملة	0,849

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفت العبارات 16،17،19 مساوية لقيمة معامل ألفا كرونباخ لبعد جماعة العمل بمعنى أنه حتى ولو تم إزالتها فلن تزيد من قيمته بالتالي الاحتفاظ بها يكون أفضل، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفت العبارتين 18،20 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد وهو 0,848 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارتين.

الجدول رقم (27): معامل ألفا كرونباخ لبعد الأسلوب الإشرافي باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
21	يشجعني رئيسي في العمل على المشاركة في اتخاذ القرارات	0,851
22	يملك رئيسي في العمل القدرة على التخطيط المسبق للعمل	0,848
23	يعطيني رئيسي في العمل معلومات كاملة عن عملي	0,852
24	يوضح لي رئيسي في العمل أهداف العمل بشكل محفز	0,854
25	يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف	0,849

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفت العبارة 25,22 أقل من قيمة معامل ألفا كرونباخ لبعد الأسلوب الإشرافي إذن فإنها سيخفض من قيمته وبالتالي الاحتفاظ بها يكون أفضل، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفت العبارات 24,23,21 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد وهو 0,850 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارات.

الجدول رقم (28): معامل ألفا كرونباخ لبعد المشاركة في القرارات باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
26	عندي رغبة وقدرة في المشاركة في صنع القرارات التي تخص عملي	0,853
27	أشارك في حل مشاكل العمل	0,956
28	توجد شفافية في صنع القرار على كافة مستويات المديرية	0,850
29	أشارك في بناء الخطط التطويرية لعملي	0,847
30	أشارك مع إدارة مؤسستي في تحديد أهداف العمل	0,848

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفت العبارات 30,29,28,26 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ لبعد المشاركة في القرارات وهو 0,844 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارات، باستثناء العبارة 27 فإن معامل ألفا كرونباخ بحذفها تزيد قيمته إلى 0,956 وهو معامل ثبات عالي جدا إلا أن العبارة تعتبر مهمة من وجهة نظر الباحثة والمحكمين بالتالي الاحتفاظ بها يكون أفضل.

الجدول رقم (29): معامل ألفا كرونباخ لبعء كمية العمل باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
31	يتلاءم حجم العمل المطلوب مني إنجازاه مع قدراتي العلمية والعملية	0,849
32	عندي استعداد لمواكبة التحولات أثناء إنجاز المهام	0,847
33	أهتم بأداء واجباتي ومسؤولياتي بشكل فعال	0,847
34	أحرص على أن أكون أكثر قدرة على إنجاز مهامي	0,846
35	أقوم بإنجاز أعمالي في الوقت المناسب	0,850

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفنا العبارتين 33,32 مساوية لقيمة معامل ألفا كرونباخ لبعء كمية العمل بمعنى أنه حتى ولو تم إزالتها تبقى قيمته ثابتة، أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفنا العبارة 34 أقل من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعء إذن فإنها ستنخفض من قيمته وبالتالي الاحتفاظ بها يكون أفضل، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفنا العبارتين 35,31 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعء وهو 0,847 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارتين.

الجدول رقم (30): معامل ألفا كرونباخ لبعء جودة العمل باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
36	أنجز أعمالي بشكل يتوافق مع المعايير المعتمدة في مؤسستي	0,848
37	أقوم بمهامي في المؤسسة باستغلال أقل من الموارد المتاحة	0,850
38	أنجز أعمالي بأقل مستوى من الأخطاء	0,849
39	أستفيد من خدمات مميزة في مؤسستي	0,850
40	تؤمن مؤسستي بمعايير الجودة في العمل	0,849

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفت العبارتين 40,38 مساوية لقيمة معامل ألفا كرونباخ لبعدها جودة العمل بمعنى أنه حتى ولو تم إزالتها تبقى قيمته ثابتة، أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفت العبارة 36 أقل من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعدها فإنها ستنخفض من قيمته وبالتالي الاحتفاظ بها يكون أفضل، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفت العبارتين 39,37 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعدها وهو 0,847 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارة.

الجدول رقم (31): معامل ألفا كرونباخ لبعدها المعرفة بمتطلبات الوظيفة باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
41	ألتزم بالتعليمات والإجراءات عند قيامي بوظيفتي	0,848
42	أملك معرفة تامة بكيفية أداء مهامي في المؤسسة	0,849
43	أقوم بواجباتي ومهامي دون الحاجة إلى إشراف ومتابعة	0,848
44	أحاول إيجاد أساليب جديدة لإنجاز عملي	0,852
45	عندي قدرة على حل المشاكل اليومية التي تعترضني أثناء تأدية مهامي	0,852

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفت العبارات 43,42,41 أقل من قيمة معامل ألفا كرونباخ لبعدها المعرفة بمتطلبات الوظيفة فإنها ستنخفض من قيمته وبالتالي الاحتفاظ بها يكون أفضل، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفت العبارتين 45,44 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعدها وهو 0,850 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارتين.

الجدول رقم (32): معامل ألفا كرونباخ لبعد إنجاز المهمة باستبعاد العبارة

الرقم	العبارة	ألفا كرونباخ
46	أنجز مهمامي وفقا للخطة الموضوعية	0,852
47	يتناسب حجم العمل الذي أقوم به مع المعايير الموضوعية	0,852
48	أقوم بإنجاز كافة الأعمال الموكلة إلي	0,852
49	أقوم بأعمال لها أهداف واضحة	0,853
50	أقوم بأعمال لها أهمية في المؤسسة	0,853

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لو حذفنا العبارات 46,47,48 مساوية لقيمة معامل ألفا كرونباخ لبعد إنجاز المهمة بمعنى أنه حتى ولو تم إزالتها تبقى قيمته ثابتة، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لو حذفنا العبارتين 49,50 فهو قريب من قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد وهو 0,852 أي أنه معامل ثبات عالي ولا يحتاج إلى زيادة في مقابل فقدان العبارتين وبالتالي الاحتفاظ بهما يكون أفضل.

1. اختبار التوزيع الطبيعي(اعتدالية البيانات)

قبل الشروع في عملية التحليل الإحصائي وجب التأكد من إمكانية القيام بذلك من خلال إجراء الاختبارات الشرطية للتأكد من أن البيانات تتركز حول الوسط الحسابي مما يسمح باستخدام اختبارات المعلمية وفي هذا الصدد تم استخدام اختبار كلمجروف سميرنوف (Kolmogorov Smirnov) واختبار الإلتواء والتفرطح (Skewness and Kurtosis) من أجل معرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (مستوى الدلالة أكبر من 0,05) أم لا وهذا باختبار الفرضية الموالية:

الفرضية الصفريّة H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي(مستوى الدلالة أكبر من 0,05).

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي(مستوى الدلالة أقل من 0,05).

1.1. اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل

من أجل اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير جودة الحياة الوظيفية تم حساب كلمجروف سميرونوف ومعامل الالتواء والتفرطح كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (33): اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل(جودة الحياة الوظيفية)

Skewness and Kurtosis		(Kolmogorov Smirnov)			
معامل التفرطح	معامل الالتواء	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القيمة الإحصائية	
-0.52	0,26	0,758	93	0,672	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يوضح الجدول أعلاه القيمة الإحصائية كولمجروف سميرونوف لجودة الحياة الوظيفية بلغت 0,672 ومستوى الدلالة بلغ 0,758 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0,05، كما أن معامل الالتواء بلغ 0,26 وهو محصور بين -1 و 1، ومعامل التفرطح بلغ -0,52 وهو محصور بين -3 و 3، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية أي أن بيانات المتغير المستقل تتبع التوزيع الطبيعي.

2.1. اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير التابع

من أجل اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الأداء الوظيفي تم حساب كلمجروف سميرونوف ومعامل الالتواء والتفرطح كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم(34): اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير التابع(الأداء الوظيفي)

Skewness and Kurtosis		(Kolmogorov Smirnov)			القيمة الإحصائية	الأداء الوظيفي
معامل التفرطح	معامل الالتواء	مستوى الدلالة	درجة الحرية	مستوى الدلالة		
0,359	-0,798	0,163	93	1,120		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يوضح الجدول أعلاه القيمة الإحصائية كولمجروف سميرونوف للأداء الوظيفي بلغت 1,120 ومستوى الدلالة بلغ 0,163 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0,05، كما أن معامل الالتواء بلغ -0,798 وهو محصور بين 1- و 1، ومعامل التفرطح بلغ 0,359 وهو محصور بين 3- و 3، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية أي أن بيانات المتغير التابع تتبع التوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: معالجة وتحليل البيانات

تم في هذا الجزء عرض تحليل بيانات المتغيرات الشخصية والوظيفية بحساب التكرارات والنسب المئوية وتحليل عبارات كل متغير من متغيرات الدراسة ونسبة إجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الأجور والمكافآت؛ خصائص الوظيفة؛ ظروف العمل المعنوية؛ جماعة العمل؛ الأسلوب الإشرافي؛ المشاركة في القرارات)، ومستوى الأداء الوظيفي من خلال أبعاده (كمية العمل؛ جودة العمل؛ المعرفة بمتطلبات الوظيفة؛ إنجاز المهمة) من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المتغيرات الشخصية والوظيفية

تم في هذا المطلب تحليل وعرض بيانات المتغيرات الشخصية والوظيفية التي تم اعتمادها في الاستبيان وتمثل في: الجنس، العمر، عدد سنوات، الخبرة، الراتب، المستوى التعليمي.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يمكن توضيح نوع أفراد العينة حسب الجدول الموالي:

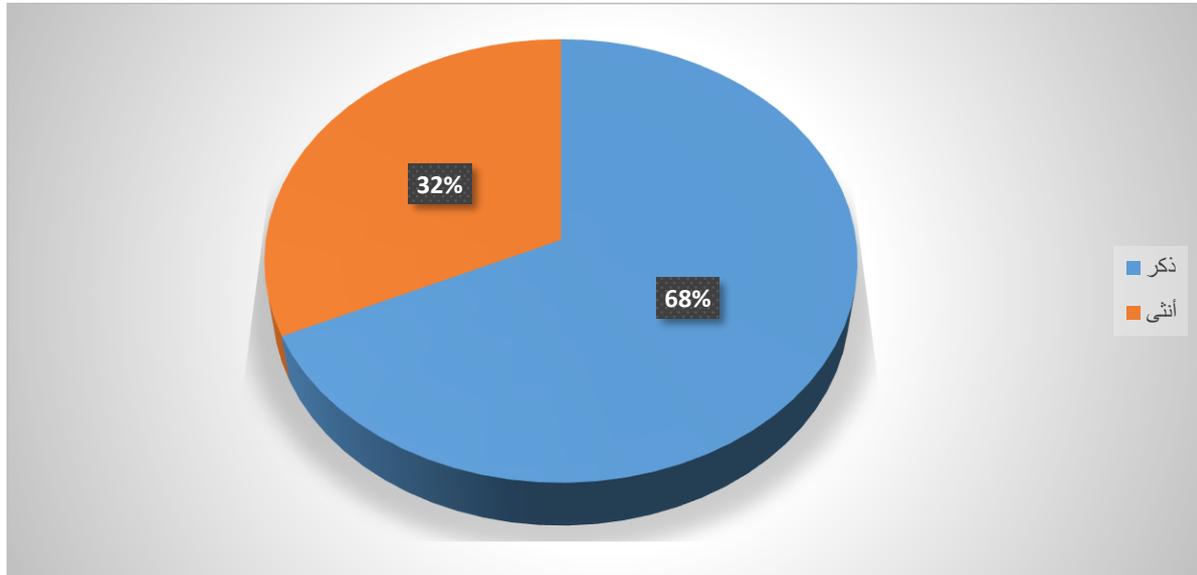
الجدول رقم(35): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النوع	التكرار	النسبة %
ذكر	64	68,1
أنثى	30	31,9
المجموع	94	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

ويمكن تمثيل بيانات الجدول بالشكل الموالي:

الشكل رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات EXEL.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور لأفراد العينة بلغت 68,1% وهي أكبر من نسبة الإناث التي بلغت 31,9%، وهذا راجع لطبيعة نشاط المديرية الذي يعتبر مصدر جذب لفئة الذكور أكثر من الإناث، كما أن المنطقة التي تتواجد بها المؤسسة محل الدراسة معزولة عن المدن بحيث يكون العمل بها بدوام كامل وهذا يتنافى جزئياً مع عادات وتقاليد المجتمع الجزائري.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

يمكن توضيح الفئات العمرية لأفراد العينة من خلال الجدول الموالي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

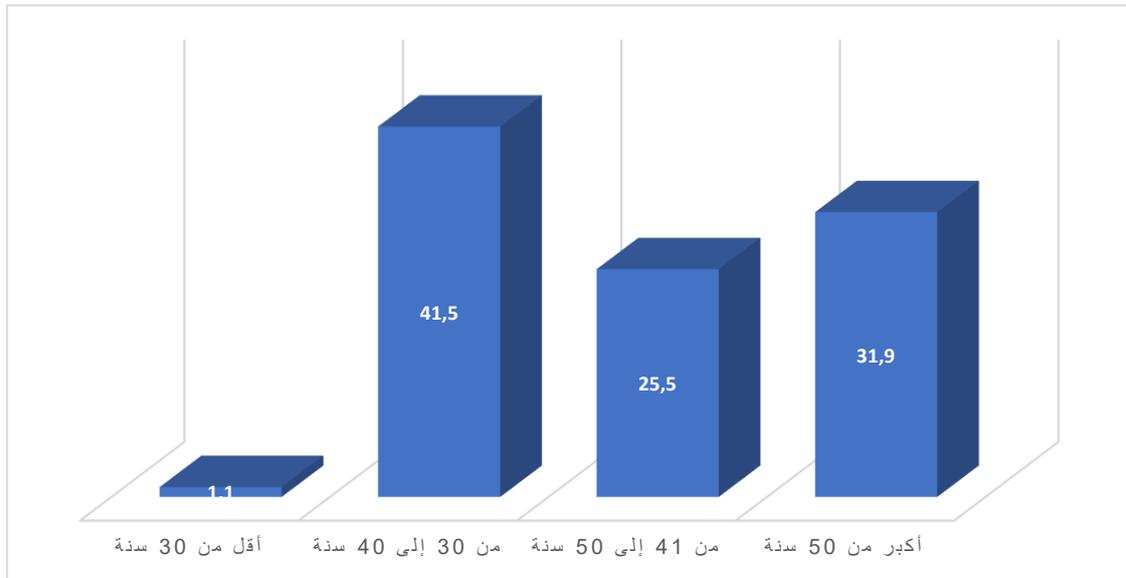
الجدول رقم(36): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة%
أقل من 30 سنة	1	1,1
من 30 إلى 40 سنة	39	41,5
من 41 إلى 50 سنة	24	25,5
أكبر من 50 سنة	30	31,9
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

ويمكن تمثيل بيانات الجدول أعلاه بالشكل الموالي:

الشكل رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات EXEL.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الفئة العمرية أكبر من 50 سنة احتلت المرتبة الأولى فباعتبار المؤسسة محل الدراسة مر على تأسيسها حوالي 28 سنة فتعتبر هذه الفئة من أوائل الموظفين بها منذ نشأتها كما أنها تتأهب للتقاعد لكن المؤسسة تحتفظ بها للاستفادة من خبرتها في المجال، أما بالنسبة للفئة من 30 إلى 40 سنة فاحتلت المرتبة الثانية باعتبار المؤسسة محل الدراسة تسعى لتشبيب المستويات الإدارية من حاملي الشهادات من أجل مواكبة التطورات والتسارع التكنولوجي الذي تشهده بيئة الأعمال، وفي المرتبتين الأخيرتين تأتي فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 25,5 لسد

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

احتياجات التوظيف في المناصب العليا سواء بالنقل أو الترقية أو الإحالة إلى التقاعد، وفئة أقل من 30 سنة بنسبة 1,1%.

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

يمكن توضيح عدد السنوات التي قضاها أفراد العينة منذ حيازتهم للمناصب التي يشغلونها من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(37): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

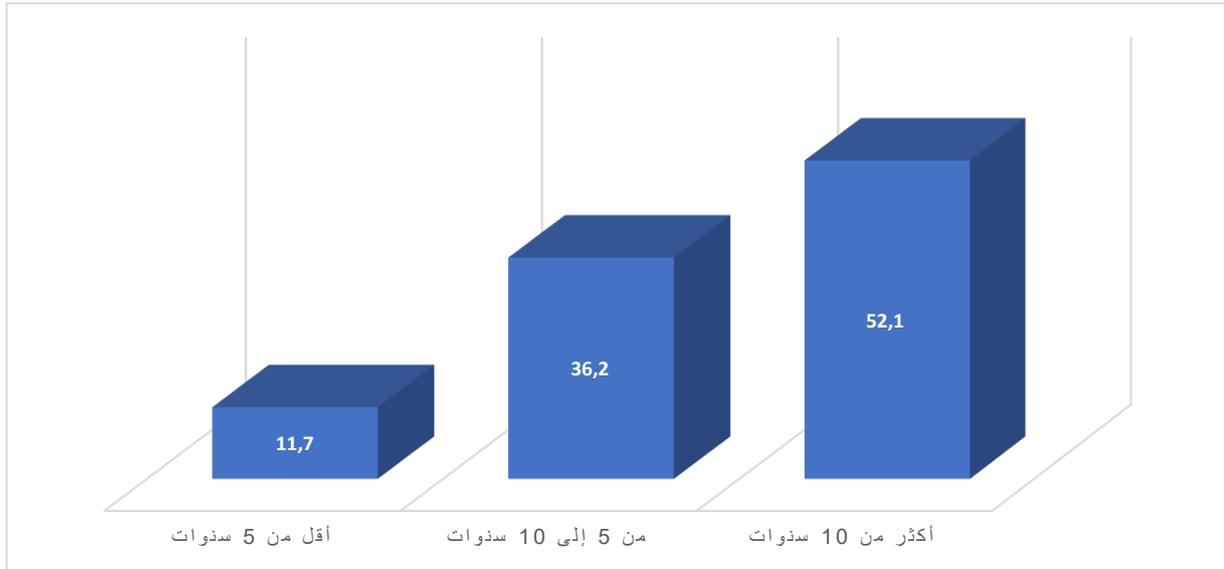
عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة%
أقل من 5 سنوات	11	11,7
من 5 إلى 10 سنوات	34	36,2
أكثر من 10 سنوات	49	52,1
المجموع	94	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الفئة ذوو خبرة أكثر من 10 سنوات احتلت المرتبة الأولى بنسبة 52,1% وهذا يدل على وجود خبرات ومعارف لدى أغلبية الموظفين مما يمكنهم من نقلها وتشاركها مع بقية الموظفين خاصة منهم الجدد عن طريق البرامج والدورات التدريبية وغيرها، أما الفئة من 5 إلى 10 سنوات التي لديها خبرة بنسبة أقل 36,2% حيث تعتمد هذه الفئة على خبرتها التي تحظى بها من الدورات التدريبية والتي تسعى لزيادتها مع الترقية والتقدم الوظيفي، أما بالنسبة للفئة أقل من 5 سنوات فاحتلت المرتبة الأخيرة بنسبة 11,1%.

ويمكن تمثيل بيانات الجدول أعلاه بالشكل الموالي:

الشكل رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات EXEL.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب

يمكن توضيح المبلغ الشهري الذي يتقاضاه أفراد العينة مقابل إنجازهم لمهامهم الوظيفية من خلال

الجدول الموالي:

الجدول رقم(38): توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب

النسبة %	التكرار	الراتب
8,5	8	أقل من 100.000 دج
58,5	55	من 100.000 دج إلى 150.000 دج
33	31	أكثر من 150.000 دج
100	94	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

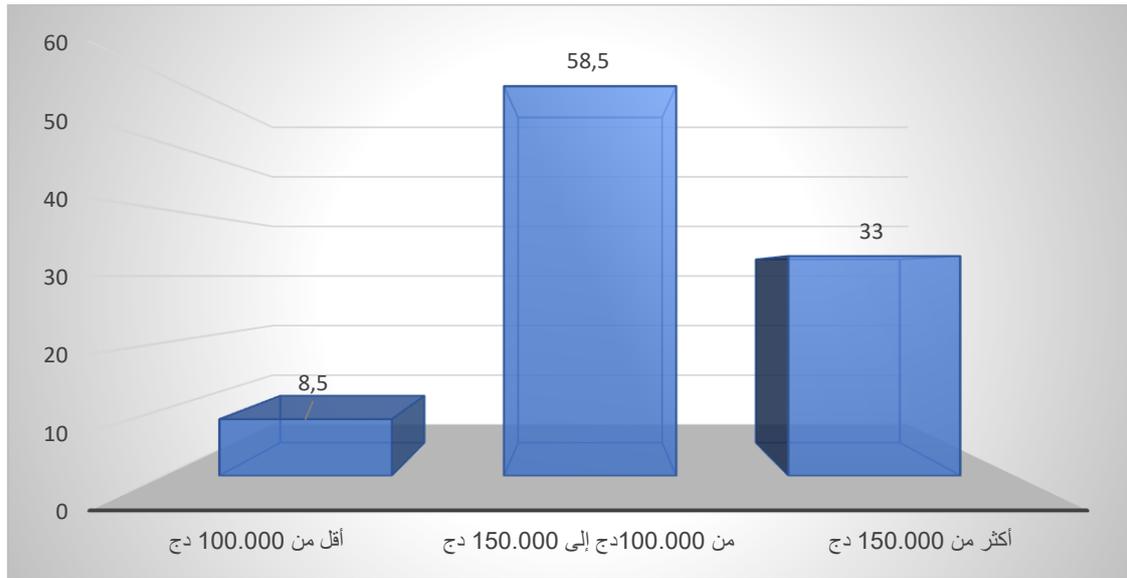
يتضح من خلال الجدول والشكل أن الفئة التي تحصل على راتب بين 100.000 دج و150.000 دج احتلت المرتبة الأولى والتي تتمثل في فئة الإطارات متوسطة الخبرة وحاملي الشهادات الجامعية، أما الفئة التي تحتل المرتبة الثانية أي تحصل على راتب يفوق 150.000 دج وتتمثل في فئة الإطارات السامية والمدير ذوو الخبرة العالية بنسبة 33% ، وفي المرتبة الأخير فئة الموظفين الذين

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاطر

يتحصلون على راتب أقل من 100.000 دج فهم من ذوو الخبرة القليلة من حديثي التوظيف من التقنيين وأعوان المكاتب بنسبة 8,5%، وعموماً يمكن القول أن المؤسسة تتبنى نظام صلب الرواتب والمكافآت، حيث أن متوسط الراتب بها كمؤسسة عمومية يصل إلى 3 أضعاف ما يحصل عليه موظف آخر في مؤسسة عمومية أخرى.

ويمكن تمثيل بيانات الجدول أعلاه بالشكل الموالي:

الشكل رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات EXEL.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

يمكن توضيح المؤهلات والشهادات المتحصل عليها من طرف أفراد العينة من خلال الجدول

الموالي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الجدول رقم(39): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

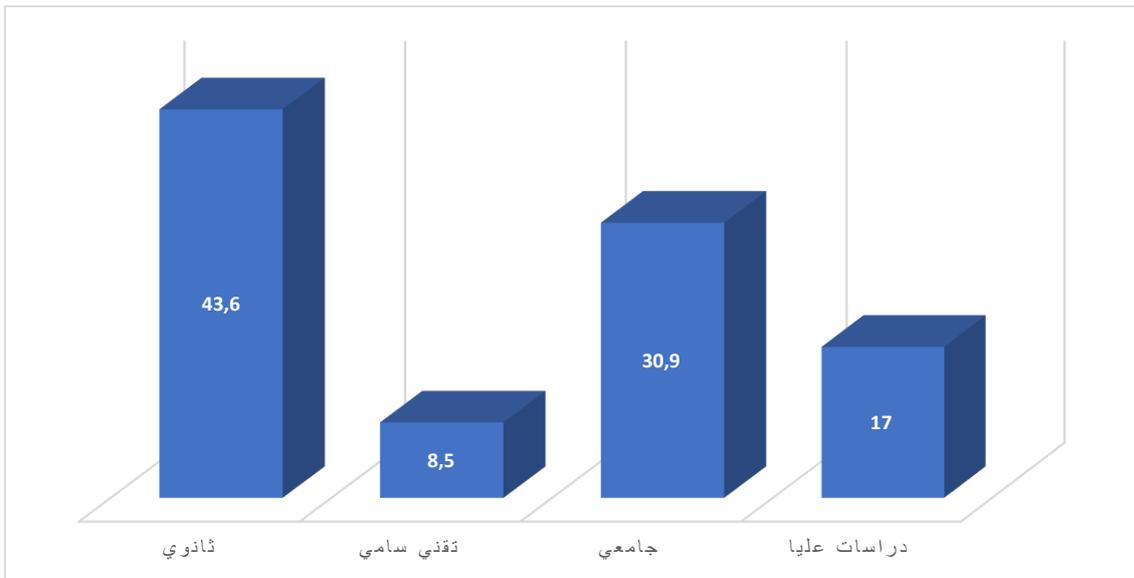
النسبة%	التكرار	المستوى التعليمي
43,6	41	ثانوي
8,5	8	تقني سامي
30,9	29	جامعي
17	16	دراسات عليا
100	94	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتضح من الجدول أعلاه أن فئة ثانوي احتلت المرتبة الأولى بنسبة 43,6% قد يعود ذلك إلى كثرة مناصب أعوان المكاتب والمساعدين الإداريين خاصة الذين تم توظيفهم مع بداية نشاط المؤسسة حيث لم تكن الشهادات معيارا للتوظيف في ذلك الوقت، أما المرتبة الثانية فكانت لفئة جامعي بنسبة 30,9% وهذا ما يتطلبه مجال نشاط المؤسسة الذي يركز على هذه الفئة لمواكبة كل ما هو جديد في ميدان المحروقات، ثم تأتي فئة دراسات عليا بنسبة 17% لأن غالبا ما تختار مثل هاته الفئات التوظيف في الجامعات ومراكز البحث، وفي المرتبة الأخيرة تأتي فئة التقنيين بنسبة 8,5% لقلّة احتياجات المؤسسة لمثل هاته الشهادات كما أن طبيعة نشاطها لا تتطلب العديد منهم.

ويمكن تمثيل بيانات الجدول أعلاه بالشكل الموالي:

الشكل رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات EXEL.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة

تم في هذا الجزء تحليل كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية من خلال قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أولاً: تقييم تطبيق بعد الأجور والمكافآت

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعد الأجور والمكافآت من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(40): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد الأجور والمكافآت

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	تطبق مؤسستي نظام الأجور والمكافآت عادل ومناسب	3,62	0,881	3	مرتفع
2	ترتبط مؤسستي بين الأجور والمكافآت وأدائي	3,49	0,839	4	مرتفع
3	لدي رضا عن الأجر الذي أتقاضاه	3,64	0,828	1	مرتفع
4	أقوم بمهام تتناسب مع الأجر الذي أتقاضاه	3,62	0,791	2	مرتفع
5	لدي رضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف إلى الأجر الذي أتقاضاه سنويا	3,35	1,044	5	مرتفع
	بعد الأجور والمكافآت	3,5426	0,6469	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,35 و3,64 وانحراف معياري يتراوح بين 0,881 و1,044 ويعود ذلك إلى أن المؤسسة محل الدراسة تطبق نظام أجور ومكافآت عادل ويتناسب مع المهام الوظيفية ويرتبط بالأداء الوظيفي، كما أن الموظف لديه رضا عن الراتب والعلاوات السنوية التي يحصل عليها وعموما سجل بعد الأجور والمكافآت متوسط حسابي قدره 3,5426 وانحراف معياري قدره 0,6469 أي بمستوى مرتفع.

ثانيا: تقييم تطبيق بعد خصائص الوظيفة

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعد خصائص الوظيفة من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(41): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء خصائص الوظيفة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	أؤدي وظيفة مهمة في المؤسسة	3,51	0,864	5	مرتفع
2	عندي مسؤولية تجاه أعمالي	3,66	0,824	2	مرتفع
3	أنجز أعمال خاصة بوظيفتي بحجم مناسب لي	3,57	0,989	4	مرتفع
4	أستمتع بوظيفتي ولدي التحدي أثناء إنجاز مهامتي	3,62	0,805	3	مرتفع
5	أمتلك المهارات اللازمة للقيام بمتطلبات الوظيفة	3,70	0,865	1	مرتفع
	بعء خصائص الوظيفة	3,612	0,7074	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,51 و3,70 وانحراف معياري يتراوح بين 0,805 و0,989 ويبرز ذلك في وعي الموظفين بأهمية وظائفهم التي يشغلونها ويتحملون مسؤوليتهم تجاه الأعمال التي يقومون بها كما أنهم يستمعون أثناء أدائهم لمهامهم ويتمتعون بمهارات الضرورية لذلك، وعموما سجل بعء خصائص الوظيفة متوسط حسابي قدره 3,612 وانحراف معياري قدره 0,7074 أي بمستوى مرتفع.

ثالثا: تقييم تطبيق بعء ظروف العمل المعنوية

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعء ظروف العمل المعنوية من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الجدول رقم(42): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعده ظروف العمل المعنوية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	المستوى
1	أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف	3,78	0,706	1	مرتفع
2	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	3,64	0,902	3	مرتفع
3	عندي علاقات صداقة مع زملائي	3,19	1,040	5	متوسط
4	ألتقى حسن المعاملة والاحترام من طرف الآخرين	3,77	0,768	2	مرتفع
5	لدي رضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي	3,32	0,907	4	مرتفع
	بعد ظروف العمل المعنوية	3,538	0,6018	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,32 و 3,78 وانحراف معياري يتراوح بين 0,706 و 0,907 معنى ذلك أن المناخ التنظيمي في المؤسسة يسوده الثقة وحسن المعاملة والاحترام، كما أن الموظفين يتمتعون بحرية في أعمالهم ولديهم رضا عن الإنجاز المحقق من طرفهم، باستثناء العبرة 3 فكانت بمتوسط حسابي قدره 3,19 وانحراف معياري قدره 1,040 وبمستوى متوسط مما يدل على أن الزملاء في العمل قليلا ما تربطهم علاقات صداقة، وعموما سجل بعد ظروف العمل المعنوية متوسط حسابي قدره 3,538 وانحراف معياري قدره 0,6018 أي بمستوى مرتفع.

رابعاً: تقييم تطبيق بعد جماعة العمل

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعد جماعة العمل من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(43): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعده جماعة العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	أمثل جزء هام من جماعة عملي	3,48	0,992	4	مرتفع
2	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	3,52	0,959	3	مرتفع
3	لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل لأهداف العمل	3,07	1,060	5	متوسط
4	يشارك أفراد فريق عملي في القرارات التي تخص عملهم	3,74	1,005	1	مرتفع
5	يملك أفراد فريق عملي مهارات متنوعة ومتكاملة	3,55	0,887	2	مرتفع
	بعده جماعة العمل	3,474	0,7631	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,48 و3,74 وانحراف معياري يتراوح بين 0,887 و1,005 أي أن أعضاء جماعات العمل يمتلكون مهارات متكاملة وكل منهم يعتبر جزء هام من المجموعة، كما أنهم يشاركون في القرارات المتعلقة بعملهم ويعبرون عن آرائهم بحرية، أما العبارة 3 فقد سجلت متوسط حسابي قدر بـ 3,07 وانحراف معياري 1,060 بمستوى متوسط مما يعني أن أعضاء جماعة العمل قليلا ما يملكون دراية كافية بأهداف العمل، وعموما سجل بعده جماعة العمل متوسط حسابي قدره 3,474 وانحراف معياري قدره 0,7631 أي بمستوى مرتفع.

خامسا: تقييم تطبيق بعده الأسلوب الإشرافي

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعده الأسلوب الإشرافي من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(44): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء الأسلوب الإشرافي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	يشجعني رئيسي في العمل على المشاركة في اتخاذ القرارات	3,41	0,835	4	مرتفع
2	يملك رئيسي في العمل القدرة على التخطيط المسبق للعمل	3,51	0,901	2	مرتفع
3	يعطيني رئيسي في العمل معلومات كاملة عن عملي	3,43	1,042	3	مرتفع
4	يوضح لي رئيسي في العمل أهداف العمل بشكل محفز	2,98	1,126	5	متوسط
5	يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف	3,67	0,872	1	مرتفع
	بعء الأسلوب الإشرافي	3,400	0,6655	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,43 و 3,51 وانحراف معياري يتراوح بين 0,835 و 1,042 أي أن الرئيس المشرف على العمل يمتلك قدرات على تخطيط العمل ويمنح معلومات شاملة للمرؤوسين تخص عملهم، كما أنه يطبق مبدأ العدالة في المعاملة ويشجعهم على المشاركة في القرارات التي تخص عملهم، أما العبارة رقم 4 فسجلت متوسط حسابي قدره 2,98 وانحراف معياري 1,126 أي بمستوى متوسط مما يدل على أن الرئيس المشرف على العمل قليلا ما يوضح أهداف العمل بشكل محفز للمرؤوسين، وعموما سجل بعء الأسلوب الإشرافي متوسط حسابي قدره 3,40 وانحراف معياري قدره 0,6655 أي بمستوى مرتفع.

سادسا: تقييم تطبيق بعء المشاركة في القرارات

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعء ظروف العمل المعنوية من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(45): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء المشاركة في القرارات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	عندي رغبة وقدره في المشاركة في صنع القرارات التي تخص عملي	2,97	0,999	5	متوسط
2	أشارك في حل مشاكل العمل	3,57	0,823	1	مرتفع
3	توجد شفافية في صنع القرار على كافة مستويات المديرية	3,32	0,941	3	مرتفع
4	أشارك في بناء الخطط التطويرية لعملي	3,21	1,116	4	مرتفع
5	أشارك مع إدارة مؤسستي في تحديد أهداف العمل	3,46	0,969	2	مرتفع
	بعء المشاركة في القرارات	3,36	0,7302	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,43 و3,51 وانحراف معياري يتراوح بين 0,823 و1,116 مما يدل على أن الموظفين يشاركون في حل المشاكل المتعلقة بعملهم، كما أنهم يشاركون في إعداد الخطط التطويرية وتحديد الأهداف الخاصة بالعمل، كما أن صنع القرار في المؤسسة محل الدراسة يتسم بالشفافية، أما العبارة 1 فكانت بمتوسط حسابي قدره 2,97 وانحراف معياري 0,999 أي بمستوى متوسط مما يعني ليس كل الموظفين لديهم رغبة في المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بعملهم، وعموما سجل بعء المشاركة في القرارات متوسط حسابي قدره 3,36 وانحراف معياري قدره 0,7302 أي بمستوى مرتفع.

كما يمكن توضيح مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة من خلال أبعادها حسب الجدول الموالي:

الجدول رقم(46): نتائج الإحصاء الوصفي لجودة الحياة الوظيفية من خلال الأبعاد

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
الأجور والمكافآت	3,54	0,6469	2	مرتفع
خصائص الوظيفة	3,61	0,7074	1	مرتفع
ظروف العمل المعنوية	3,53	0,6018	3	مرتفع
جماعة العمل	3,47	0,7631	4	مرتفع
الأسلوب الإشرافي	3,40	0,6655	5	مرتفع
المشاركة في القرارات	3,36	0,7302	6	مرتفع
جودة الحياة الوظيفية	3,60	0,6871	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية كانت بمستوى مرتفع أي بمتوسط حسابي يتراوح بين 3,36 و 3,61 وانحراف معياري يتراوح بين 0,6018 و 0,7631 وعليه فإن المؤسسة محل الدراسة تتبنى مفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال جميع الأبعاد حسب وجهة نظر أفراد العينة، وقد سجل بعد خصائص الوظيفة أعلى قيمة للمتوسط الحسابي بـ 3,61 وانحراف معياري 0,7074 أما أقل متوسط حسابي سجله بعد المشاركة في القرارات قدره 3,36 وانحراف معياري 0,7302، وعموما سجل متغير جودة الحياة الوظيفية متوسط حسابي قدره 3,60 وانحراف معياري قدره 0,6871 أي بمستوى مرتفع مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تطبق برامج جودة الحياة الوظيفية حسب إجابات أفراد العينة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي للأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة

يمكن توضيح مدى تطبيق أبعاد الأداء الوظيفي التي يشملها الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة من خلال قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أولا: تقييم تطبيق بعد كمية العمل

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعد كمية العمل من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(47): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء كمية العمل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	المستوى
1	يتلاءم حجم العمل المطلوب مني إنجازاه مع قدراتي العلمية والعملية	3,20	1,012	5	مرتفع
2	عندي استعداد لمواكبة التحولات أثناء إنجاز المهام	3,37	1,057	3	مرتفع
3	أهتم بأداء واجباتي ومسؤولياتي بشكل فعال	3,34	1,083	4	مرتفع
4	أحرص على أن أكون أكثر قدرة على إنجاز مهامي	3,46	1,241	2	مرتفع
5	أقوم بإنجاز أعمالي في الوقت المناسب	3,82	0,803	1	مرتفع
	بعء كمية العمل	3,43	0,8652	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,20 و3,82 وانحراف معياري يتراوح بين 0,803 و1,241 مما يدل على أن حجم العمل مناسب لقدرات الموظفين العلمية والعملية، كما أن الموظفين لديهم استعداد لمواكبة التحولات أثناء إنجازهم لمهامهم، ويهتمون بأداء واجباتهم بشكل فعال مع حرصهم على أن يكونوا أكثر قدرة على قيامهم بالمهام الموكلة إليهم في الوقت المناسب، وعموما سجل بعء كمية العمل متوسط حسابي قدره 3,43 وانحراف معياري قدره 0,8652 أي بمستوى مرتفع.

ثانيا: تقييم تطبيق بعء كمية العمل

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعء جودة العمل من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(48): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد جودة العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	أنجز أعماله بشكل يتوافق مع المعايير المعتمدة في مؤسستي	3,38	0,985	3	مرتفع
2	أقوم بمهامي في المؤسسة باستغلال أقل من الموارد المتاحة	3,09	0,958	4	متوسط
3	أنجز أعماله بأقل مستوى من الأخطاء	3,70	0,774	1	مرتفع
4	أستفيد من خدمات مميزة في مؤسستي	3,03	1,092	5	متوسط
5	تؤمن مؤسستي بمعايير الجودة في العمل	3,40	0,896	2	مرتفع
	بعد جودة العمل	3,32	0,7233	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن العبارات 5,3,1 كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,38 و 3,40 و 3,70 على التوالي وانحراف معياري يتراوح بين 0,985 و 0,774 و 0,896 مما يدل على أن الموظفين ينجزون مهام وفقا للمعايير المحددة وبأقل أخطاء وهذا راجع لاهتمام المؤسسة محل الدراسة بمعايير الجودة في العمل، أما العبارتين 2 و 4 فكانتا بمتوسط حسابي قدره 3,09 و 3,03 وانحراف معياري 0,958 و 1,092 بمستوى متوسط أي أن استغلال الموظفين للموارد المتاحة لا يتم بطريقة مثلى وكثير من الأحيان إضافة إلى أنهم لا يحوزون على خدمات مميزة، وعموما سجل بعد جودة العمل متوسط حسابي قدره 3,32 وانحراف معياري قدره 0,7233 أي بمستوى مرتفع.

ثالثا: تقييم تطبيق بعد المعرفة بمتطلبات الوظيفة

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعد المعرفة بمتطلبات الوظيفة من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الجدول رقم(49): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء المعرفة بمتطلبات الوظيفة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	ألتزم بالتعليمات والإجراءات عند قيامي بوظيفتي	3,54	0,980	2	مرتفع
2	أملك معرفة تامة بكيفية أداء مهامي في المؤسسة	3,43	0,861	4	مرتفع
3	أقوم بواجباتي ومهامي دون الحاجة إلى إشراف ومتابعة	3,35	0,912	5	مرتفع
4	أحاول إيجاد أساليب جديدة لإنجاز عملي	3,57	0,9331	1	مرتفع
5	عندي قدرة على حل المشاكل اليومية التي تعترضني أثناء تأدية مهامي	3,50	0,852	3	مرتفع
	بعء المعرفة بمتطلبات الوظيفة	3,47	0,6326	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,35 و 3,57 وانحراف معياري يتراوح بين 0,852 و 0,980 ما يدل على أن الموظفين يلتزمون بالتعليمات ولديهم معرفة تامة بكيفية أداء مهامهم دون الحاجة إلى متابعة، كما يمكنهم حل مشاكل العمل اليومية وبعث سبل جديدة لإنجاز المهام، وعموما سجل بعء المعرفة بمتطلبات الوظيفة متوسط حسابي قدره 3,47 وانحراف معياري قدره 0,6326 أي بمستوى مرتفع.

رابعاً: تقييم تطبيق بعء إنجاز المهمة

تم عرض اتجاه أفراد العينة حول بعء إنجاز المهمة من خلال 5 عبارات مع تفسير سبب ذلك كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(50): نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد إنجاز المهمة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	المستوى
1	أنجز مهماتي وفقا للخطة الموضوعية	3,66	0,824	3	مرتفع
2	يتناسب حجم العمل الذي أقوم به مع المعايير الموضوعية	3,68	0,793	1	مرتفع
3	أقوم بإنجاز كافة الأعمال الموكلة إلي	3,34	1,043	5	مرتفع
4	أقوم بأعمال لها أهداف واضحة	3,55	0,887	4	مرتفع
5	أقوم بأعمال لها أهمية في المؤسسة	3,67	0,847	2	مرتفع
	بعد إنجاز المهمة	3,58	0,6701	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع العبارات كانت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي يتراوح بين 3,34 و3,68 وانحراف معياري يتراوح بين 0,824 و1,043 أي أن الموظفين ينجزون كافة مهامهم وفقا لما هو مخطط له وبالموائمة مع المعايير المحددة بطريقة هادفة باعتبار أعمالهم ذات أهمية داخل المؤسسة، وعموما سجل بعد إنجاز المهمة متوسط حسابي قدره 3,58 وانحراف معياري قدره 0,6701 أي بمستوى مرتفع.

كما يمكن توضيح مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال أبعادها حسب الجدول الموالي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الجدول رقم(51): عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي لمستوى الأداء الوظيفي من خلال الأبعاد

أبعاد الأداء الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
كمية العمل	3,43	0,8652	3	مرتفع
جودة العمل	3,32	0,7233	4	مرتفع
المعرفة بمتطلبات الوظيفة	3,47	0,6326	2	مرتفع
إنجاز المهمة	3,58	0,6701	1	مرتفع
الأداء الوظيفي	3,45	0,5460	/	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع أبعاد الأداء الوظيفي كانت بمستوى مرتفع أي بمتوسط حسابي يتراوح بين 3,32 و3,58 وانحراف معياري يتراوح بين 0,6326 و0,8652 وعليه فإن مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع من خلال جميع الأبعاد حسب وجهة نظر أفراد العينة، حيث سجل بعد إنجاز المهمة أعلى قيمة للمتوسط الحسابي بـ 3,58 وانحراف معياري 0,6701 أما أقل متوسط حسابي سجله بعد جودة العمل قدره 3,32 وانحراف معياري 0,7233، وعموماً فإن متغير الأداء الوظيفي كان بمتوسط حسابي قدره 3,45 وانحراف معياري 0,5460 أي أن مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع حسب إجابات أفراد العينة.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

تم في هذا المبحث اختبار صحة الفرضيات من عدمها بناء على نتائج التحليل الإحصائي من خلال مختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة وبحثاً عن الوصول إلى إجابة على الإشكالية المطروحة تم اختبار الفرضيات الرئيسية وفرضياتها الفرعية ومناقشة النتائج التي خلصت لها الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية

على ضوء تحليل البيانات وما خلص له التحليل الإحصائي من نتائج تم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

نصت هذه الفرضية على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب- مديرية أطريكو ماطني-عقلة أحمد-بئر العاتر عند مستوى معنوية 5%.

تم الاستناد إلى الفرضيتين المواليتين من أجل اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب- مديرية أطريكو ماطني-عقلة أحمد-بئر العاتر عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب- مديرية أطريكو ماطني-عقلة أحمد-بئر العاتر عند مستوى معنوية 5%.

من أجل اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية تم استخدام تحليل التباين للإنحدار ANOVA للتأكد من صلاحية النموذج لذلك.

الجدول رقم (52): تحليل التباين للإنحدار ANOVA

مصدر التباين	المربعات \sum	درجتي حرية (البسط والمقام)	متوسط المربعات	معامل فيشر F	مستوى الدلالة
الانحدار	14,447	1	14,447	55,606	0,000 ^b
البواقي	17,284	92	0,188		
المجموع	27,730	93			

قيمة F الجدولية = 3,95

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاطر

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل فيشر F المحسوبة قدرت بـ 55,606 وهي أكبر من قيمة F الجدولية عند درجتي الحرية، كما أن مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد 5% مما يدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

ومن أجل اختبار ما إذا كان هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية (المتغير المستقل) والأداء الوظيفي (المتغير التابع) تم استخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(53): معامل الارتباط بيرسون بين متغيري الدراسة

الأداء الوظيفي		
0,614	معامل الارتباط بيرسون	جودة الحياة الوظيفية
0,000	مستوى الدلالة	
94	العينة	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0,614 وهو موجب ومتوسط إلى حد ما كما أن مستوى دلالة بلغ 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، مما يدل على أن هناك علاقة ارتباط طردية متوسطة إلى حد ما بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

ولاختبار ما إذا كان هناك تأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (المتغير المستقل) في تحسين مستوى الأداء الوظيفي (المتغير التابع) تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط كما يوضحه الجدول الموالي:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الجدول رقم (54): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار مساهمة أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي				
جودة الحياة الوظيفية	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التصحح	الخطأ المعياري
	0,614	0,377	0,370	0,4334

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من الجدول أعلاه مدى مساهمة جودة الحياة الوظيفية (المتغير المستقل) في التأثير على الأداء الوظيفي من خلال قيمة معامل التحديد 0,377، أي أن نسبة 37,7% من التغيرات في المتغير التابع سببها المتغير المستقل، مما يدل على أنه لأبعاد جودة الحياة الوظيفية دور نسبي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

ودعما لما سبق تم إجراء اختبار معنوية معاملات الانحدار الخطي البسيط كما يوضحه الجدول:

الجدول رقم(55): اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية الأولى

الأداء الوظيفي					
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Béta	T	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	1,696	0,240		7,061	0,000
جودة الحياة الوظيفية	0,488	0,065	0,614	7,457	0,000
قيمة T الجدولية 1,984					

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من الجدول أعلاه أن هناك مساهمة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5% حيث بلغت قيمة T 7,457 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، كما أن مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، أما

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

معلمة التقاطع(ثابت الانحدار) بلغت 1,696 وقيمة الميل(معامل الانحدار) 0,488 وهو موجب أي معنوي وهذا يدل على أن العلاقة الطردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وعليه يمكن تمثيل معادلة

$$Y=1,696+0,488x$$

معنى ذلك أن الزيادة بوحدة واحدة في تبني المؤسسة محل الدراسة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية(X) سيحدث تغير في مستوى الأداء الوظيفي(Y) بقيمة 0,488، وعليه فلجودة الحياة الوظيفية مساهمة نسبية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

بناء على ما سبق تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي نصت على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك للنقل عبر الأنابيب- مديرية أطريكو ماطئي-عقلة أحمد-بئر العاتر عند مستوى معنوية 5%.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

من أجل اختبار فرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد **Régression linear multiple** الممثل بالمعادلة التالية:

$$(Y=a_1X_1+a_2X_2 + a_3X_3+ a_4X_4+ a_5X_5+ a_6X_6 +B)$$

الجدول رقم(56): نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع

أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة				
Sig	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	الأداء الوظيفي
0,000	17,084	0,541	0,735	
$Y=0,480X_1+0,350X_2+0,547X_3+0,424X_4+0,385X_5+0,063X_6$				

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بلغ 0,735 وهو طردي وقوي وهذا ما يدل على أن هناك علاقة وتأثير قوي وموجب لأبعاد جودة الحياة الوظيفية كمتغيرات تفسيرية مجتمعة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، كما أن معامل فيشر F بلغ 17,084 بمستوى دلالة 0,000 ما يؤكد التأثير

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

المعنوي، أما معامل التحديد بلغ 0,541 أي أن ما يطرأ على الأداء الوظيفي بنسبة 54,1% سببه أبعاد جودة الحياة الوظيفية أما الباقي فيعود إلى متغيرات أخرى خارجة عن نموذج الدراسة.

الجدول رقم(57): نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع

المتغيرات المستقلة	قيمة B	القيمة T	Sig القيمة	نتيجة الاختبار
الأجور والمكافآت	0,289	2,670	0,009	رفض H_0
خصائص الوظيفة	-0,203	-2,051	0,043	رفض H_0
ظروف العمل المعنوية	0,115	0,808	0,421	قبول H_0
جماعة العمل	0,173	2,245	0,027	رفض H_0
الأسلوب الإشرافي	0,048	0,523	0,602	قبول H_0
المشاركة في القرارات	0,265	3,814	0,000	رفض H_0
قيمة T الجدولية 1,984				

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم الاستناد للفرضيتين الموالتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن مستوى الدلالة لبعده الأجور والمكافآت بلغ 0,009 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، كما أن قيمة T المحسوبة بلغت 2,670 عند نفس المستوى وهي أكبر من قيمة T الجدولية مما يدل على أن بعد الأجور والمكافآت يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

بنسبة تأثير بلغت 28,9% وهذا ما تفسره قيمة B التي بلغت 0,289 ومنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم الاستناد للفرضيتين الموالتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن مستوى الدلالة لبعد خصائص الوظيفة بلغ 0,043 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05 كما أن قيمة T المحسوبة بلغت -2,051 عند نفس المستوى وهي أقل من قيمة T الجدولية، مما يدل على أن بعد خصائص الوظيفة يؤثر في مستوى الأداء الوظيفي بنسبة تأثير بلغت 20,3% وهذا ما تفسره قيمة B التي بلغت -0,203 ولكن بطريقة عكسية ومنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد ظروف العمل المعنوية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم الاستناد للفرضيتين الموالتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد ظروف العمل المعنوية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل المعنوية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن مستوى الدلالة لبعده ظروف العمل المعنوية بلغ 0,421 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0,05 كما أن قيمة T المحسوبة بلغت 0,808 وهي أقل من قيمة T الجدولية عند نفس المستوى، مما يدل على أن بعد ظروف العمل المعنوية لا يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وهذا ما تفسره قيمة B التي بلغت 0,115 ومنه تم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية أي أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل المعنوية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

نصت الفرضية الفرعية الرابعة على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده جماعة العمل في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم الاستناد للفرضيتين المواليين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده جماعة العمل في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده جماعة العمل في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن مستوى الدلالة لبعده جماعة العمل بلغ 0,027 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05 كما أن قيمة T المحسوبة بلغت 2,245 عند نفس المستوى مما يدل على أن بعد جماعة العمل يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بنسبة تأثير بلغت 17,3% وهذا ما تفسره قيمة B التي بلغت 0,173، ومنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده جماعة العمل في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

5. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

نصت الفرضية الفرعية الخامسة على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الأسلوب الإشرافي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة تم الاستناد للفرضيتين المواليين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الأسلوب الإشرافي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الأسلوب الإشرافي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن مستوى الدلالة لبعء الأسلوب الإشرافي بلغ 0,602 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0,05 كما أن قيمة T المحسوبة بلغت 0,523 وهي أقل من قيمة T الجدولية عند نفس المستوى، وهذا ما تفسره قيمة B التي بلغت 0,048 مما يدل على أن بعء الأسلوب الإشرافي لا يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي ومنه تم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية أي أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الأسلوب الإشرافي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

6. اختبار الفرضية الفرعية السادسة

نصت الفرضية الفرعية السادسة على أنه: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في القرارات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

لاختبار الفرضية الفرعية السادسة تم الاستناد للفرضيتين المواليين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في القرارات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في القرارات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن مستوى الدلالة لبعء المشاركة في القرارات بلغ 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,05 كما أن قيمة T المحسوبة بلغت 3,814 عند نفس المستوى وهي أكبر

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

من قيمة T الجدولية مما يدل على أن بعد المشاركة في القرارات يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بنسبة تأثير بلغت 26,5% وهذا ما تفسره قيمة B التي بلغت 0,265، ومنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد المشاركة في القرارات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية

تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، الأسلوب الإشرافي، المشاركة في القرارات) تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المستوى التعليمي).

نصت الفرضية الرئيسية الثانية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الراتب، عدد سنوات الخبرة، المستوى التعليمي) عند مستوى معنوية 5%.

لاختبار هذه الفرضية تم الاستناد إلى الفرضيتين الموالتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المستوى التعليمي) عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المستوى التعليمي) عند مستوى معنوية 5%.

لتوضيح الفروق في إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تم تقسيم الفرضية الرئيسية الثانية إلى خمسة فرضيات فرعية كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 5%.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاطر

الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الراتب عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5%.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نصت هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 5%.

ومن أجل اختبار صحة الفرضية تم الاستناد إلى الفرضيتين الإحصائيتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 5%.

تم استخدام اختبار **Test T للعينات المستقلة (Independent T Test Simple)** لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(58): نتائج اختبار Test T للعينات المستقلة (Independent T Test Simple)

بين متوسطات متغير جودة الحياة الوظيفية حسب الجنس

الجنس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
ذكر	64	3,5917	0,6880	0,174	0,677
أنثى	30	3,6389	0,6957		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت 0,174 عند مستوى الدلالة مستوى الدلالة بلغ Sig=0,677 وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، وهذا يفسر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس، بمعنى أنه لا يوجد اختلاف بين وجهات نظر الإناث والذكور حول متغير جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5% تعزى لمتغير الجنس، وبناء عليه تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نصت هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية 5%.

ومن أجل اختبار صحة الفرضية تم الاستناد إلى الفرضيتين الإحصائيتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية 5%.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(59): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات متغير جودة

الحياة الوظيفية حسب العمر

مصدر التباين	المربعات Σ	درجتي حرية (البسط والمقام)	متوسط المربعات	معامل فيشر F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2	3,707	1,236	2,767	0,046
داخل المجموعات	91	40,201	0,447		
المجموع	93	43,908			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت 2,767 عند مستوى الدلالة Sig=0,046 وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، وهذا يفسر وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير العمر، بمعنى أنه يوجد اختلاف بين وجهات نظر أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5% تعزى لمتغير العمر، وبناء عليه تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نصت هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى معنوية 5%.

ومن أجل اختبار صحة الفرضية تم الاستناد إلى الفرضيتين الإحصائيتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى معنوية 5%.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعدد سنوات الخبرة والجدول الموالي يوضح ذلك:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

الجدول رقم (60): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات متغير جودة

الحياة الوظيفية حسب عدد سنوات الخبرة

مصدر التباين	المربعات \sum	درجتي حرية (البسط والمقام)	متوسط المربعات	معامل فيشر F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0,865	2	0,433	0,915	0,404
داخل المجموعات	43,043	91	0,473		
المجموع	43,908	93			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت 0,915 عند مستوى الدلالة Sig=0,404 وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، وهذا يفسر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة بمعنى أنه لا يوجد اختلاف بين وجهات نظر أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5% يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، وبناء عليه تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الراتب عند مستوى معنوية 5%.

ومن أجل اختبار صحة الفرضية تم الاستناد إلى الفرضيتين الإحصائيتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الراتب عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الراتب عند مستوى معنوية 5%.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الراتب والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (61): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات متغير جودة الحياة الوظيفية حسب الراتب

مصدر التباين	المربعات Σ	درجتي حرية (البسط والمقام)	متوسط المربعات	معامل فيشر F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0,787	2	0,394	0,831	0,439
داخل المجموعات	43,121	91	0,474		
المجموع	43,908	93			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت 0,831 عند مستوى الدلالة Sig=0,439 وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، وهذا يفسر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الراتب بمعنى أنه لا يوجد اختلاف بين وجهات نظر أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5% تعزى لمتغير الراتب، وبناء عليه تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

نصت هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5%.

ومن أجل اختبار صحة الفرضية تم الاستناد إلى الفرضيتين الإحصائيتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5%.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(62): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات متغير جودة الحياة الوظيفية حسب المستوى التعليمي

مصدر التباين	المربعات Σ	درجتي حرية (البسط والمقام)	متوسط المربعات	معامل فيشر F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1,169	3	0,390	0,821	0,486
داخل المجموعات	42,739	90	0,475		
المجموع	43,908	93			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت 0,821 عند مستوى الدلالة Sig=0,486 وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، وهذا يفسر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي بمعنى أنه لا يوجد اختلاف بين وجهات نظر أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية عند مستوى معنوية 5% تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وبناء عليه تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

بعد القيام بعملية اختبار صدق وثبات أداة الدراسة الرئيسية وعرض تحليل لأجزائها الثلاثة باستخدام أساليب التحليل الإحصائي الوصفي، واختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة تم في هذا الجزء عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة.

أولاً: عرض نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج الموالية:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة النقل عبر الأنابيب-عقلة أحمد-بئر العاتر

- أثبتت الدراسة أن مديرية النقل عبر الأنابيب عقلة أحمد-بئر العاتر-تبسة تطبق جودة الحياة الوظيفية بصورة عالية أي بمتوسط حسابي قدره 3,60.

- أظهرت نتائج الدراسة مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة مرتفع بمتوسط حسابي قدره 3,45.

- أظهرت النتائج أن المؤسسة محل الدراسة تطبق أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، الأسلوب الإشرافي، المشاركة في القرارات) بمستوى مرتفع لكل بعد.

- بينت النتائج أن أبعاد الأداء الوظيفي (كمية العمل، جودة العمل، المعرفة بمتطلبات الوظيفة، إنجاز المهمة) كانت متوفرة بدرجة عالية بالمؤسسة محل الدراسة.

- كشفت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة بمعامل ارتباط بلغ 0,614 وهو طردي متوسط إلى حد ما.

- أوضحت النتائج أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغت قيمة $F=17,084$ المحسوبة وهي أكبر من F الجدولية كم أن مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد.

- أظهرت نتائج الدراسة أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت؛ خصائص الوظيفة؛ جماعة العمل؛) يساهمون كل على حدا في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة بنسب متفاوتة يعبر عنها بقيم معاملات التحديد.

- أظهرت نتائج الدراسة أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المعنوية؛ الأسلوب الإشرافي) لا تساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

- أظهرت النتائج أن هناك توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة على جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر في المؤسسة محل الدراسة.

- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متوسطات إجابات أفراد العينة على جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المستوى التعليمي) في المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

بناء على ما تم عرضه يمكن القول أن مستوى الأداء الوظيفي يتحقق من خلال مجموعة من الأبعاد التي تشكل مجتمعة ما يسمى بجودة الحياة الوظيفية وبذلك فقد توصلت الدراسة الحالية إلى أنه لجودة الحياة الوظيفية دور في تحسين مستوى الأداء الوظيفي من خلال بعد المشاركة في القرارات وهذا ما خلصت إليه كل من دراسة (بومجان)، (مرداسي ومعتوق)، (ابراهيم ماضي)، كما توصلت الدراسة الحالية إلى أن بعد خصائص الوظيفة يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة بينما بعدي ظروف العمل المعنوية والأسلوب الإشرافي لا يساهمان في ذلك وهذا ما خلصت له دراسة (بوفقدة)، إلى جانب ذلك خلصت الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (المستوى التعليمي؛ عدد سنوات الخبرة) وهذا ما توصلت له دراسة

(ابراهيم ماضي) بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر وهذا ما خلصت له دراسة (العمرى واليافي)، إضافة إلى ما ذكر فقد خلصت الدراسة الحالية إلى وجود علاقة موجبة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي وهذا ما خلصت له دراسة (Saleem & Khurshan)، و(Haryono & Pamungkas).

مما سبق يمكن استخلاص أن المؤسسة محل الدراسة تطبق فعلا برامج جودة الحياة الوظيفية وعلى الرغم من أن مساهمتها واضحة في رفع مستوى الأداء الوظيفي إلا أن ذلك كان بطريقة غير منظمة وغير مهيكلة ما يجعل المسؤولين في اضطراب تائهن بين آليات تحسين الأداء الوظيفي وبين آليات الحفاظ على مواردها البشرية وتطويرها.

خلاصة

تم في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات المستخرجة من أدوات الدراسة المعتمدة (الاستبيان، المقابلة)، وقد تضمن الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة على مجموعة من العبارات التي تقيس درجة تطبيق جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة ومستوى الأداء الوظيفي بها وهذا باتباع منهجية علمية منظمة، حيث تم تحديد وحدة المعاينة (الإداريين في المؤسسة محل الدراسة) من مجتمع الدراسة وإجراء مسح شامل لأفرادها لتشكيل عينة الدراسة، وبعد استخراج البيانات تم معالجتها واختبار صحة فرضيات باستخدام أساليب الإحصائية المتنوعة، ثم عرض النتائج التي توصلت لها الدراسة والتي من أهمها وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي ومناقشة تلك النتائج في ضوء ما جاء من نتائج في الدراسات السابقة.

خاتمة



من خلال ما سبق يمكن القول أنه لكي تواكب المؤسسات المعاصرة التحديات والتغيرات في بيئة الأعمال وجب أن تعيد ترتيب أهدافها حسب الأولوية فتتطلق من غاية تحسين مستوى الأداء الوظيفي لتجد نفسها مجبرة على تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية كأحد أهم مداخل إدارة الموارد البشرية وبالتالي فرسم برامجها بالموائمة مع استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بات أمر ضروري، ذلك لأن الأخيرة تساهم بشكل مباشر في زيادة رفاهية الموظفين الإجتماعية والتنظيمية من خلال أبعادها (جماعة العمل، ظروف العمل المعنوية، الأسلوب الإشرافي، المشاركة في القرارات) وتحقيق الرفاهية الإقتصادية والمالية للموظف من خلال بعدي (الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة) مما يساهم في تعزيز تركيزه في العمل، كما تساهم جودة الحياة الوظيفية بطريقة غير مباشرة في تحسين إنتاجية الموظفين وأدائهم من خلال تحقيق رضاهم الوظيفي الذي يؤدي في النهاية إلى تعزيز الإلتزام والولاء التنظيمي، كما تساهم في زيادة الفعالية التنظيمية بتعزيز سياسة الاحتفاظ بالموظفين مما ينعكس على تحسين الأداء الوظيفي الذي يركز على ثلاثة عناصر مهمة: الوظيفة، الموظف، البيئة التنظيمية، الأمر الذي من شأنه أن يخلق ميزة تنافسية للمؤسسة أمام منافسيها.

وباعتبار مؤسسة النقل عبر الأنابيب كأحد فروع المؤسسات الإقتصادية الجزائرية الرائدة تمتلك امكانيات باهضة تمكنها من تبني برامج جودة الحياة الوظيفية وفك القيود والعراقيل التي تحول دون تطبيقها، ساهمت الأخيرة في تسخير كل جهودها لتحقيق رفاهية الموظف، وبالرغم من عدم وضوح معالم الربط بين ما يتوقعه الموظف وما تبذله المؤسسة من جهود لإرضائه بحثا عن تحسين مستوى أدائه الوظيفي إلا أن الدراسة الميدانية أظهرت الدور الفعال لجودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي مما ينعكس على الأداء الكلي للمؤسسة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التطبيقية تتمثل في:

- أظهرت نتائج تحليل الإحصاء الوصفي أن المؤسسة محل الدراسة تطبق برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال أبعادها: الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، الأسلوب الإشرافي، والمشاركة في القرارات بمستويات متفاوتة.
- أظهرت نتائج تحليل الإحصاء الوصفي أن مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع من خلال أبعاده (كمية العمل، جودة العمل، المعرفة بمتطلبات الوظيفة، إنجاز المهمة).
- بينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة بمعامل ارتباط طردي ومتوسط إلى حد ما.

- كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت؛ خصائص الوظيفة؛ جماعة العمل؛ المشاركة في القرارات) في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المعنوية؛ الأسلوب الإشرافي) في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة عند مستوى معنوية 5% تعزى لمتغير العمر.
- أوضحت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة عند مستوى معنوية 5% تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، عدد سنوات الخبرة، الراتب، المستوى التعليمي).
- اقتراحات الدراسة

بناء على ما خلصت له الدراسة في مؤسسة النقل عبر الأنابيب تم اقتراح مايلي:

- ضرورة تعزيز برامج الصحة والسلامة المهنية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، إضافة إلى السلامة البيئية باعتبارها تنشط في قطاع المحروقات.
- تفعيل مبدأ المشاركة من خلال تبني نظام الإدارة بالمشاركة من أجل السماح للموظف للإدلاء بأرائه وضرورة احترام أفكاره خاصة المتعلقة بوظيفته.
- تبني نظام ساعات العمل المرنة كأحد برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال تقليص أيام العمل أو ساعات العمل كنظام جديد معمول به في المؤسسات المعاصرة الدول المتقدمة.
- تعزيز العمل عن بعد مما يسهم في تخفيف ضغوط العمل وزيادة رغبة الموظف بالوظيفة.
- اعتماد جودة الحياة الوظيفية كأحدى ممارسات إدارة الموارد البشرية تحظى باهتمام خاص.
- إلزامية التقييم الدوري لبرامج جودة الحياة الوظيفية المعتمدة من أجل اتخاذ الإجراءات الضرورية للتعديل أو التصحيح أو الإلغاء.

- مراقبة مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية من أجل اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب.
- اعتماد الطرق الحديثة في قياس وتقييم الأداء الوظيفي التي من شأنها مسايرة التطور التكنولوجي والثورة الرقمية والاستغناء عن الطرق التقليدية.
- ضرورة تبني أساليب الرقمنة كأداة تستدعيها ضروريات الثورة الرقمية والذكاء الاصطناعي واستخدامها في جميع أنشطة وممارسات المؤسسة خاصة فيما يتعلق بحماية البيئة.
- آفاق الدراسة

تقترح الباحثة مجموعة من المواضيع في نفس سياق هذه الدراسة تتمثل في:

- أثر تطبيق جودة الحياة الوظيفية في تعزيز روحانية المورد البشري.
- قياس أثر تبني استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية.
- دور الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الأداء الوظيفي المستدام.
- استخدام أدوات الذكاء الإصناعي في قياس وتقييم الأداء الوظيفي المستدام.

قائمة المراجع



قائمة المراجع بالعربية

الكتب

1. إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير، الأردن، 2013.
2. أحمد بن عشاوي، إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، دار الحامد، الأردن، 2013.
3. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2007.
4. أحمد محمد الدرماش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة، مصر، 2018.
5. جوان إسماعيل بكر، جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين، دار الحامد، الأردن، 2012.
6. حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، الأردن، 2010.
7. حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الطبعة الثانية، دار الوراق، الأردن، 2011.
8. خالد عبد الرحيم مطر الهيبي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل، الطبعة الثالثة، الأردن، 2010.
9. سعد علي العنزلي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري، الأردن، 2009.
10. سعد علي العنزلي، الفكر التنظيمي في إدارة الأعمال، دار الوراق، الأردن، 2023.
11. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل، الأردن، 2006.
12. سيد عبد النبي محمد، طرق وأساليب تحسين الأداء في المؤسسات، دار المكتبة العصرية، مصر، 2019.
13. سيد محمد جاد الرب، إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين، دار النهضة العربية، مصر، 2010.
14. سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، مصر، 2009.
15. سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار النهضة العربية، مصر، 2008.
16. عبد الحميد عبد الحميد البلداوي، أساليب البحث العلمي والإحصائي، التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام spss، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
17. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة، 2007.
18. علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، الأردن، 2003.
19. عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة، الأردن، 2012.
20. عمر وصفي عقيلي، تكنولوجيا الموارد البشرية الحديثة، دار زهران، عمان، 2013.
21. فتحية بوحروود، إدارة الجودة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيق، دار المسيرة، الأردن، 2015.
22. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفهوم وتطبيقات، دار وائل، عمان، 2014.
23. محمد حسين محمد رشيد، الإحصاء الوصفي والتطبيقي والحيوي، دار صفاء، 2015.
24. محمد صالح ربيع، فن كتابة البحث العلمي، دار الآداب للطباعة والنشر والتوزيع، 2021.
25. مديحة بخوش، أدوات البحث العلمي، دار الأيام، الأردن، 2020.

26. مراد علي عيسى وآخرون، الإتجاهات الحديثة في الإحصاء الوصفي، دار الوفاء، 2020.
27. مصطفى علي محمود، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية، دار العلم والإيمان، مصر، 2016.
28. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وتأثيره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، الأردن، 2018.
29. مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد، الأردن، 2016.
30. ناصر قاسمي ولراري عبد السلام، المنهجية التطبيقية-توجيهات عملية لتحضير رسائل التخرج، دار التل، الطبعة الثانية، 2022.
31. نوال بوعلاق، استراتيجية إدارة الموارد البشرية، دار وائل، الأردن، 2019.
32. هاشم حمدي رضا، الإدارة بالأهداف، دار الراية، الأردن، 2014.
33. هدى بوحنك ونادية بوراس، الخدمات الإلكترونية في ظل إدارة الجودة الشاملة، دار يافا، الأردن، 2023.
34. وائل محمد صبحي إدريس وظاهر محسن منصور الغالبي، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل، الأردن، 2009.

المجلات والجرائد

35. أبتسام عبد الحميد عباس علي، قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الرياضية الكويتية، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، العدد 91، الجزء 2، الكويت، 2021.
36. أحمد محمود رضوان، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة جرش، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 35، العدد 01، الأردن، 2023.
37. أسماء عبد الله سعيد الشهراني، الاعتراف الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال في منطقة عسير، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، جامعة فلسطين، المجلد 10، العدد 03، فلسطين، 2020.
38. اليزيد مقدم وخالدة هناء سيدهم، مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي: دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، 2020.
39. أمين محمد حسن وبسمة رحمن عودة الصباح، الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، مجلة الدراسات المستدامة، المجلد 4، العدد 1، العراق، 2022.
40. السيد عبد الرزاق محمد حسن وآخرون، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على شركات السياحة المصرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، المجلد 23، العدد 2، الأردن، 2022.
41. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة(الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 10، ورقلة، 2012.
42. أيوب مسيكر ورائية هادف، الأسس الثقافية لجودة حياة العمل -دراسة أنثروبولوجيا نفسية-، المجلة العربية للدراسات الأنثروبولوجيا المعاصرة، المجلد 9، العدد 1، الجزائر، 2023.
43. جعفر يوسف عبد الله الحداد وآخرون، الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لمديري مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت، مجلة كلية التربية، المجلد 27، العدد 107، مصر، 2016.

44. خالد خلفي ويوسف بوكردون، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة تدريس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة في الجزائر، *مجلة ريادة الأعمال*، المجلد 7، العدد 3، الجزائر، 2021.
45. خالد زحراح، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز الأغواط، *مجلة دراسات وأبحاث*، المجلد 13، العدد 1، الجزائر، 2021.
46. خضير سليمان الخضير وبسيم قائد العريقي، الالتزام الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، المجلد 4، العدد 13، فلسطين، 2020.
47. رضوان أحمد محمود، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة جرش، *المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية-سلسلة العلوم الإنسانية*، المجلد 35، العدد 1، الأردن، 2023.
48. سامي بن خيرة وباديس بوخلوه، أثر إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بنقرت، *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، 2021.
49. شرف عقون، قياس جودة حياة العمل بالبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، *مجلة معارف*، جامعة البويرة، العدد 20، الجزائر، 2016.
50. شراف عقون ولقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، *الآفاق للدراسات الاقتصادية*، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2020.
51. شوقي مرداسي وسامية معتوق، أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي: دراسة قياسية لعينة من أساتذة أم البواقي، *مجلة المنهل الاقتصادي*، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2022.
52. عادل بومجان وآخرون، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، *مجلة العلوم الإنسانية*، المجلد 18، العدد 02، الجزائر، 2018.
53. عبد الإله بن محمد بن أحمد حسين، أثر نمط القيادة الأوتوقراطية على الأداء الوظيفي، *مجلة رماح للبحوث والدراسات*، العدد 27، الأردن، 2023.
54. عبد الرحمان فالح دخل الله العبادلة، أثر القيادة الخادمة على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، *المجلة العربية للإدارة*، المجلد 42، العدد 2، الأردن، 2022.
55. عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، *مجلة الدراسات والبحوث التجارية*، العدد 2، مصر، 2004.
56. عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، *المجلة العربية للإدارة*، مصر، 2019.
57. علي فالح جبر السيلوي، السعادة في مكان العمل وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية لآراء عينة من الموظفين في قسم التعليم المهني في النجف الأشرف، *مجلة الكلية الإسلامية الجامعة*، الجزء 2، العدد 72، العراق، 2023.
58. عمرو محمد صالح علي وآخرون، أثر الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات بالجمهورية اليمنية، *مجلة الجامعة العراقية*، المجلد 3، العدد 57، العراق، 2023.
59. فؤاد نعوم، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: المؤسسة العمومية الاستشفائية بالإدرسية -الجلفة "أموذجاً"، *الحكمة للدراسات الفلسفية*، مؤسسة كنوز الحكمة، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2023.

60. فطيمة بوقفدة و رتيبة بوهالي، أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا-دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل، *مجلة الاقتصاد والبيئة*، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2022.
61. ليلي مهني ومحي الدين عبد القادر مغراوي، تشخيص العلاقة بين خصائص الوظيفة والرضا الوظيفي، حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس، *مجلة التنظيم والعمل*، المجلد 8، العدد 4، الجزائر، 2020.
62. لينا سليمان علي الخليوي، جودة الحياة الوظيفية لشاغلي الوظائف الإدارية دراسة حالة على جامعة الملك سعود بالرياض، *مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية*، المجلد 23، العدد 1، السعودية، 2023.
63. محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام، دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 13، العدد 1، الأردن، 2017.
64. محمد محمد حسن رسمي وآخرون، تحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، *مجلة كلية التربية*، المجلد 30، العدد 118، مصر، 2019.
65. نجلاء مرزوق ناصح البقمي، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشوررة، *مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية*، جامعة نجران، العدد 09، المملكة العربية السعودية، 2021.
66. نصر الدين شرقي وعتيقة حرايرية، الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بشركة سوميفوس -بئر العاتر-ولاية تبسة، *مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية*، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2023.
67. نعيمة بوسوسة، دور تقييم الأداء في إدارة المسارات المهنية للأفراد ضمن المقاربة التركيبية لممارسات إدارة الموارد البشرية -حالة شركة سوناطراك نشاط الاستغلال والإنتاج، *مجلة المؤسسة*، المجلد 9، العدد 1، الجزائر، 2020.
68. نوال بوضياف وسهيلة بوجلال، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة، *مجلة الروايز*، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2021.
69. هاجر قريشي وفهيمه باديسي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، *مجلة دراسات اقتصادية*، العدد 3، الجزائر، 2016.
70. هالة صلاح الدين عبد السلام حسين زايد ومحمد سعد محمد، أثر التحول الرقمي على أداء الموارد البشرية للعاملين بشركة الخدمات التجارية البترولية-بترو توريد، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، المجلد 14، العدد 1، مصر، 2023.
71. هدى بوحنيك ومبارك بوعشة، أثر الثقافة التنظيمية في أداء الموارد البشرية دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة تبسة، *مجلة دراسات اقتصادية*، العدد 2، قسنطينة، 2015.
72. هدى صالح الشميمري، جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، *المجلة العلمية*، المجلد 8، العدد 4، مصر، 2022.
73. يمينة بوبعاية، أبعاد جودة الحياة الأكثر شيوعا وعلاقتها بالتفكير الإيجابي لدى عينة من الشباب الجامعي، *مجلة تطوير العلوم الاجتماعية*، المجلد 2، العدد 15، الجزائر، 2016.
74. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

الأطروحات

75. إبراهيم شالا، الرأسمال الثقافي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية العمومية، مؤسسة سونالغاز لولاية تندوف أنموذجاً، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2022.
76. أسماء بن مومن، جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراه ل.م.د في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة تيزي وزو، 2022.
77. إيمان بن محمد، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة، أطروحة دكتوراه ل م د، تخصص إدارة المؤسسات، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2018.
78. بلال مشعلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة عينة من مؤسسات الصناعة الغذائية بولاية قالمة، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قالمة، 2018.
79. حدة قرعيش، دور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الوظيفي للجماعات المحلية -دراسة عينة من بلديات ولاية سطيف، أطروحة دكتوراه الطور الثالث ل م د في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال عمومي، جامعة سطيف 2، 2022.
80. حميدة زرقوط، دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، خزينة ولاية سكيكدة نموذجا، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2014.
81. خضرة فطيمة الزهرة بن جدو، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية للإداريين بجامعة الجلفة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم، جامعة الجزائر 2، 2020.
82. خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السويس، مصر، 2014.
83. خليل شرقي، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة بسكرة، 2016.
84. نور الدين رأفت عبد الصمد محمد، أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة، أطروحة دكتوراه مهنية في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، مصر، 2019.
85. سعيدة صابور، أثر تكنولوجيا الحوسبة السحابية في تطوير الأداء الوظيفي لموظفي المكتبات الجامعية: المكتبات الجامعية لجامعات الوسط-أنموذجاً، أطروحة دكتوراه L.M.D، التخصص أنظمة المعلومات الوثائقية، جامعة الجزائر 2، 2020.
86. شينون سيد أمير، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائي، أطروحة دكتوراه ل.م.د في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2022.
87. عائشة بوعلالة، دور الهوية التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر-دراسة حالة جامعة أدرار، أطروحة دكتوراه الطور الثالث LMD في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أدرار، الجزائر، 2023.

88. عابد بن زهرة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في مرحلة التعليم المتوسط، أطروحة دكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص النشاط البدني الرياضي الوقائي الصحي، جامعة الجزائر 3، 2021.
89. عبد الحميد صريدي، الثقافة التكنولوجية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لاختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية، دراسة ميدانية لمكتبات جامعات مدينة قسنطينة، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات، تخصص الرقمنة في المؤسسات الوثائقية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2020.
90. عبد الكريم بن خالد، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017.
91. عصري سالم درويش الرواشدة، أثر العدالة التنظيمية في جودة حياة العمل: الاغتراب الوظيفي متغيرا وسيطا، دراسة تطبيقية في شركة الفوسفات الأردنية، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، 2014.
92. عمار طيبي، دور تحفيز الكفاءات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الإعلامية، حالة شبكة الجزيرة الإعلامية، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص إدارة الأعمال، مدرسة الدراسات العليا التجارية، الجزائر، 2018.
93. فاطنة قهيري، أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال توسيط العدالة التنظيمية - دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص إدارة المنظمات، جامعة الجلفة، 2019.
94. لامية بكوش، تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأساتذة بالجامعة -دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019.
95. لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي -دراسة حالة مجموعة مؤسسات جامعية، أطروحة دكتوراه ل.م.د في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، المركز الجامعي ميله، 2022.
96. محمد حسين صالح عبد الغفور برسي، نموذج مقترح لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران -دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2011.
97. محمد حنفي محمد نور تبيدي، أثر الإدارة الاستراتيجية على كفاءة وفعالية الأداء، دراسة قطاع الاتصالات السودانية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة الخرطوم، السودان، 2010.
98. مريم العايدي، الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي-دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين بجامعة أدرار، أطروحة دكتوراه الطور الثالث ل م د في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة أدرار، 2021.
99. مليكة بوخاري، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة البويرة، 2023.
100. مليكة شيخي، مساهمة حوكمة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين وتحقيق رضا الزبائن دراسة عينة من مديري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، نظام ل م د، جامعة معسكر، 2022.
101. هاجر قريشي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية -دراسة حالة الإدارات المحلية لولاية قسنطينة، أطروحة دكتوراه ل م د في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2018.

102. هدى ساكر، المناخ التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية لدى الأستاذ الجامعي-دراسة ميدانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2022.

المواقع الالكترونية

103. محمد عاطف الجمال، جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، 2019، على الرابط noor-book.com/rstxz2.

104. وليد عبد الرحمان الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، على الرابط

[.https://www.noor-book.com](https://www.noor-book.com)

[.www.sonatrachalgerie.dz](http://www.sonatrachalgerie.dz) .105

قائمة المراجع بالأجنبية

Articles

106. Abdallah Shamim Mustafa, Washington Okeyo, Relationship between Employee Performance And Customer Service Quality In Kenya Bureau Of Standards, **Journal of Human Resource**, V 6, N° 5, Kenya, 2018.
107. Ali Zubair & al, Employee's, Participation in Dicision Making and Manager's Encouragement of creativity: the Mediating Role of Climate for creativity & change, **Journal of Service Science and Management**, N°8, 2015.
108. Anis Eliyana and al, Creating the path of the Quality of Work Life: A Study on nurse performance, **Heliyon**, N°8, Indonesia, 2022.
109. Ayesha Tabassum ,Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh, **European Journal of Business and Management** ,volume 4, n 2, 2012
110. Hameed Abdul & al, Impact of Compensation on Employee Performance-Empirical Evidence from Banking Sector of Pakistan, **International Journal of Business and Social Science**, v 5, N°2, Pakistan, 2014.
111. Irfan Saleem & Aitzaz khurshan, Do Human Resource Practices affect Employee Performance, **Pakistan business Review**, V 15, N° 4, Pakistan, 2014.

Theses

112. April Raye Sanders, **Employee Job Performance: A Phenomenological Study of the Impact of Personal Spirituality On Job Performance**, A Dessertation Presented in Partial Fulfillment of The Requirement for The Degree of Doctor of Philosophy, Capella Universty, 2019.
113. Dorethea Lyonne Walter, **The Relationship of Quality of work-Life and organizational commitement a Correlational Study of Flight Attendants in the United-States**, A Dessertation presented in partial Fulfillment of the Requirements for the degree Doctorate of philosophy, Grand Canyon University, phoenix, Arizona,2017.
114. Elaine Bird Purdy, **The Relationship of Quality of Work Life, Work-Life Balance and Flexible working Arrangements on Female phisician's Intent to Leave Their Medical Center**, A Dissertation presented in partial Fulfillment of the Requirements for the degree Doctor of Health Administration School of Health Sciences, 2017.
115. Genevieve Royes, **Performance Appraisal Process, Job Satisfaction and Job Performance: Case Study Employee Perceptions of Fairness**, A Dissertation presented in partial Fulfillment1 of the Requirements for the degree Doctorate of philosophy, Capella University, 2015.
116. Scott Michael Bridges, **Examining Generational Differences for Job Performance, Job Satisfaction, and Organizational Commitment**, A Dissertation Submitted presented in

partial Fulfillment of the Requirements for the degree Doctorate, University School of Business Administration, San Diego-California, 2018.

117. Sharmni Gopinathan, **Role of The Information System Quality in Work Life Balance and Employee Performance**, Thesis Submitted in Fulfillment of The Requirement for The Degree of Doctor of Philosophy, Multimedia University Malaysia, 2016
118. Siswoyo Haryono & Yuni Pamungkas, The Effects of Quality of Work Life on Job Performance, Work Motivation, Work Ethics, Job Satisfaction, and Self-efficacy of Hotel Employees in Lombok, **APJIHT**, V 10,N° 3, Indonesia, 2022.

قائمة الملاحق



الملحق رقم 01: استبيان الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

استمارة استبيان حول

دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة سوناطراك -مديرية أطريكو
ماطئي عقلة أحمد-بئر العاتر.

سيدي..سيدي..

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لإعداد أطروحة الدكتوراه للطور الثالث، يتم وضع تحت أيديكم هذا الاستبيان بهدف
معرفة آراء أفراد العينة حول الموضوع الموضح أعلاه.

فالرجاء منكم التجاوب بكل موضوعية لأن؛ إجاباتكم الدقيقة عن الأسئلة المطروحة تعد خدمة للبحث
العلمي كما لها أثر كبير على النتائج التي سيتم التوصل لها. وسيتم التعامل مع إجاباتكم بكل سرية تامة
ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

المشرف:

إعداد الباحثة:

أ.د.العيفة محمد

عطية أمال

1- الجنس

2- العمر

من 30 إلى 40 سنة

أقل من 30

أكبر من 50 سنة

من 41 إلى 50 سنة

3- عدد سنوات الخبرة

أكثر من 10 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

4- الراتب

من 100.000 إلى 150.000

أقل من 100.000 دج

أكثر من 150.000

5- المستوى التعليمي

دراسات عليا

جامعي

تقني سامي

ثانوي

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الأجور والمكافآت						
01	تطبق مؤسستي نظام الأجور والمكافآت عادل ومناسب					
02	ترتبط مؤسستي بين الأجور والمكافآت وأدائي					
03	لدي رضا عن الأجر الذي أتقاضاه					
04	أقوم بمهام تتناسب مع الأجر الذي أتقاضاه					
05	لدي رضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف إلى الأجر الذي أتقاضاه سنويا					
البعد الثاني: خصائص الوظيفة						
01	أؤدي وظيفة مهمة في المؤسسة					
02	عندي مسؤولية تجاه أعمالتي					
03	أنجز أعمال خاصة بوظيفتي بحجم مناسب لي					
04	أستمتع بوظيفتي ولدي التحدي أثناء إنجاز مهامي					
05	أمتلك المهارات اللازمة للقيام بمتطلبات الوظيفة					
البعد الثالث: ظروف العمل المعنوية						
01	أعمل في مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف					
02	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي					
03	عندي علاقات صداقة مع زملائي					
04	ألتقى حسن المعاملة والاحترام من طرف الآخرين					
05	لدي رضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي					
البعد الرابع: جماعة العمل						
01	أمثل جزء هام من جماعة عملي					
02	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية					
03	لدى كل فرد من فريق عملي فهم كامل لأهداف العمل					

					يشارك أفراد فريق عملي في القرارات التي تخص عملهم	04
					يملك أفراد فريق عملي مهارات متنوعة ومتكاملة	05
البعد الخامس: الأسلوب الإشرافي						
					يشجعني رئيسي في العمل على المشاركة في اتخاذ القرارات	01
					يملك رئيسي في العمل القدرة على التخطيط المسبق للعمل	02
					يعطيني رئيسي في العمل معلومات كاملة عن عملي	03
					يوضح لي رئيسي في العمل أهداف العمل بشكل محفز	04
					يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف	05
البعد السادس: المشاركة في القرارات						
					عندي رغبة وقدرة في المشاركة في صنع القرارات التي تخص عملي	01
					أشارك في حل مشاكل العمل	02
					توجد شفافية في صنع القرار على كافة مستويات المديرية	03
					أشارك في بناء الخطط التطويرية لعملي	04
					أشارك مع إدارة مؤسستي في تحديد أهداف العمل	05

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: كمية العمل						
01	يتلاءم حجم العمل المطلوب مني إنجازَه مع قدراتي العلمية والعملية					
02	عندي استعداد لمواكبة التحولات أثناء إنجاز المهام					
03	أهتم بأداء واجباتي ومسؤولياتي بشكل فعال					
04	أحرص على أن أكون أكثر قدرة على إنجاز مهامي					
05	أقوم بإنجاز أعمالي في الوقت المناسب					
البعد الثاني: جودة العمل						
01	أنجز أعمالي بشكل يتوافق مع المعايير المعتمدة في مؤسستي					
02	أقوم بمهامي في المؤسسة باستغلال أقل من الموارد المتاحة					
03	أنجز أعمالي بأقل مستوى من الأخطاء					
04	أستفيد من خدمات مميزة في مؤسستي					
05	تؤمن مؤسستي بمعايير الجودة في العمل					
البعد الثالث: المعرفة بمتطلبات الوظيفة						
01	ألتزم بالتعليمات والإجراءات عند قيامي بوظيفتي					
02	أملك معرفة تامة بكيفية أداء مهامي في المؤسسة					
03	أقوم بواجباتي ومهامي دون الحاجة إلى إشراف ومتابعة					
04	أحاول إيجاد أساليب جديدة لإنجاز عملي					
05	عندي قدرة على حل المشاكل اليومية التي تعترضني أثناء تأدية مهامي					
البعد الرابع: إنجاز المهمة						
01	أنجز مهامي وفقاً للخطة الموضوعة					
02	يتناسب حجم العمل الذي أقوم به مع المعايير الموضوعة					
03	أقوم بإنجاز كافة الأعمال الموكلة إلي					
04	أقوم بأعمال لها أهداف واضحة					
05	أقوم بأعمال لها أهمية في المؤسسة					

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الدرجة العلمية	اسم الأستاذ	الرقم
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة-	أستاذ	محمد العيفة	1
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة-	أستاذة	هدى بوحنيك	2
جامعة الجبالي بونعامة-خميس مليانة-	دكتور	حسين وراذ	3
جامعة العربي بن مهدي -أم البواقي-	دكتورة	هالة يحياوي	4
جامعة باجي مختار - عنابة.	دكتور	صالح قروف	5

الملحق رقم (03)

أسئلة المقابلة

(موجهة للإطارات المشرفين على مجموعة من العاملين كرؤساء الأقسام أو المصالح):

1- هل تطبق مؤسستكم جودة الحياة الوظيفية؟

.....

2- هل لدى العاملين بمؤسستكم إدراك لمفهوم جودة الحياة الوظيفية؟

.....

3- ما هي الأبعاد التي تقيس جودة الحياة الوظيفية في مؤسستكم؟

.....

4- ما هي طرق تحسين جودة الحياة الوظيفية؟

.....

5- على أي أساس يتم تصميم نظام الأجور والمكافآت؟ هل ترتبط بحجم العمل أو جودة العمل؟

.....

6- ما هي الأساليب التي تعتمدونها لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين؟

.....

كيف يتم قياس الأداء الوظيفي للعاملين على مستوى مؤسستكم؟

.....

ما هي الطرق التي يتم بها تقييم الأداء الوظيفي على مستوى مؤسستكم؟

.....

.....

9- هل هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين في مؤسستكم؟

.....

10- هل تطبق مؤسستكم مبدأ الإدارة بالمشاركة؟

.....

11- فيما تتمثل الآفاق المستقبلية فيما يخص تحسين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي؟

.....

الملحق رقم (04): مخرجات SPSS

التكرارات والنسب

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	64	68,1	68,1	68,1
أنثى	30	31,9	31,9	100,0
Total	94	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	1	1,1	1,1	1,1
من 30 سنة إلى 40 سنة	39	41,5	41,5	42,6
من 41 إلى 50 سنة	24	25,5	25,5	68,1
أكبر من 50 سنة	30	31,9	31,9	100,0
Total	94	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	11	11,7	11,7	11,7
من 5 إلى 10 سنوات	34	36,2	36,2	47,9
أكثر من 10 سنوات	49	52,1	52,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

الراتب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 100,000 دج	8	8,5	8,5	8,5
من 100,000 إلى 150,000 دج	55	58,5	58,5	67,0
أكثر من 150,000 دج	31	33,0	33,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	41	43,6	43,6	43,6
تقني سامي	8	8,5	8,5	52,1
جامعي	29	30,9	30,9	83,0
دراسات عليا	16	17,0	17,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	14	14,9	14,9	16,0
محايد	13	13,8	13,8	29,8
موافق	58	61,7	61,7	91,5
موافق بشدة	8	8,5	8,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	14	14,9	14,9	16,0
محايد	21	22,3	22,3	38,3
موافق	54	57,4	57,4	95,7
موافق بشدة	4	4,3	4,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

X3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	12	12,8	12,8	13,8
محايد	13	13,8	13,8	27,7
موافق	62	66,0	66,0	93,6
موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

X4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	6	6,4	6,4	7,4
محايد	30	31,9	31,9	39,4
موافق	48	51,1	51,1	90,4
موافق بشدة	9	9,6	9,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

X5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	6,4	6,4
	غير موافق	14	14,9	21,3
	محايد	23	24,5	45,7
	موافق	43	45,7	91,5
	موافق بشدة	8	8,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0

X6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2,1	2,1
	غير موافق	7	7,4	9,6
	محايد	36	38,3	47,9
	موافق	39	41,5	89,4
	موافق بشدة	10	10,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0

X7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1,1	1,1
	غير موافق	9	9,6	10,6
	محايد	20	21,3	31,9
	موافق	55	58,5	90,4
	موافق بشدة	9	9,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0

X8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	3,2	3,2
	غير موافق	12	12,8	16,0
	محايد	20	21,3	37,2
	موافق	46	48,9	86,2
	موافق بشدة	13	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
	غير موافق	7	7,4	7,4	8,5
	محايد	28	29,8	29,8	38,3
	موافق	49	52,1	52,1	90,4
	موافق بشدة	9	9,6	9,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
	غير موافق	9	9,6	9,6	10,6
	محايد	20	21,3	21,3	31,9
	موافق	51	54,3	54,3	86,2
	موافق بشدة	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
	غير موافق	4	4,3	4,3	5,3
	محايد	18	19,1	19,1	24,5
	موافق	63	67,0	67,0	91,5
	موافق بشدة	8	8,5	8,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	5,3	5,3	5,3
	غير موافق	4	4,3	4,3	9,6
	محايد	19	20,2	20,2	29,8
	موافق	58	61,7	61,7	91,5
	موافق بشدة	8	8,5	8,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2,1	2,1	2,1
	غير موافق	29	30,9	30,9	33,0
	محايد	20	21,3	21,3	54,3
	موافق	35	37,2	37,2	91,5
	موافق بشدة	8	8,5	8,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
	غير موافق	5	5,3	5,3	6,4
	محايد	20	21,3	21,3	27,7
	موافق	57	60,6	60,6	88,3
	موافق بشدة	11	11,7	11,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	4,3	4,3	4,3
	غير موافق	10	10,6	10,6	14,9
	محايد	38	40,4	40,4	55,3
	موافق	36	38,3	38,3	93,6
	موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	5,3	5,3	5,3
	غير موافق	12	12,8	12,8	18,1
	محايد	17	18,1	18,1	36,2
	موافق	53	56,4	56,4	92,6
	موافق بشدة	7	7,4	7,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	غير موافق بشدة	6	6,4	6,4	6,4
	غير موافق	6	6,4	6,4	12,8
	محايد	22	23,4	23,4	36,2
	موافق	53	56,4	56,4	92,6
	موافق بشدة	7	7,4	7,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	6,4	6,4	6,4
	غير موافق	26	27,7	27,7	34,0
	محايد	22	23,4	23,4	57,4
	موافق	35	37,2	37,2	94,7
	موافق بشدة	5	5,3	5,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	5,3	5,3	5,3
	غير موافق	4	4,3	4,3	9,6
	محايد	20	21,3	21,3	30,9
	موافق	46	48,9	48,9	79,8
	موافق بشدة	19	20,2	20,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	3,2	3,2	3,2
	غير موافق	10	10,6	10,6	13,8
	محايد	19	20,2	20,2	34,0
	موافق	56	59,6	59,6	93,6
	موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
	غير موافق	12	12,8	12,8	13,8
	محايد	34	36,2	36,2	50,0
	موافق	41	43,6	43,6	93,6
	موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
	غير موافق	15	16,0	16,0	17,0
	محايد	21	22,3	22,3	39,4
	موافق	49	52,1	52,1	91,5
	موافق بشدة	8	8,5	8,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2,1	2,1	2,1
	غير موافق	21	22,3	22,3	24,5
	محايد	18	19,1	19,1	43,6
	موافق	41	43,6	43,6	87,2
	موافق بشدة	12	12,8	12,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	12	12,8	12,8	12,8
	غير موافق	19	20,2	20,2	33,0
	محايد	27	28,7	28,7	61,7
	موافق	31	33,0	33,0	94,7
	موافق بشدة	5	5,3	5,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	غير موافق بشدة	2	2,1	2,1	2,1
	غير موافق	9	9,6	9,6	11,7
	محايد	17	18,1	18,1	29,8
	موافق	56	59,6	59,6	89,4
	موافق بشدة	10	10,6	10,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	غير موافق بشدة	4	4,3	4,3	4,3
	غير موافق	30	31,9	31,9	36,2
	محايد	31	33,0	33,0	69,1
	موافق	23	24,5	24,5	93,6
	موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	غير موافق بشدة	2	2,1	2,1	2,1
	غير موافق	10	10,6	10,6	12,8
	محايد	18	19,1	19,1	31,9
	موافق	51	54,3	54,3	86,2
	موافق بشدة	4	4,3	4,3	90,4
	44	9	9,6	9,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	غير موافق بشدة	4	4,3	4,3	4,3
	غير موافق	13	13,8	13,8	18,1
	محايد	32	34,0	34,0	52,1
	موافق	39	41,5	41,5	93,6
	موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	4	4,3	4,3	4,3
غير موافق	28	29,8	29,8	34,0
محايد	16	17,0	17,0	51,1
موافق	36	38,3	38,3	89,4
موافق بشدة	10	10,6	10,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

X30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	3	3,2	3,2	3,2
غير موافق	13	13,8	13,8	17,0
محايد	26	27,7	27,7	44,7
موافق	42	44,7	44,7	89,4
موافق بشدة	10	10,6	10,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	6	6,4	6,4	6,4
غير موافق	16	17,0	17,0	23,4
محايد	31	33,0	33,0	56,4
موافق	35	37,2	37,2	93,6
موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	5	5,3	5,3	5,3

غير موافق	17	18,1	18,1	23,4
محايد	19	20,2	20,2	43,6
موافق	44	46,8	46,8	90,4
موافق بشدة	9	9,6	9,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	6	6,4	6,4	6,4
غير موافق	18	19,1	19,1	25,5
محايد	16	17,0	17,0	42,6
موافق	46	48,9	48,9	91,5
موافق بشدة	8	8,5	8,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	8	8,5	8,5	8,5
غير موافق	15	16,0	16,0	24,5
محايد	18	19,1	19,1	43,6
موافق	32	34,0	34,0	77,7
موافق بشدة	21	22,3	22,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	3	3,2	3,2	3,2
غير موافق	1	1,1	1,1	4,3
محايد	19	20,2	20,2	24,5
موافق	58	61,7	61,7	86,2
موافق بشدة	13	13,8	13,8	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	5	5,3	5,3	5,3
غير موافق	13	13,8	13,8	19,1

محايد	23	24,5	24,5	43,6
موافق	47	50,0	50,0	93,6
موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	2,1	2,1	2,1
غير موافق	28	29,8	29,8	31,9
محايد	29	30,9	30,9	62,8
موافق	30	31,9	31,9	94,7
موافق بشدة	5	5,3	5,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	2,1	2,1	2,1
غير موافق	5	5,3	5,3	7,4
محايد	19	20,2	20,2	27,7
موافق	61	64,9	64,9	92,6
موافق بشدة	7	7,4	7,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	8	8,5	8,5	8,5
غير موافق	24	25,5	25,5	34,0
محايد	25	26,6	26,6	60,6
موافق	31	33,0	33,0	93,6
موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	3	3,2	3,2	3,2
غير موافق	11	11,7	11,7	14,9

محايد	31	33,0	33,0	47,9
موافق	43	45,7	45,7	93,6
موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	5	5,3	5,3	5,3
غير موافق	10	10,6	10,6	16,0
محايد	16	17,0	17,0	33,0
موافق	55	58,5	58,5	91,5
موافق بشدة	8	8,5	8,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	3	3,2	3,2	3,2
غير موافق	9	9,6	9,6	12,8
محايد	32	34,0	34,0	46,8
موافق	45	47,9	47,9	94,7
موافق بشدة	5	5,3	5,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	4	4,3	4,3	4,3
غير موافق	10	10,6	10,6	14,9
محايد	35	37,2	37,2	52,1
موافق	39	41,5	41,5	93,6
موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	2,1	2,1	2,1
غير موافق	14	14,9	14,9	17,0

محايد	15	16,0	16,0	33,0
موافق	54	57,4	57,4	90,4
موافق بشدة	9	9,6	9,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	16	17,0	17,0	17,0
محايد	21	22,3	22,3	39,4
موافق	51	54,3	54,3	93,6
موافق بشدة	6	6,4	6,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	11	11,7	11,7	12,8
محايد	14	14,9	14,9	27,7
موافق	61	64,9	64,9	92,6
موافق بشدة	7	7,4	7,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	7	7,4	7,4	7,4
محايد	28	29,8	29,8	37,2
موافق	47	50,0	50,0	87,2
موافق بشدة	12	12,8	12,8	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	5	5,3	5,3	5,3
غير موافق	16	17,0	17,0	22,3

محايد	24	25,5	25,5	47,9
موافق	40	42,6	42,6	90,4
موافق بشدة	9	9,6	9,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	2,1	2,1	2,1
غير موافق	8	8,5	8,5	10,6
محايد	31	33,0	33,0	43,6
موافق	42	44,7	44,7	88,3
موافق بشدة	11	11,7	11,7	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Y20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1,1	1,1	1,1
غير موافق	9	9,6	9,6	10,6
محايد	21	22,3	22,3	33,0
موافق	52	55,3	55,3	88,3
موافق بشدة	11	11,7	11,7	100,0
Total	94	100,0	100,0	

معاملات ألف كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,951	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الجنس	229,5637	1260,964	,029	,853
العمر	227,9998	1265,770	-,070	,854
عدد سنوات الخبرة	228,4785	1264,086	-,049	,854
الراتب	228,6381	1262,660	-,021	,854
المستوى التعليمي	228,6700	1254,062	,080	,853
X1	227,2658	1229,281	,519	,849
X2	227,3934	1225,750	,607	,849
X3	227,2445	1226,597	,601	,849

X4	227,2658	1247,000	,260	,852
X5	227,5317	1212,635	,666	,847
X6	227,3722	1231,203	,498	,850
X7	227,2232	1222,716	,673	,848
X8	227,3083	1222,257	,563	,849
X9	227,2658	1235,257	,464	,850
X10	227,1807	1227,234	,563	,849
X11	227,1062	1232,902	,580	,850
X12	227,2445	1225,955	,560	,849
X13	227,6913	1236,153	,341	,851
X14	227,1168	1229,830	,589	,849
X15	227,5637	1232,485	,453	,850
X16	227,4041	1217,868	,625	,848
X17	227,3615	1218,714	,635	,848
X18	227,8083	1234,883	,351	,850
X19	227,1381	1214,365	,668	,848
X20	227,3296	1222,729	,622	,849
X21	227,4679	1240,003	,365	,851
X22	227,3722	1221,630	,630	,848
X23	227,4573	1243,707	,236	,852
X24	227,9041	1258,396	,031	,854
X25	227,2126	1229,651	,519	,849
X26	227,9147	1253,460	,109	,853
X27	223,4785	984,655	,177	,956
X28	227,5637	1235,371	,391	,850
X29	227,6700	1209,440	,663	,847
X30	227,4254	1217,891	,640	,848
Y1	227,6807	1221,731	,557	,849
Y2	227,5105	1208,409	,716	,847
Y3	227,5424	1207,521	,710	,847
Y4	227,4254	1196,355	,748	,846
Y5	227,0637	1231,576	,531	,850

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y6	227,4998	1214,440	,681	,848
Y7	227,7977	1234,055	,404	,850
Y8	227,1807	1229,008	,600	,849
Y9	227,8509	1233,897	,353	,850
Y10	227,4785	1223,237	,608	,849
Y11	227,3402	1219,808	,604	,848
Y12	227,4573	1228,064	,552	,849

Y13	227,5317	1220,280	,644	,848
Y14	227,3083	1250,421	,164	,852
Y15	227,3828	1245,332	,267	,852
Y16	227,2232	1251,750	,167	,852
Y17	227,2020	1250,953	,188	,852
Y18	227,5424	1246,375	,199	,852
Y19	227,3296	1253,390	,127	,853
Y20	227,2126	1254,519	,115	,853
الأجور والمكفآت	227,3402	1227,895	,746	,849
خصائص الوظيفة	227,2700	1227,474	,689	,849
ظروف العمل المعنوية	227,3445	1231,066	,727	,849
فرق العمل	227,4083	1221,329	,754	,848
الأسلوب الإشرافي	227,4828	1238,196	,502	,850
المشاركة في القرارات	226,8105	1156,789	,583	,844
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	227,2761	1216,173	,949	,847
كمية العمل	227,4445	1212,767	,807	,847
جودة العمل	227,5615	1226,554	,692	,849
إنجاز المهمة	227,4041	1232,355	,662	,850
المعرفة و الإلتزام بمتطلبات الوظيفة	227,3020	1251,067	,224	,852
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	227,4280	1230,454	,819	,849

معاملات الارتباط

Correlations

		المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	Pearson Correlation	1
	N	94
X1	Pearson Correlation	,519
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X2	Pearson Correlation	,635
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X3	Pearson Correlation	,613
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X4	Pearson Correlation	,269
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	94
X5	Pearson Correlation	,671
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	94
X6	Pearson Correlation	,506
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X7	Pearson Correlation	,680
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X8	Pearson Correlation	,613
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X9	Pearson Correlation	,564
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X10	Pearson Correlation	,641
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X11	Pearson Correlation	,584
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X12	Pearson Correlation	,576
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X13	Pearson Correlation	,269
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	94

Correlations

		المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية
X14	Pearson Correlation	,610
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X15	Pearson Correlation	,464
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X16	Pearson Correlation	,622
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X17	Pearson Correlation	,638
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X18	Pearson Correlation	,309
	Sig. (2-tailed)	,002

	N	94
X19	Pearson Correlation	,715
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X20	Pearson Correlation	,646
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X21	Pearson Correlation	,362
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X22	Pearson Correlation	,645
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X23	Pearson Correlation	,177
	Sig. (2-tailed)	,088
	N	94
X24	Pearson Correlation	-,006
	Sig. (2-tailed)	,955
	N	94
X25	Pearson Correlation	,552
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X26	Pearson Correlation	,116
	Sig. (2-tailed)	,267
	N	94
X27	Pearson Correlation	,612
	Sig. (2-tailed)	,000

Correlations

		المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية
X27	N	94
	Pearson Correlation	,355
	Sig. (2-tailed)	,000
X28	N	94
	Pearson Correlation	,648
	Sig. (2-tailed)	,000
X29	N	94
	Pearson Correlation	,596
	Sig. (2-tailed)	,000
X30	N	94

Correlations

		المحور الثاني: الأداء الوظيفي
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	1
	N	94
Y1	Pearson Correlation	,670
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y2	Pearson Correlation	,727
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y3	Pearson Correlation	,758
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y4	Pearson Correlation	,702
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y5	Pearson Correlation	,575
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y6	Pearson Correlation	,706
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y7	Pearson Correlation	,621
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y8	Pearson Correlation	,697
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y9	Pearson Correlation	,577
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y10	Pearson Correlation	,592
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y11	Pearson Correlation	,682
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y12	Pearson Correlation	,734
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y13	Pearson Correlation	,676
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94

Correlations

		المحور الثاني: الأداء الوظيفي
Y14	Pearson Correlation	,389
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y15	Pearson Correlation	,539
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y16	Pearson Correlation	,387
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y17	Pearson Correlation	,361
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Y18	Pearson Correlation	,329
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	94
Y19	Pearson Correlation	,346
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	94
Y20	Pearson Correlation	,395
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94

Correlations

		الأجور والمكفآت	خصائص الوظيفة	ظروف العمل المعنوية
الأجور والمكفآت	Pearson Correlation	1	,781**	,742**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	94	94	94
خصائص الوظيفة	Pearson Correlation	,781**	1	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	94	94	94
ظروف العمل المعنوية	Pearson Correlation	,742**	,730**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	94	94	94
فرق العمل	Pearson Correlation	,612**	,648**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	94	94	94
الأسلوب الإشرافي	Pearson Correlation	,516**	,544**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	94	94	94
المشاركة في القرارات	Pearson Correlation	,246*	,215*	,105

	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,017	,038	,316
	N	94	94	94
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	<u>Pearson Correlation</u>	,745**	,739**	,698**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,000	,000
	N	94	94	94
كمية العمل	<u>Pearson Correlation</u>	,634**	,471**	,632**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,000	,000
	N	94	94	94
جودة العمل	<u>Pearson Correlation</u>	,596**	,528**	,655**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,000	,000
	N	94	94	94
إنجاز المهمة	<u>Pearson Correlation</u>	,445**	,329**	,472**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,001	,000
	N	94	94	94
المعرفة و الإلتزام بمتطلبات الوظيفة	<u>Pearson Correlation</u>	-,027	-,012	-,004
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,793	,907	,969
	N	94	94	94
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	<u>Pearson Correlation</u>	,569**	,453**	,603**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,000	,000
	N	94	94	94

Correlations

		فرق العمل	الأسلوب الإشرافي	المشاركة في القرارات
الأجور والمكفآت	<u>Pearson Correlation</u>	,612	,516**	,246**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,000	,017
	N	94	94	94
خصائص الوظيفة	<u>Pearson Correlation</u>	,648**	,544	,215**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,000	,038
	N	94	94	94
ظروف العمل المعنوية	<u>Pearson Correlation</u>	,679**	,754**	,105
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,000	,316
	N	94	94	94
فرق العمل	<u>Pearson Correlation</u>	1**	,511**	,284**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>		,000	,005
	N	94	94	94
الأسلوب الإشرافي	<u>Pearson Correlation</u>	,511**	1**	-,127**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000		,222
	N	94	94	94
المشاركة في القرارات	<u>Pearson Correlation</u>	,284*	-,127*	1
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,005	,222	
	N	94	94	94
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	<u>Pearson Correlation</u>	,746**	,464**	,729**
	<u>Sig. (2-tailed)</u>	,000	,000	,000

	N	94	94	94
كمية العمل	Pearson Correlation	,590**	,464**	,389**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	94	94	94
جودة العمل	Pearson Correlation	,509**	,574**	,118**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,256
	N	94	94	94
إنجاز المهمة	Pearson Correlation	,503**	,359**	,203**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,050
	N	94	94	94
المعرفة و الإلتزام بمتطلبات الوظيفة	Pearson Correlation	,144	-,025	,111
	Sig. (2-tailed)	,166	,810	,289
	N	94	94	94
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	,592**	,470**	,286**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005
	N	94	94	94

Correlations

		المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	كمية العمل	جودة العمل	إنجاز المهمة
الأجور والمكافآت	Pearson Correlation	,745	,634**	,596**	,445**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
خصائص الوظيفة	Pearson Correlation	,739**	,471	,528**	,329**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001
	N	94	94	94	94
ظروف العمل المعنوية	Pearson Correlation	,698**	,632**	,655	,472**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
فرق العمل	Pearson Correlation	,746**	,590**	,509**	,503
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
الأسلوب الإشرافي	Pearson Correlation	,464**	,464**	,574**	,359**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
المشاركة في القرارات	Pearson Correlation	,729*	,389*	,118	,203**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,256	,050
	N	94	94	94	94
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	Pearson Correlation	1**	,692**	,538**	,469**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
كمية العمل	Pearson Correlation	,692**	1**	,729**	,556**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000

	N	94	94	94	94
جودة العمل	Pearson Correlation	,538**	,729**	1**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94
إنجاز المهمة	Pearson Correlation	,469**	,556**	,696**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94
المعرفة و الإلتزام بمتطلبات الوظيفة	Pearson Correlation	,083	,110	,017	,410
	Sig. (2-tailed)	,428	,293	,869	,000
	N	94	94	94	94
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	,614**	,832**	,827**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94

Correlations

		المعرفة و الإلتزام بمتطلبات الوظيفة	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
الأجور والمكفآت	Pearson Correlation	-,027	,569**
	Sig. (2-tailed)	,793	,000
	N	94	94
خصائص الوظيفة	Pearson Correlation	-,012**	,453
	Sig. (2-tailed)	,907	,000
	N	94	94
ظروف العمل المعنوية	Pearson Correlation	-,004**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,969	,000
	N	94	94
فرق العمل	Pearson Correlation	,144**	,592**
	Sig. (2-tailed)	,166	,000
	N	94	94
الأسلوب الإشرافي	Pearson Correlation	-,025**	,470**
	Sig. (2-tailed)	,810	,000
	N	94	94
المشاركة في القرارات	Pearson Correlation	,111*	,286*
	Sig. (2-tailed)	,289	,005
	N	94	94
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	Pearson Correlation	,083**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,428	,000
	N	94	94
كمية العمل	Pearson Correlation	,110**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,293	,000
	N	94	94
جودة العمل	Pearson Correlation	,017**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,869	,000

	N	94	94
إنجاز المهمة	Pearson Correlation	,410**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
المعرفة و الإلتزام بمتطلبات الوظيفة	Pearson Correlation	1	,475
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	94	94
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	,475**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	94	94

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

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

اختبار التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	الأجور والمكفآت	خصائص الوظيفة	ظروف العمل المعنوية	فرق العمل	الأسلوب الإشرافي
Kolmogorov-Smirnov Z	1,499	1,734	1,115	1,808	1,057
Asymp. Sig. (2-tailed)	,022	,005	,167	,003	,214

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	المشاركة في القرارات	المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	كمية العمل	جودة العمل	إنجاز المهمة
Kolmogorov-Smirnov Z	3,207	,672	1,674	1,122	1,273
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,758	,007	,161	,078

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	المعرفة و الإلتزام بمتطلبات الوظيفة	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
Kolmogorov-Smirnov Z	1,245	1,120
Asymp. Sig. (2-tailed)	,090	,163

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Statistics

	الأجور والمكفآت	خصائص الوظيفة	ظروف العمل المعنوية	فرق العمل	الأسلوب الإشرافي
معامل الإلتواء	-,842	-,444	-,052	-,846	,231
Std. Error of Skewness	,249	,249	,249	,249	,249
معامل التفرطح	,856	,209	,142	,582	-,159
Std. Error of Kurtosis	,493	,493	,493	,493	,493

Statistics

	المشاركة في القرارات	المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	كمية العمل	جودة العمل	إنجاز المهمة
معامل الالتواء	2,387	,026	-,529	-,485	-,966
Std. Error of Skewness	,249	,249	,249	,249	,249
معامل التفرطح	4,642	-,052	-,471	1,385	1,361
Std. Error of Kurtosis	,493	,493	,493	,493	,493

Statistics

	المعرفة و الالتزام بمتطلبات الوظيفة	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
معامل الالتواء	-,499	-,798
Std. Error of Skewness	,249	,249
معامل التفرطح	,516	,359
Std. Error of Kurtosis	,493	,493

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistics

	الجنس	العمر	عدد سنوات الخبرة	الراتب	المستوى التعليمي	X1
المتوسط الحسابي	1,32	2,88	2,40	2,24	2,21	3,62
الانحراف المعياري	,469	,878	,693	,599	1,181	,881

Statistics

	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
المتوسط الحسابي	3,49	3,64	3,62	3,35	3,51	3,66	3,57
الانحراف المعياري	,839	,828	,791	1,044	,864	,824	,989

Statistics

	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
المتوسط الحسابي	3,62	3,70	3,78	3,64	3,19	3,77	3,32
الانحراف المعياري	,805	,865	,706	,902	1,040	,768	,907

Statistics

	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22
المتوسط الحسابي	3,48	3,52	3,07	3,74	3,55	3,41	3,51
الانحراف المعياري	,992	,959	1,060	1,005	,887	,835	,901

Statistics

	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29
المتوسط الحسابي	3,43	2,98	3,67	2,97	3,57	3,32	3,21
الانحراف المعياري	1,042	1,126	,872	,999	,823	,941	1,116

Statistics

	X30	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
--	-----	----	----	----	----	----	----

المتوسط الحسابي	3,46	3,20	3,37	3,34	3,46	3,82	3,38
الإتحراف المعياري	,969	1,012	1,057	1,083	1,241	,803	,985

Statistics

	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13
المتوسط الحسابي	3,09	3,70	3,03	3,40	3,54	3,43	3,35
الإتحراف المعياري	,958	,774	1,092	,896	,980	,861	,912

Statistics

	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20
المتوسط الحسابي	3,57	3,50	3,66	3,68	3,34	3,55	3,67
الإتحراف المعياري	,933	,852	,824	,793	1,043	,887	,847

Statistics

	الأجور والمكفآت	خصائص الوظيفة	ظروف العمل المعنوية	فرق العمل	الأسلوب الإشرافي
المتوسط الحسابي	3,5426	3,6128	3,5383	3,4745	3,4000
الإتحراف المعياري	,64699	,70745	,60181	,76312	,66559

Statistics

	المشاركة في القرارات	المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	كمية العمل	جودة العمل	إنجاز المهمة	المعرفة و الإلتزام بمتطلبات الوظيفة
المتوسط الحسابي	3,3638	3,6067	3,4383	3,3213	3,4787	3,5809
الإتحراف المعياري	,73027	,68712	,86523	,72332	,63260	,67014

Statistics

	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
المتوسط الحسابي	3,4548
الإتحراف المعياري	,54605

الانحدار الخطي البسيط

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,614 ^a	,377	,370	,43344

a. Predictors: (Constant), المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

b. Dependent Variable: المحور الثاني: الأداء الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,447	1	10,447	55,606	,000 ^b
	Residual	17,284	92	,188		
	Total	27,730	93			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: الأداء الوظيفي

b. Predictors: (Constant), المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,696	,240		7,061
	المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	,488	,065	,614	7,457

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	,000
	المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	,000

a. Dependent Variable: المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الإنحدار الخطي المتعدد

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 ^a	,541	,509	,38253

a. Predictors: (Constant), المشاركة في القرارات, الأسلوب الإشرافي, الأجور والمكافآت, فرق العمل, خصائص الوظيفة, ظروف العمل المعنوية

b. Dependent Variable: المحور الثاني: الأداء الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,000	6	2,500	17,084	,000 ^b
	Residual	12,731	87	,146		
	Total	27,730	93			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: الأداء الوظيفي

b. Predictors: (Constant), المشاركة في القرارات, الأسلوب الإشرافي, الأجور والمكافآت, فرق العمل, خصائص الوظيفة, ظروف العمل المعنوية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	--	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,105	,256		4,318	,000
	الأجور والمكفآت	,289	,108	,342	2,670	,009
	خصائص الوظيفة	-,203	,099	-,263	-2,051	,043
	ظروف العمل المعنوية	,115	,142	,126	,808	,421
	فرق العمل	,173	,077	,242	2,245	,027
	الأسلوب الإشرافي	,048	,091	,058	,523	,602
	المشاركة في القرارات	,265	,069	,354	3,814	,000

المحور الثاني: الأداء الوظيفي: Dependent Variable:

تحليل التباين لاختبار الفروق

2 (الجنس) -TEST GROUPS=1

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	ذكر	64	3,5917	,68804	,08601
	أنثى	30	3,6389	,69575	,12703

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means
		F	Sig.	T
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	Equal variances assumed	,174	,677	-,309
	Equal variances not assumed			-,308

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية	Equal variances assumed	92	,758	-,04722
	Equal variances not assumed	56,242	,759	-,04722

ANOVA العمر

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,707	3	1,236	2,767	,046
Within Groups	40,201	90	,447		
Total	43,908	93			

ANOVA الخبرة

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,865	2	,433	,915	,404
Within Groups	43,043	91	,473		
Total	43,908	93			

ANOVA الراتب

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,787	2	,394	,831	,439
Within Groups	43,121	91	,474		
Total	43,908	93			

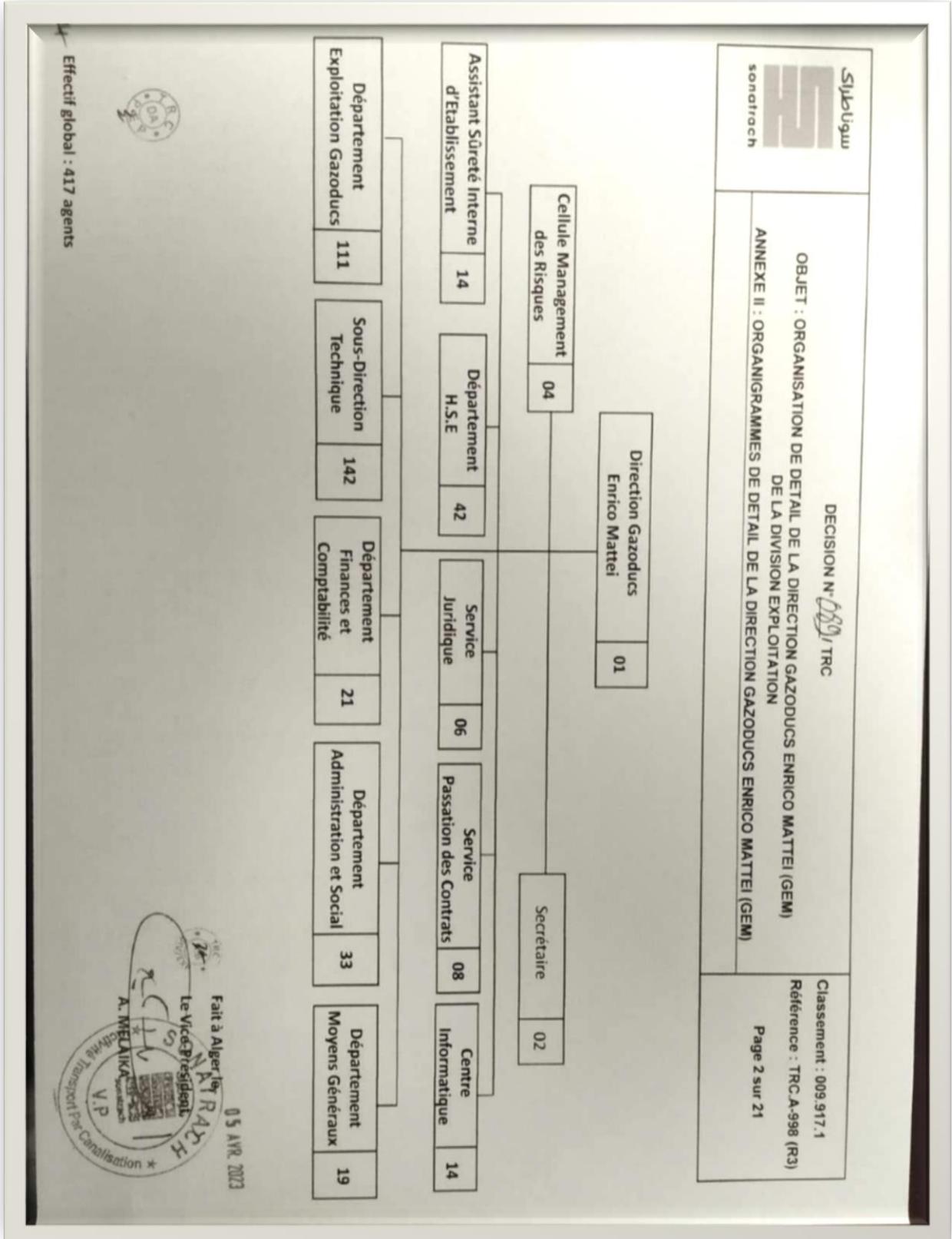
ANOVA المستوى التعليمي

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,169	3	,390	,821	,486
Within Groups	42,739	90	,475		
Total	43,908	93			

الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل عبر الأنابيب-مديرية أطريكو ماثي-عقلة أحمد-

بئر العاتر





سوناطراك

SONATRACH

TRANSFORMATION
RESSOURCES
HUMAINES

Equité - Performance - Perspectives

SONATRACH, attire et fidélise ses meilleurs talents et les hisse aux plus hauts niveaux de performance et d'efficacité, à travers la modernisation et la dynamisation des Processus RH, dans les domaines du **Recrutement**, du **Développement des Compétences**, du **Management de la Performance** et de la **Gestion de Carrière**, qui vous assurent :

- **Trois macro-parcours à la hauteur de vos perspectives**
- **Une gestion de carrière efficace axée sur une mobilité interne orchestrée**
- **Une rétribution équitable des performances**

قوة التغيير
L'Energie du **Changement**

www.sonatrach.dz