



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -

شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية بسكرة TIFIB

مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيساً	أستاذ التعليم العالي	فتيحة طويل
مشرفاً	أستاذ التعليم العالي	سامية عزيز
مناقشاً	أستاذ محاضر	سميرة بشقة

إشراف الأستاذ(ة):

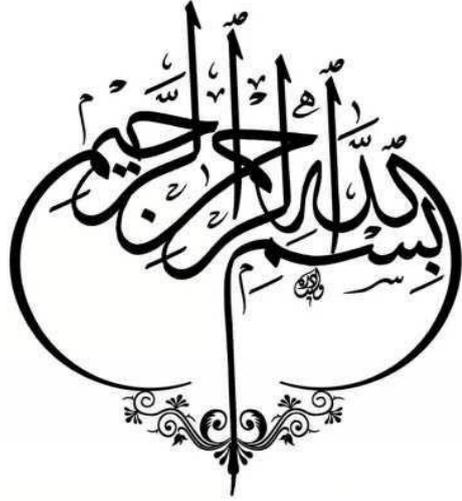
سامية عزيز

إعداد الطالبتين:

هاجر إبراهيمي

ليلى براهيمي

السنة الجامعية: 2023/2022



﴿وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

صدق الله العظيم «النساء: الآية 113»

شكر وعرافان

﴿اَفْرَأَيْتُمْ رِبِّيَّ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ﴾

بداية نحمد الله عز وجل على نعمه وجزيل الآله، حمدا يليق بعظمته وجلاله، على ما أحاطنا به من قوة وتوفيق.

عملاً بقول رسولنا: «من لا يشكر الناس، لا يشكر الله»، نتقدم بجزيل الشكر إلى من كاتفتنا ونحن نشق
درب العلم والنجاح في مسيرتنا العلمية، الأستاذة والأخت والصديقة **سامية عزيز** التي أشرفت على هذا
العمل، لها كل التقدير والاحترام على نصحها الثمينة ونقدتها البناء.

إلى كل من اللجنة والأساتذة المحكمين وكل من ساعدنا وكان عوناً لنا في رحلة البحث، خالص الشكر
والامتنان.

الطابتان

هاجر إبراهيم

ليلي إبراهيم

الإهداء

إلى من حققت فيهما الطاعة بعد الله ورسوله ونزل فيهما قرآن يتلى، قال تعالى:

﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِنَّمَا يَنْبَلِغُنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا
أُفٌ وَلَا تَنْهَرَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ۖ وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبُّ أَرْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي

صَغِيرًا ۖ

صدق الله
العظيم

أبويننا العزيزان، أمحبتنا الحنونات ألبسكم الله ثياب الصحة برًّا وإحسانًا

إلى إخواننا وإخواتنا حباً وتقديراً، متمم السند والملاذ لنا

إلى جدتنا الحبيبتان، أطال الله في عمركما وبارك فيكما

إلى من ضمهم التراب وضلت ذكراهم، لم ولن ننساكم

إلى كل من يحمل لقب إبراهيم وبرا هيمي

إلى كل أصدقائنا وأحبائنا نخدي هذا الجهد العلمي المتواضع

من الطابنتين هاجر وليلى

المحتويات

المحتويات:

الصفحة	المحتويات
	شكر وعرfan
	الإهداء
	المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	ملخص الدراسة
14	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
18	تقديم
19	1. مشكلة الدراسة
21	2. نموذج الدراسة
22	3. أهمية الدراسة
22	4. دوافع اختيار موضوع الدراسة
23	5. أهداف الدراسة
23	6. الدراسات السابقة
34	7. مفاهيم الدراسة
36	خلاصة
الفصل الثاني: الإطار المعرفي لجودة الحياة الوظيفية	
38	تقديم
39	1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية
40	2. التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية
42	3. أهمية جودة الحياة الوظيفية
42	4. أهداف جودة الحياة الوظيفية
44	5. أبعاد جودة الحياة الوظيفية
47	6. المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية
48	7. اتجاهات دراسة جودة الحياة الوظيفية
49	8. صعوبات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
50	9. برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية
51	10. أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية
54	خلاصة

الفصل الثالث: الإطار المعرفي لأداء العاملين	
56	تقديم
57	1. مفهوم الأداء
58	2. التطور التاريخي لمفهوم الأداء
59	3. خصائص الأداء
59	4. أهمية الأداء
60	5. أبعاد الأداء
61	6. أنواع الأداء
62	7. عناصر الأداء
63	8. محددات الأداء
64	9. العوامل المؤثرة في الأداء
65	10. أسباب ضعف الأداء
	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
70	تقديم
71	1. مجالات الدراسة
77	2. منهج الدراسة
78	3. أدوات الدراسة
79	4. مجتمع الدراسة
81	5. الأساليب الإحصائية
82	خلاصة
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج	
84	تقديم
85	1. مستويات تحليل البيانات
86	2. عرض وتحليل البيانات
86	1.2 عرض وتحليل بيانات المحور الأول
89	2.2 عرض وتحليل بيانات المحور الثاني
115	3. نتائج الدراسة
118	خاتمة
120	قائمة المراجع
125	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
33	التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01
44	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	02
73	نوع القماش والخيط المستخدم لصناعة المنتج	03
77	توزيع العمال على الأقسام الإدارية	04
77	توزيع العمال على قسم مديرية الإنتاج	05
79	درجات مقياس القياس	06
86	عرض نتائج المؤهل العلمي	07
87	عرض نتائج المستوى الوظيفي	08
88	عرض نتائج سنوات الخبرة	09
89	العرض الوصفي للبعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز	10
98	العرض الوصفي للبعد التنظيمي والتزام العاملين	11
106	العرض الوصفي للبعد الوظيفي وكمية العمل المنجز	12
115	ترتيب الأبعاد حسب النتائج	13

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الدراسة	21
02	نموذج أبعاد جودة الحياة الوظيفية	46
03	المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية	47
04	أنموذج أبعاد الأداء	61
05	مديريات المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية	71
06	هيكل مديرية التجارة والتموين	75
07	بيانات المؤهل العلمي	86
08	بيانات المستوى الوظيفي	87
09	بيانات سنوات الخبرة	88

ملخص الدراسة

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية ببسكرة .

ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة، حيث تم تصميم استبيان يتكون من 33 عبارة موزع على محورين، محور البيانات الشخصية ويضم 3 عبارات ومحور خاص بالمتغيرين يشمل 30 عبارة، إذ تم توزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، حيث وُزعت 52 استبانة وتم استرداد 45 استبيان صالح للدراسة على قسم الإنتاج.

اعتمدت الطالبتان على البرنامج الإحصائي spss v 25 لتحليل البيانات و استخدمتا أساليب إحصائية تمثلت في كل من : النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرار ، و قد كشفت النتائج على وجود دور مهم لجودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، من خلال تكامل الجوانب الثلاثة (الجانب التحفيزي، الجانب التنظيمي، الجانب الوظيفي)، هذه النقاط الأخيرة التي ساهمت في رفع أداء العاملين من ناحية تحسين نوعية العمل المنجز، التزام العاملين وزيادة كمية العمل؛ الأمر الذي يقود المؤسسة إلى التفرد أداءً و خدمةً وإنتاجاً لتحقيق المنافسة والتميز والريادة.

Abstract:

This study aimed to identify the quality of working life and its role in improving the performance of workers at the national corporation for Textile industries in biskra.

And to achieve this goal we used the descriptive method for the study, A questionnaire was designed consisting of 33 phrases over two axes, 3 phrases for the personal data and 30 phrases for the axis of the two variables. It was distributed using a stratified random sample method, where 52 questionnaires were distributed and 45 questionnaires were returned on the production department.

The two students relied on the statistical program v25 to analyze the data and used statistical methods represented in each of the following: percentage and arithmetic mean Standard deviation and repetition, and the results revealed the presence of an important role for the quality of work life in improving the performance of workers in the institution under study, this is done through the integration of the Three aspects(the motivational aspect, the organizational, and the functional aspect), these last points that contributed to raising the performance of the workers in terms of improving the quality of the work done and the commitment of the workers and increasing the amount of work, wich lead the institution to exclusivity in performance service and production to achieve excellence and leadership.

مقدمة:

تلعب المؤسسة الجزائرية دورا اجتماعيا واقتصاديا هاما، كما تعد ركيزة أساسية وقاعدة للتنمية، إلا أنها تقع في محيط كثير التغير سريع التطور مما يجعلها مجبرة لإعادة ترتيب سلم أولوياتها بما يضمن لها الاستمرارية والنجاح وبلوغ أهدافها كالتميز والريادة، ولعل قمة هذا السلم هي المورد البشري وإعطاءه الاهتمام اللازم كونه القلب النابض للمؤسسة والقادر على الإنتاج والابتكار والإبداع وحل المشكلات في العمل.

لذا على المؤسسات اليوم الأخذ بالرؤى الإستراتيجية الشاملة والمتكاملة لتصل إلى مبتغاها وتكون في الواجهة وتلبي احتياجاتها واحتياجات الأطراف المعنية، يمكن القول في هذا الصدد بأن هذه الرؤى الإستراتيجية تشير إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

تعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع البارزة والتي لها وزن ثقيل بين القضايا الإدارية، ويعود مطلع الاهتمام بها إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي أكدت نظرياتها على أهميتها وأهمية العنصر البشري القادر على قلب الموازين عن طريق الاهتمام به وبحاجياته المتنوعة، كإحاطته ببيئة تنظيمية فعالة تسمح له بإخراج طاقاته ليتفاعل في محيطه، وإعطاءه فرص للمشاركة في اتخاذ القرار كونه جزء من المؤسسة، قد تكون له رؤى تُغيّر من مستقبل المؤسسة، هذا بالإضافة إلى تحفيزه ماديا ومعنويا ومكافئته لإنعاش رغبته في العمل، وكذا تدريبه وترقيته الأمر الذي من شأنه أن يسهم في تطوير مهاراته ويخلق قيمة مضافة للمؤسسة عن طريق أداءه.

لا شك في أن الوصول لتحقيق أداء مثالي لا يأتي من العدم، بل من الأساليب والبرامج التي تتبناها المؤسسة للحفاظ على المورد البشري وتلبية رغباته المهنية والشخصية، التي تضمن ارتياحه وتعلقه بالعمل ويمكن الاستدلال على هذا القول في عدة صور تظهر في: إنقانه للعمل وإبداعه ومدى اندماجه بالمؤسسة وسرعة أداءه وكفاءته وحتى قيامه بمجهودات تزيد من قيمة المؤسسة وتميزها، وبالتالي تحقق طموحات الفرد والمؤسسة على حد سواء.

لهذا فإن جودة الحياة الوظيفية وأداء العمال وجهان لعملة واحدة قد لا يتحقق أحدهما دون الآخر، وعلى هذا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية بسكرة TIFIB، وبناء على ما سبق فإن هذه الدراسة تناولت هذا الموضوع من خلال خطة بحث تشتمل على مقدمة وخمس فصول وخاتمة، الفصل الأول خُصص للإطار

العام للدراسة وفصلين لمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى الفصل الذي يعالج الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وأخيراً الفصل الخامس الخاص بعرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج.

هذا وقد انقسمت الدراسة الراهنة إلى:

الفصل الأول: قد تم تكريسه للإطار العام للدراسة يتضمن مشكلة الدراسة ونموذج الدراسة يوضح الأبعاد والمؤشرات، كذلك أهمية ودوافع وأهداف الدراسة، إضافة إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع ثم مفاهيم الدراسة التي تتعلق بكل من جودة الحياة الوظيفية والأداء.

في حين تناول **الفصل الثاني:** جودة الحياة الوظيفية وقد تضمن مفهومها وتطورها التاريخي، أهميتها وأهدافها كذلك أبعادها والمراحل الرئيسية واتجاهات دراسة جودة حياة العمل ثم صعوبات تطبيقها وبرامج تحسين جودة حياة العمل وفي الختام تم عرض أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية.

بينما تطرقنا في **الفصل الثالث** إلى الأداء إذ تم استعراض فيه مفهوم الأداء وتطوره التاريخي، خصائصه وأهميته وأبعاده ثم أنواعه وعناصره ومحدداته ثم العوامل المؤثرة في الأداء وأسباب ضعفه.

أما **الفصل الرابع** عرضنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية حيث وضحنا فيه مجالات الدراسة ومنهجها والأدوات المستعملة في جمع البيانات ثم مجتمع الدراسة، هذا فضلاً عن الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

وأخيراً وليس آخراً **الفصل الخامس** كرسناه إلى عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج التي توصلنا إليها ثم الخاتمة.

الجانِبُ النَّظَرِي

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تقديم:

يعد الإطار العام للدراسة من الخطوات المهمة التي يقوم بها الباحث؛ بدءاً من مشكلة الدراسة إلى إبراز أهميتها ودوافع اختيار الموضوع والهدف منها؛ ثم الاطلاع على الدراسات السابقة والتعليق عليها بابرار أوجه التشابه والاختلاف ثم جوانب الاستفادة منها وتحديد بعد ذلك المفاهيم الإجرائية. عليه سوف يتضمن هذا الفصل العناصر التي تم ذكرها حسب الترتيب التالي:

1. مشكلة الدراسة
2. نموذج الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. دوافع اختيار موضوع الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. الدراسات السابقة
7. مفاهيم الدراسات

1. مشكلة الدراسة:

تعد المؤسسة أساس تطور المجتمع وتحديثه إذ تحاول هذه الأخيرة التكيف مع التغيرات الحاصلة في كافة المجالات، كون البيئة التي تحيط بها تتسم بالتعدد والتطور السريع، فإنها تؤثر وتتأثر هي الأخرى بمناحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية، في ظل هذه التطورات تسعى المؤسسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، كالاتمرار، التقدم، التميز، إلا أنها قد تواجه بعض العقبات والمشكلات الداخلية والخارجية تقف أمام تحقيق ذلك وتؤثر على بقائها بصفة عامة وعلى المورد البشري بصفة خاصة، وباعتبار المؤسسة كيان يضم موارد مالية ومادية وبشرية فإن المورد المالي هو الأصول المتاحة لتحمل التكاليف والالتزامات المالية أما المورد المادي فهو مجمل الوسائل والأدوات التي تسهم في تقديم العمليات الخدماتية والإنتاجية، بينما المورد البشري هو المسير والمدير والمحرك الرئيسي لبقية الموارد وأحد المؤثرات القوية التي يجب الاهتمام بها وتحقيق ما يعرف بجودة الحياة الوظيفية.

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المواضيع والقضايا الإدارية الهامة التي شددت انتباه الباحثين أمثال ولتون، شيرمان وأندرسون، إذ تعني العمل في بيئة مناسبة تشتمل عوامل مادية ومعنوية مشجعة للعاملين وتساعد على تقديم أفضل ما لديهم من جهد بدني أو ذهني يساهم في بلوغ مستويات عالية من العمل، ولعل هذا الهدف هو الهدف الأساسي الذي تطمح له أغلب المؤسسات والمؤسسة الجزائرية بشكل خاص، إلا أن تحقيقه يتطلب الاهتمام بمقومات جودة حياة العمل كالتشجيع على العمل التشاركي والتعاون الذي يساعد على الإبداع وإنجاز المهام بأقل الأخطاء، وتقديم مكافآت تحفزهم على الاستمرار وإعطائهم فرص للمشاركة في القرار وإبداء الرأي، كونهم جزء من المؤسسة فهذا يؤثر على شعورهم بالانتماء لها والارتياح، فالعمل في بيئة تنظيمية فعالة ومشجعة له مردود وأثر على العمل والعمال خاصة ما إذا كانت المؤسسة تطمح للاستثمار في المورد البشري والاستفادة منه عن طريق الترقية التي تغرس الحماس في نفس العامل للظفر بها والتدريب الذي يعد جوهر تنمية المسار الوظيفي للعمال، كونه يزود العاملين بمهارات ومعارف فنية، إذا فجودة الحياة الوظيفية عبارة عن منظومة متكاملة من المتطلبات والمقومات الفنية والإنسانية، لا تراعي الجانب المادي فقط بل الجانب الاجتماعي والنفسي للعامل، الأمر الذي قد يؤثر على أدائهم بشكل ما.

يعد الأداء أساس النجاح المؤسسي وقاعدة أساسية لتحقيق التنافس والتميز والريادة، هذا ما يجعله يحظى بأهمية بالغة ومرموقة في العمليات الإدارية، إذ يشير إلى درجة إتمام المهام الموكلة للعامل والمكونة لوظيفته وهو السبب الذي يقود المؤسسة إلى التطور والتعامل الجيد مع التغيرات التي تواجهها أو العكس،

يتصف هذا الأخير بكونه مفهوم واسع ومتطور يرتبط بكل من تفاعل العمال والمؤسسة ويحتل مكانة خاصة باعتباره الناتج النهائي ومحصلة لجميع الأنشطة، كما يتسم بالديناميكية وعدم الثبات، إلا أنه يصنع الفارق في كل مؤسسة هذا ما يدفعها لإختيار موارد بشرية كفؤة واستثمارها لقدراتهم ومهاراتهم من استخراج طاقاتهم الإبداعية وتطبيق عمليات وبرامج تنمي فكرهم ومعلوماتهم وتوفير وسائل عمل تضمن جودة ونوعية الإنتاج، وهذا مؤشر خاص يمكننا من خلاله الحكم على جودة الأداء. ناهيك عن الإبداع الذي يرفع من قيمة العمل والإنتاج ومكانة المؤسسة، كما يظهر الأداء الجيد للعمال في مدى التزامهم وتقيدهم بمواقيت العمل واتباعهم لقواعد المؤسسة وتطوعهم في العمل إذا تطلب الأمر. وهكذا يتحدد الأداء من خلال الجهود المبذولة من قبل العاملين في المؤسسة وتتضح هذه الجهود في كمية العمل المنجز في فترة زمنية محددة وسرعة هذا الانجاز والكفاءة المطلوبة من خلاله، وفي ظل ما تواجهه المؤسسة الصناعية الجزائرية تزداد الحاجة إلى الاهتمام بالموارد البشري تحت سقف ما يسمى بجودة الحياة الوظيفية لأنها لم تعد خيارا بل ضرورة، مع ازدياد حدة المنافسة وتسارع وتيرة التقدم، والتي من شأنها أن تؤثر في تفاعل الفرد وأداءه.

إن المهتم بمجال العمل سيلحظ العلاقة الوطيدة بين جودة حياة العمل وأداء العاملين، ذلك من خلال تداخل أبعادهما؛ فالعمل في بيئة تنظيمية مناسبة يشجع على العمل التشاركي ويعطي فرص للمشاركة في اتخاذ القرار وتحفيز العمال بالمكافآت وتزويد من معارفهم بالترقية والتدريب، وبالتالي تجعلهم مستقرين وتثير فخرهم بالانتماء، الأمر الذي قد ينعكس على التزامهم وإنجازهم للعمل بالشكل المناسب والمطلوب؛ أي أدائهم وبالتالي يعود على إنتاجية وأداء المؤسسة، لهذا سوف نحاول في هذه الدراسة التعرف على دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء، واستنادا لما ذكر سابقا يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر دقة ووضوحا من خلال إثارة التساؤل الآتي:

ما دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية

ببسكرة؟

وللإجابة على هذه المشكلة نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما دور الجانب التحفيزي في تحسين نوعية العمل المنجز؟
2. ما دور الجانب التنظيمي في التزام العاملين؟
3. ما دور الجانب الوظيفي في زيادة كمية العمل المنجز؟

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تبرز كل من قيمة جودة الحياة الوظيفية والأداء في المؤسسات، من خلال البحث في دور جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العمال، وجاءت هذه الدراسة استجابة للعديد من الدراسات والتوصيات التي أوصت بتسليط الضوء عليها، وبالتالي سوف تثري هذه الأخيرة معلومات الطالبين وتنمي من قدراتهما ومهارتهما العلمية والبحثية وتفتح لهما أبواب الرقي بالمستوى العلمي والمهني.

علما أن موضوع الدراسة مهم يساهم ويسهم في تطوير المؤسسة الجزائرية ودخولها ساحة المنافسة والتميز، عن طريق النتائج التي سنتوصل إليها مع تقديم نصائح وإرشادات لأصحاب السلطة والقرار والمسيرين من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز جودة الحياة الوظيفية والبحث عن سبل لتهيئة أرضية سليمة لتحقيقها، وبالتالي تحسين الأداء وتميز المؤسسة.

4. دوافع اختيار موضوع الدراسة:

يعد السعي لحل المشكلة من أهم أسباب اختيار موضوع الدراسة وحسب "موريس أنجريس" يتم اختيار الموضوع على أساسين: الأول يتمثل في الفائدة التي سيقدمها، والأساس الثاني إمكانية إنجاز الدراسة.

أما حسب الطالبين تتمثل الدوافع في:

1.4 دوافع ذاتية:

- اهتمام الطالبين الشخصي والرغبة الملحة في دراسة الموضوع.
- ارتباط الموضوع بميدان التخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.
- إمكانية البحث في الموضوع ودراسته وصولا إلى نتائج.

2.4 دوافع موضوعية:

توجه اغلب المؤسسات في العالم الحديث نحو تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية ومنها تحسين أداء العاملين وتحقيق الولاء والريادة والمنافسة.

- القيمة العلمية لهذا الموضوع واهتمام المفكرين والباحثين بجودة الحياة الوظيفية والأداء.

- دراسة الموضوع من زوايا وأبعاد مختلفة ذات أهمية لتحقيق تكامل علمي معرفي.
- التقرب إلى المؤسسة الجزائرية والعمل الميداني.

5. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي وهو البحث في دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين في المؤسسة.

والحاحا على هذا الهدف فإن الدراسة تهدف وتسعى إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على دور الجانب التحفيزي في تحسين نوعية العمل المنجز.
- معرفة دور الجانب التنظيمي في التزام العاملين.
- التعرف على دور الجانب الوظيفي في زيادة كمية العمل.

6. الدراسات السابقة:

بعد عملية الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين" والتي أفادتنا في تكوين رؤية أولية وصورة حول الموضوع وبلورة إشكالية البحث.

في هذا الجزء سوف نعرض هذه الدراسات التي تم ترتيبها حسب التاريخ الزمني. وفي الجزء الأول سوف نعرض الدراسات التي تناولت المتغير الأول **جودة الحياة الوظيفية** أما في الجزء الثاني نستعرض الدراسات التي تطرقت إلى المتغير الثاني **الأداء بالتحديد** أداء العاملين ثم في الجزء الثالث فنتناول دراسة تطرقت لكلا المتغيرين معا جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين وفيما يلي عرض هذه الدراسات:

1.6 الدراسة الأولى:

دراسة محمود إسماعيل أبو عودة تحت عنوان أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية التجارة، تخصص إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين 2018.

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق بعض الأهداف وتتمثل في:

- الاستطلاع على أثر الاستقرار والأمن الوظيفي في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- التعرف على أثر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- التعرف على أثر الأجور والمكافآت في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- الكشف عن أثر ظروف العمل في تحقيق التمييز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- التعرف على أثر المشاركة في اتخاذ القرارات في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- التعرف على أثر فرص الترقى والتقدم الوظيفي في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- التعرف على أثر برامج التدريب في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- التعرف على أثر التكنولوجيا المستخدمة في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- التعرف على أثر المتغيرات الخاصة لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- التعرف على الفروق الإحصائية حول أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي تعزى للمتغيرات الشخصية للمبحوثين والمتمثلة ب (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) ولتحقيق هذه الأهداف حاولت الباحثة الإجابة عن السؤال الرئيسي والفرضيات التالية:

السؤال الرئيسي: ما أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع

المدني؟

ويتفرع منها فرضيات فرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجور والمكافآت وتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاستقرار والأمن الوظيفي وتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوازن في الحياة الشخصية والوظيفية وتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ظروف العمل وتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين فرص الترقى والتقدم الوظيفي وتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج التدريب وتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المستخدمة وتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز التنظيمي لمنظمات المجتمع المدني تعزى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المحافظة).
- عينة الدراسة عينة عشوائية طبقية يستهدف بها رؤساء المجالس وأعضاء مجالس الإدارة والمدراء التنفيذيين، ورؤساء الأقسام في منظمات المجتمع المدني، وتم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات وتم توزيعها على 300 واسترداد 255.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها:

➤ قلة الترقى والتقدم الوظيفي في منظمات المجتمع المدني بسبب الركود الاقتصادي التي انتشرت في

هذه المنظمات.

- عدم وجود استقرار وأمان وظيفي للعاملين من قبل منظمات المجتمع المدني تعود إلى عدة أسباب سألقة الذكر.
- أظهرت النتائج أن الإدارة العليا في المنظمات المجتمع المدني بقطاع غزة تمتلك طاقم موظفين سريع وفعال في إيصال خدماتها للمجتمع.
- أظهرت النتائج أن الإدارة العليا في المنظمات لا تولي اهتماما كبيرا بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف إلى تعريف الموظفين بأهمية التميز المؤسسي.
- أظهرت النتائج أن منظمات المجتمع المدني تقتقر إلى إقامة حلقات وورش عمل تثقيفية للعاملين في المنظمة، مما يزيد من قدراتهم العقلية والإبداعية.
- أظهرت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول مستوى تطبيق جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الجنس والفئة العمرية بينما هناك فروق بالنسبة لمتغير: المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، المحافظة).

2.6 الدراسة الثانية:

- دراسة حدة سلطاني تحت عنوان دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة (دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قالمة) وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه شعبة العلوم الاقتصادية وتخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر 2022/2021.
- سعت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:
 1. إزالة الغموض عن مفهوم جودة الحياة الوظيفية خاصة وأنه من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبيا.
 2. التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية وعلى أهم الأساليب الإدارية الحديثة التي تساهم في تعزيز هذا السلوك لدي عمال بالمؤسسة، وأهم هذه الأساليب الإدارية هو تحسين جودة الحياة الوظيفية ودورها في احتواء مشاكل العمال وتوجيه سلوكياتهم نحو الايجابية.
 3. تهدف الدراسة إلى لفت انتباه متخذي القرار بالمؤسسة المبحوثة إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية الذي يبديه العامل كردة فعل لبرامج جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة مع التركيز على تقديم التوصيات والمقترحات التي تساعد على تجسيد ذلك على ارض الواقع لتعم الفائدة لدى جميع المؤسسات ولتحقيق هذه الأهداف حاولت هذه الدراسة الإجابة على السؤال الرئيسي والتساؤلات فرعية:

التساؤل الرئيسي: ما هو واقع تطبيق معايير وأبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة عمر بن عمر وما مدى مساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين لديها؟

وانطلاقاً من التساؤل الرئيسي طرحت التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة عمر بن عمر.
- ما هي أهم مداخل تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة قيد الدراسة؟
- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة قيد الدراسة
- هل هناك أثر لتطبيق جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسة عمر بن عمر؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

تمثلت عينة الدراسة في: العينة العشوائية من عاملين في المؤسسة السابق ذكرها باستخدام الاستبيان لجمع المعلومات وتم توزيعها على 300 عامل وفق المنهج الوصفي التحليلي واسترداد 291.

توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج: وهي كالتالي:

- توجه آراء المبحوثين في مؤسسة عمر بن عمر إلى الموافقة على الجزء الثاني من الاستبيان الخاص بمتغير جودة الحياة الوظيفية لان متوسطه الحسابي يساوي (35440) وهو مرتفع بين التطبيق المرتفع لهذا المحور بالمؤسسة قيد الدراسة.
- اتجاه المبحوثين في المؤسسة نحو الموافقة كذلك على جزء الثالث من الاستبيان والمتعلق بمحور سلوكيات المواطنة التنظيمية، والذي جاء متوسطه كذلك ضمن المجال المرتفع للمتوسطات الحسابية وقيمته 3,9744 ما يدل على التطبيق والتوجيه الكبير لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة.
- توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة عمر بن عمر قائمة بمقدار معامل الارتباط R والذي

يساوي (0,754) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى زيادة في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بقيمة 0,754.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) بينما توجد فروق في آراء العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي بالمؤسسة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) في حين توجد فروق في آراء ذات العينة تعزى لمتغير العمر.

3.6 الدراسة الثالثة:

بوقطف محمود بعنوان التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور - خنشلة- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع. تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014/2013، فقد سعت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:

- معرفة دور التكوين أثناء الخدمة في تطوير قدرات وسلوك الموظف بالمؤسسة الجامعية.
- التعرف على مدى تطبيق المؤسسة الجامعية لبرنامج التكوين أثناء الخدمة، واعتمادها عليه في تحسين أداء الموظفين.
- الكشف عن دور المؤسسة الجامعية في توجيه وتنظيم الدورات التكوينية أثناء الخدمة ومعرفة دور ذلك في زيادة أداء الموظفين.

ولتحقيق هذه الأهداف سعت هذه الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

كيف يسهم التكوين أثناء الخدمة في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجزائرية؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف يساعد التكوين أثناء الخدمة في تطوير قدرات وسلوك الموظف بالمؤسسة الجامعية الجزائرية؟

➤ كيف يؤثر المكون على نجاح عملية التكوين أثناء الخدمة بالنسبة للموظف بالمؤسسة الجامعية الجزائرية؟

➤ كيف تؤثر برامج التكوين على نجاح عملية التكوين أثناء الخدمة بالنسبة للموظف بالمؤسسة الجامعية الجزائرية؟

➤ كيف يساهم التكوين أثناء الخدمة في تحقيق أهداف الموظف.

وقد تم في هذه الدراسة الاعتماد على الأدوات المنهجية والتي تمكن الباحث من الوصول إلى المعلومات اللازمة تمثلت هذه الأدوات في الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، بالاعتماد على المسح الشامل لمجتمع الدراسة والمتكون من 46 موظف، ونظرا لطبيعة الدراسة التي تستهدف التعرف على التكوين أثناء الخدمة، قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، وكانت نتائج هذه الدراسة كالآتي:

- التكوين أثناء الخدمة له دور كبير في تطوير قدرات وسلوك الموظف.
- للمكون دور كبير في إنجاز عملية تكوين الموظف أثناء الخدمة، وذلك من خلال أسلوبه في تقديم أهداف الدورة التكوينية.
- للبرامج التكوينية دور مؤثر على نجاح عملية تكوين الموظف أثناء الخدمة وذلك من خلال مساهمتها في تحسين العلاقة بين الموظف والمسؤولين وبين الموظف وبقية زملائه.
- التكوين له علاقة بتحقيق أهداف الموظف والمؤسسة الجامعية، وذلك من خلال المساهمة في تحقيق الطموح الوظيفي للموظف وترقيته.

4.6 الدراسة الرابعة:

سعيد سمير أبو جليلة بعنوان: أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2018، وقد تركز الهدف العام لهذه الدراسة في التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية، حيث تفرعت منه مجموعة من الأهداف الفرعية تمثلت في:

➤ التعرف على مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) في شركات الاتصالات الليبية مما يلفت نظر المدراء إلى أهمية تطويره وتحديثه.

➤ التعرف على مستوى أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية، وتحديد الجوانب الايجابية والسلبية لأدائهم.

➤ تحليل أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية.

ولتحقيق هذه الأهداف حاولت هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية:

التساؤل الرئيسي:

هل يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية؟

ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

• ما مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على جودة العمل المنجز لدى العاملين في شركات الاتصالات الليبية؟

• ما مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الالتزام لدى العاملين في شركات الاتصالات الليبية؟

• ما مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على كمية العمل المنجز لدى العاملين في شركات الاتصالات الليبية؟

• حيث اعتمد الباحث لتحقيق الغرض من الدراسة على أداة الاستبانة لجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة، موزعة على عينة مكونة من 346 فردا تمثل كافة العاملين في الإدارة العليا والمتوسطة، وقد تم استرداد 330 استبيان كان الصالح منها 293 استبيان. تم سحب العينة من المجتمع مكون من 860 مدير ورئيس قسم، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الحصول على بيانات وافية ودقيقة لتحقيق الهدف من الدراسة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ هناك أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية.
- ✓ وجود أثر الاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على المتغير التابع جودة العمل في شركات الاتصالات الليبية، بينما أظهرت النتائج أن المتغير (التدريب والتطوير) لا يؤثر.
- ✓ وجود أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على الالتزام في شركات الاتصالات الليبية.
- ✓ وقد تبين كذلك أن هناك أثر لاستراتيجيات على إدارة الموارد البشرية على كمية العمل المنجز في شركات الاتصالات الليبية.

5.6 الدراسة الخامسة:

خليل إسماعيل إبراهيم ماضي بعنوان **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين**، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، 2014، حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

- تأصيل مفهوم وواقع جودة الحياة الوظيفية وإظهار طبيعة كل المهام والنشاطات والأبعاد والبرامج المختلفة لها، إضافة إلى التعرف على الأداء الوظيفي وطرق قياسه وأنواعه وعملية تقييم الأداء.
- اختبار العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الرئيسية والفرعية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة الفلسطينية.

تحديد العوامل التي يتوقف عليها إدراك العاملين في الجامعات الفلسطينية (الأزهر الإسلامية، والأقصى) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

ولتحقيق هذه الأهداف التي تم ذكرها فقد كان التساؤل الرئيسي كالتالي: هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين؟ وما هي درجة ونوعية هذه العلاقة؟ ويشق من هذا السؤال تساؤلات فرعية هي:

- هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية؟

حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعطيات حول موضوع الدراسة، موزعة على عينة مكونة من 344 فرد تم استرداد 308 استبانة بنسبة 89,5 % تقريبا، باستخدام العينة العشوائية الطبقية حسب الجامعة، وبناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت نتائج الدراسة كالاتي:

- أظهرت نتائج البحث تدني درجة الموافقة على مجال وبعد المشاركة في عملية اتخاذ القرارات المختلفة في الجامعة.
- أنه يوجد لدى العاملين درجة عالية من الالتزام التنظيمي في العمل، وأنهم يشعرون بالفخر والانتماء إلى الجامعة التي يعملون فيها.
- أن العاملين يشعرون بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يرغبون بالبحث عن فرص عمل بديلة.
- يوجد حالة عدم رضا لدى العاملين فيما يتعلق ببرامج التدريب والتعلم التي تقدمها الجامعات، ويرى الباحث أن هذا نتيجة لضعف وقلة التسهيلات والإمكانيات المادية التي توفرها الجامعات.

➤ التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والتي تم عرضها يمكن ملاحظة نقاط التشابه وكذلك الاختلاف بين هذه الدراسة الحالية والدراسات السابقة كالتالي:

جدول رقم (01): التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

البيان	ما ركزت عليه الدراسات السابقة	ما ركزت عليه الدراسة الحالية
1. الموضوع	<p>1. الدراسات التي ركزت على جودة الحياة الوظيفية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ركزت دراسة (محمود إسماعيل إسماعيل أبو عودة 2018) على أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي. - ركزت دراسة (حدة سلطاني 2021) على دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة. <p>2. الدراسات التي ركزت على الأداء الوظيفي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ركزت دراسة (بوقطف محمود 2013) على التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين - ركزت دراسة (سمير أبو جليدة 2018) على أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين. <p>3. دراسات ركزت على جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ركزت دراسة (خليل إسماعيل إبراهيم ماضي 2014) على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. 	<p>ستركز الدراسة الحالية على جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين من خلال دراسة أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين.</p>
2- مجتمع الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> - لقد طبقت الدراسات السابقة على مختلف المجتمعات منها. - دراسة (محمود إسماعيل إسماعيل أبو عودة 2018) على رؤساء المجالس وأعضاء المجالس والمدراء التنفيذيين ورؤساء الأقسام في منظمات المجتمع المدني. - دراسة (حدة سلطاني 2021) استهدفت وطبقت على عمال وإطارات في مؤسسة عمر بن عمر. - إما دراسة (بوقطف محمود 2013) فقد طبقت على الموظفين الإداريين بجامعة لغرور. - دراسة (سعيد سمير أبو جليدة 2018) طبقت على العاملين في الإدارة العليا والمتوسطة في شركات الاتصالات الليبية. - دراسة خليل (إسماعيل إبراهيم ماضي 2014) طبقت على العاملين الأكاديميين، والإداريين، والخدمات الجامعية. 	<p>هذه الدراسة ستطبق على العمال الإنتاجيين مقسمين إلى قسم الإنتاج (التجهيز، القسم التقني ونسيج)</p>
3- المنهج المتبع والأدوات	<ul style="list-style-type: none"> - استخدمت كل الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة في جمع البيانات، إلا دراسة بوقطف محمود 2013 استخدمت الملاحظة - المقابلة - الاستبيان. 	<p>ستتبع الدراسة المنهج الوصفي كما ستستخدم الملاحظة واستمارة الاستبيان، وسيستخدم برنامج SPSS V25</p>

<p>ستعتمد هذه الدراسة على العينة العشوائية الطبقية وذلك انطلاقاً من أن مجتمع الدراسة على شكل طبقات أو مستويات.</p>	<p>- اعتمدت كل الدراسات على العينة العشوائية الطبقية، مت عدا دراسة (حدة سلطاني 2021) والتي ذكرت أنها اعتمدت على العينية العشوائية دون ذكر النوع. ودراسة (بوقطف محمود 2013) اعتمدت على المسح الشامل.</p>	4-عينة الدراسة
<p>هذه الدراسة ستجرى في المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية ببسكرة.</p>	<p>- تنوعت أماكن الدراسات السابقة ما بين المحلية والتي طبقت في الجزائر ومن بينها دراسة (حدة سلطاني في جامعة العربي بن مهيدي - ام بواقي، ودراسة بوقطف محمود في جامعة محمد خيضر بسكرة)</p> <p>- ودراسة كل من خليل إسماعيل إبراهيم ماضي ودراسة محمود إسماعيل إسماعيل أبوعودة في فلسطين.</p> <p>- أما دراسة سعيد سمير أبو جليدة في عمان، الاردن.</p>	5-المكان

المصدر: من إعداد الطالبتين

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ❖ ساهمت هذه الدراسات في إزالة الغموض الذي كان لدينا في بداية الدراسة من ناحية الخلط المتواجد في الكثير من المفاهيم.
- ❖ وجهتنا هذه الدراسات إلى الكثير من المراجع التي لها علاقة بموضوع الدراسة.
- ❖ ساعدتنا في بناء تصور حول خطة البحث، وفي استخراج أبعاد كل متغير.
- ❖ ساعدتنا هذه الدراسات في ضبط وصياغة الإشكالية، كما أفادتنا في اختيار المنهج الملائم والمناسب لموضوع الدراسة.
- ❖ ساعدتنا كذلك في تصميم استمارة الدراسة.
- ❖ وأخيراً استفدنا من الدراسات السابقة التي تم ذكرها في كيفية تحليل بيانات الدراسة، ومقارنة النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات مع نتائج هذه الدراسة.

7. مفاهيم الدراسة:

جودة الحياة الوظيفية: هي سلسلة من العمليات والسياسات والإجراءات المتكاملة والمنظمة التي تقوم بها المؤسسة من أجل الاستثمار في الإمكانيات البشرية، وتوفير بيئة مناسبة للعمل ولأداء أفضل يحقق أهدافهم وأهداف المؤسسة.

العمل التشاركي: وهو أسلوب للتفاعل بين العمال يتيح التعاون وتظافر الجهود، عن طريق الاتصال والمشاركة والتنسيق مما يحسن في الأداء ويزيد من وتيرته.

المكافآت: هي كل ما يقدم للعامل من تحفيزات مادية أو معنوية تشجعهم على العمل وتجدد طاقاتهم وتزيد من تفاعلهم.

المشاركة في اتخاذ القرار: وتعنى إعطاء فرصة للعمال لإبداء آراءهم وطرح أفكارهم وتطلعاتهم ثم اتخاذها وتنفيذها حيث تزيد من ارتباطهم وشعورهم بالانتماء للمؤسسة.

البيئة التنظيمية: هي الخصائص والظروف التي تميز محيط العمل في المؤسسة والتي لها تأثير على تفاعل العمال ودوافعهم وسلوكياتهم.

الترقى الوظيفي: هو انتقال العامل من مستوى وظيفي إلى مستوى أعلى بفضل الاستحقاق والجدارة في العمل.

التدريب: هو تلك العمليات التي تكسب العامل معلومات ومهارات جديدة.

الأداء: هو محصلة التفاعل بين السلوك والانجاز، وهو مقياس للحكم على فعالية العاملين والمخرجات أو النتائج التي يحققونها خلال تأدية المهام.

جودة العمل المنجز: مدى إتقان العامل لعمله، ومدى مطابقة الأداء الفعلي للمنتج مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج، وذلك من خلال سلامة العمل المنجز من الأخطاء.

الالتزام: مدى تقيد العاملين والتزامهم بمواعيد العمل وتوقيت العمل المحدد، والتصرفات التي تتسجم مع القواعد الرسمية واللوائح التي تضعها مؤسسة النسيج، ومدى إتباعهم لها.

كمية العمل المنجز: هو مقدار العمل الذي يستطيع العامل انجازه في مؤسسة النسيج، في ظل الظروف العادية وسرعة هذا الانجاز خلال فترة زمنية معينة.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل المسمى بالإطار العام للدراسة والذي يعتبر من أهم الفصول، كونه يشمل أبرز أساسيات انطلاق البحث العلمي؛ من مشكلة البحث إلى نموذج الدراسة الذي يوضع المتغيرات والأبعاد والمؤشرات ثم أهمية الدراسة ودوافع اختيار الموضوع والهدف منه، وفي الأخير أهم الدراسات السابقة التي تم الاستناد عليها وتحديد المفاهيم باعتبارها موجه لرؤية معينة.

الفصل الثاني: الإطار المعرفي لجودة الحياة الوظيفية

تقديم:

في ظل التغيرات والتطورات السريعة التي يشهدها العالم وبوجه الخصوص عالم العمل، تسعى المؤسسات للحفاظ على بقائها والتقدم ثم المنافسة والتميز، ولتحقيق هذا الهدف يتطلب على المؤسسة: الاستغلال الأمثل لمواردها بصفة عامة والموارد البشري بصفة خاصة، كون المورد البشري سلاح تنافسي يحرك باقي الموارد وركيزة للتميز ولهذا على المؤسسة الاهتمام به وبكافة متطلباته لتضمن أداء فعال وناجع كما عليها توفير مناخ تنظيمي منسجم، ببيئة عمل صحية وأمنة تضمن له احتياجاته المعنوية والمادية من أجل تطوير الحياة الشخصية والتنظيمية هذا ما يندرج تحت مفهوم جودة الحياة الوظيفية Quality of work life أو ما يعرف باختصار QWL.

- يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم التي استحوذت على أنظار الباحثين واهتماماتهم، وبناءً على هذا المنطق سوف نتطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية:

1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية
2. التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية
3. أهمية جودة الحياة الوظيفية
4. أهداف جودة الحياة الوظيفية
5. أبعاد جودة الحياة الوظيفية
6. المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية
7. اتجاهات دراسة جودة الحياة الوظيفية
8. صعوبات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
9. برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية
10. أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية

1. مفهوم الجودة Quality

- يقال جاد أجادةً أي أتى بالجيد من قول أو فعل ويقال أجاد فلان في عمله وأجود، وجاد عمله يُجودُ جودةً (الزبيدي، 1994، صفحة 527).

- ورد في المعجم الوسيط أن الجودة مشتقة من الفعل جاد الفعل الثلاثي، والجودة هي صفة أو درجة يمتلكها شيء ما كما قد نعني درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج (بطاح، 2006، صفحة 116).

- في تعريف آخر: تعني الجودة: درجة امتياز السلعة أو الخدمة (حريم، 2013، صفحة 147).

1.1 مفهوم جودة الحياة الوظيفية

- تتعدد التعريفات والمفاهيم الخاصة بجودة الحياة الوظيفية ذلك حسب اختلاف وجهات نظر العلماء والباحثين في مجال العمل والإدارة من بين هذه التعريفات تعريف:
- **تعريف المغربي:** تمثل جودة الحياة الوظيفية الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة العمل، مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغط لدى العاملين في حين ينظر إلى مكونات جودة الحياة العمل كمدخل يتم من خلاله إمداد العاملين بالمعلومات والمعرفة والمكافئات التي تنمي الأداء وتمنح التعويض بشكل عادل مع الحفاظ على استمرار الأفراد وكرامتهم مما يدعم ويقوي الثقافة التنظيمية للمنظمة (المغربي، 2004، صفحة 05).
- يبرز هذا التعريف أهمية الجهود التي تقوم بها المؤسسة من أجل تحسين جودة العمل من أجل تنمية الأداء والحفاظ على المورد البشري وتقوية الثقافة التنظيمية.
- **تعريف نصار:** يشير نصار إلى أن جودة الحياة الوظيفية تعرف بأنها مجموعة من المزايا والسياسات التي تعمل المؤسسة على توفيرها من أجل ضمان تحسين وتطوير الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين وبالتالي التأثير بشكل كبير على ولاء وأداء والتزام الموظفين بشكل إيجابي يطور ويحسن جودة الأهداف التي يتم تحقيقها (الهبارنة، 2019، صفحة 122).
- يوضح هذا التعريف أن جودة الحياة الوظيفية هي كل ما توفره المؤسسة للعاملين من مزايا وسياسات من أجل حياتهم الشخصية والوظيفية لتطويرها، الذي يعود آثاره على أداء العمال وولائهم بشكل كبير.
- **تعريف والتون Waltron:** أما والتون فيعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها تُعبر عن توقعات الموظفين تجاه منظمات العمل من حيث عدالة الأجر والتعويض، وظروف العمل الصحية والأمن، والفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الحقوق الدستورية للعاملين، التكامل الاجتماعي والتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية (Waltron, 1974, pp. 17-18).
- من خلال هذا التعريف نرى بأن جودة الحياة الوظيفية حسب والتون تتمثل في التوقعات التي ينتظرها الموظف من منظمة العمل والتي تحقق التوازن بين حياته الشخصية والوظيفية.
- **تعريف Sherman:** هي تلك التغييرات التي تقوم بها المنظمة والتي من شأنها تحسين نوعية الحياة الوظيفية لمستخدميها وهذه التغييرات تركز على البحث عن طرق أفضل لجعل بيئة العمل أكثر فائدة وبما يؤدي إلى تخفيض القلق والضغط لدى العاملين (جاد الرب، 2008، صفحة 07). ويرى شيرمان أن جودة

الحياة الوظيفية تعني العمل في بيئة فعالة ومفيدة تقلل من القلق والضغط لدى العاملين والبحث عن طرق ناجحة لتحسين نوعية حياة العمل.

- **تعريف T.Takahashi:** تشير جودة الحياة الوظيفية إلى الصحة الجيدة والسعادة واحترام الذات والرضا عن الحياة والصحة العقلية وجودة حياة العمل QWL ليست محدودة للتغلب على الصعوبات والتعامل مع العقبات والأشياء السلبية فقط بل لتطوير الجوانب الإيجابية أيضا (Takahashi, et al., 2013, p. 148).

- نرى من خلال هذا التعريف أن جودة الحياة الوظيفية تعبر عن رضا العامل عن نفسه وعن حياته العملية ولا تقف هذه الأخيرة على القضاء على ما هو سلبي بل تطوير ما هو إيجابي أيضا.

- تعريف آخر: وتعرف على أنها نهج أو طريقة تستخدم فيها تقنية وأساليب محددة لتحسين العمل وهي وسيلة للتفكير في الناس والعمل والمنظمات كما تعني الجهود المبذولة لتحقيقها من خلال المشاركة النشطة للعمال والمنظمات كما تعني الجهود المبذولة لتحقيقها من خلال المشاركة النشطة للعمال في جميع أنحاء المنظمة (Ahmed, 2018, p. 06).

- يوضح هذا التعريف أن جودة الحياة الوظيفية هي تلك الطرق والأساليب التي تهدف إلى تحسين العمل وحياة العمال والمنظمة.

2. التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية:

إن نظرة المؤسسات والمنظمات للعنصر البشري بشكل ملحوظ إذ أنها تعد من أهم الموارد الغنية للمنظمات، ففي القدم كان يطلق عليه مصطلح الخادم العمومي وبعد ذلك أصبح يطلق عليه "القوى العاملة" والعمال إلى أن أصبح يطلق عليه رأس المال البشري وبالفعل يعد من العناصر الفعالة في المعادلة الإدارية بفصل قدرته على تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وجهد ووقت قليل فإن فشلت المؤسسة في إختيار العاملين وفشلت في تحفيزهم وإدارتهم وتدريبهم، سوف ينتهي بها بالفشل في تحقيق أهدافها (الهبارنة، 2019، صفحة 123)

وفي هذا الصدد استحوذ مفهوم جودة الحياة الوظيفية وتحسينها على اهتمام المختصين بالعلاقات الإنسانية والهندسة البشرية بما يزيد عن خمسين عامًا إنطلاقًا من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء مناسب وفي نهاية الستينات من القرن العشرين أصبح مفهوم فلسفي، ذلك يعود للتطور والتراكم المعرفي لنظريات الفكر الإداري (شراق و بوخدوني، 2020، صفحة 80).

وقد ظهر هذا المصطلح لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية United States of America في سبعينيات القرن الماضي ودخل الحياة الوظيفية بمدينة تورنتو الإيطالية سنة 1972 وفي السنة نفسها تأسس المجلس الدولي لجودة حياة العمل (بشيشي و مجلخ، 2018، صفحة 02).

ويضيف أندرسون Anderson أن ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية QWL في الولايات المتحدة الأمريكية كان نتيجة لزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب، التخريب المعتمد للآلات، زيادة الشعور السالب من العاملين تجاه المشرفين، ويستطرد قائلاً أن الإضراب Strike كان هو السمة السائدة هذا إضافة لتكاليف الإنتاج (جاد الرب، 2008، صفحة 15).

وفي أواخر السبعينات وأوائل الثمانينات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل نتيجة لعدة عوامل منها التضخم وأزمة الطاقة، الأمر الذي جعل المنظمات تخطط لمواجهة ارتفاع تكاليف الصناعة والطاقة. إلا أن الاهتمام زاد مرة أخرى في منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات (المزوق، 2017، صفحة 25) لأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية، ومع التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة الوظيفية وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية Reengineering وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية (المغربي، 2004، صفحة 04).

واستمر البحث وبقيت العديد من الأسئلة دون إجابة، كيف يمكن للمرء أن يحول الحياة العملية إلى أسلوب حياة عفوي؟ كيف يمكن أن يتواجد كلاهما في وئام دون إحداث اختلالات نفسية للعامل ولجسمه؟ وما هو بعد الطريق للوصول إلى حالة الحياة كتجربة ممتعة من خلال العمل؟ وهذا ما جاءت جودة الحياة الوظيفية للإجابة عنه. (Shyam, 2013, p. 02)

من خلال التطور التاريخي لجودة الحياة QWL نلاحظ أن الاهتمام بها تولد نتيجة لعدة أزمات وظروف مرت بها المؤسسة ومر بها العمال، الأمر الذي جعل المؤسسات والمنظمات تبحث وتخطط لمواجهة العوائق التي تقف أمام الاستمرار والتطور وذلك بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وإشباع حاجات الفرد وإعادة هندسة الموارد البشرية.

3. أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تتجلى أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق مزايا وفوائد عديدة للمنظمات والمؤسسات من خلال توفير البيئة الملائمة والرواتب والحوافز المادية الجيدة والعادلة، منح فرص للعاملين في المشاركة في اتخاذ القرار وغيرها لما لها من فائدة في تعزيز العلاقات الإنسانية والتعاونية والولاء للمنظمة.

وإنما تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في:

- أنها تعمل على تحسين العلاقة بين العاملين وبيئة العمل حيث تهتم بجودة المناخ العام وتأثيره على الأداء والعاملين وفعالية المنظمة والمشاركة في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- تعطي للفاعلين الإحساس بالملكية والاستقلالية والمسؤولية والتقدير الذاتي وتشعرهم بالرضا والامتتان، كما تعمل على زيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل (هلال، 2016، الصفحات 294-295).
- تساهم جودة الحياة الوظيفية في تخفيض الصراعات التنظيمية ودوران العمل وغياب العمال.
- تعظم من القدرة التنافسية للمؤسسة (الهداب و المغلاني، 2020، صفحة 238).
- تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية أيضا في تأثيرها المباشر وغير المباشر على الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات وما يمكن أن تأثره على مجمل أنشطة ومهام هذه المؤسسات سواء في آدائها لمهامها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية كالأفراد أو المنظمات وبالتالي تحقيق أهدافها (الحري، 2022).
- تسمح للمؤسسة بإستقطاب الكفاءات والإحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم (البياري، 2018، صفحة 13).
- مما تم عرضه في أهمية جودة الحياة الوظيفية نرى بأنها بالغة الأهمية لأسباب منها اهتمامها بالموارد البشري بدرجة أولى ومتطلباته المادية والمعنوية لأنه المحرك الأساسي في المؤسسة واعتمادها يعزز الرضا الوظيفي، الأداء، التميز والمنافسة.

4. أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تحقق جودة الحياة الوظيفية وبرامجها العديد من الأهداف أهمها:

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة وجعل المنظمة أكثر ديمقراطية.
 - تجديد التطور الفكري وزيادة المعرفة.
 - السعي إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمؤسسة (خضر و البشقالى، 2015، صفحة 338).
 - الحد من الإجهاد التنظيمي.
 - زيادة فاعلية المؤسسة.
 - زيادة الإنتاجية الفردية والمسائلة والالتزام.
 - توفير برامج كافية لتنمية الموارد البشرية.
 - تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة (نصر، 2020، صفحة 37).
- وهناك أهداف أخرى قد حددها Srivastava et Kampur وهي:

- زيادة الالتزام الوظيفي.
- تحسين معنويات الموظفين.
- تحسين إدارة التغيير المستمر.
- تحسين العلاقات داخل العمل وخارجه (شنافي، 2021، صفحة 200).

وأشار Hunt 92 إلى أهداف أخرى، تتمثل في:

- زيادة ثقة العاملين.
- الاندماج في حل المشكلات.
- زيادة الرضا الوظيفي (جاد الرب، 2008، صفحة 10).

من خلال هذه الأهداف نستنتج أن جودة الحياة الوظيفية لا تحقق أهداف المؤسسة فقط بل تسعى لإحداث توازن بين جودة الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين، كما تهدف إلى تحقيق الأهداف المهنية التنظيمية قريبة المدى منها وبعيدة المدى.

5. أبعاد جودة الحياة الوظيفية

وفي هذا سوف نعرض أبعاد جودة الحياة الوظيفية عند جملة من الباحثين حسب التسلسل الزمني للدراسة.

الجدول رقم (02): أبعاد جودة الحياة الوظيفية

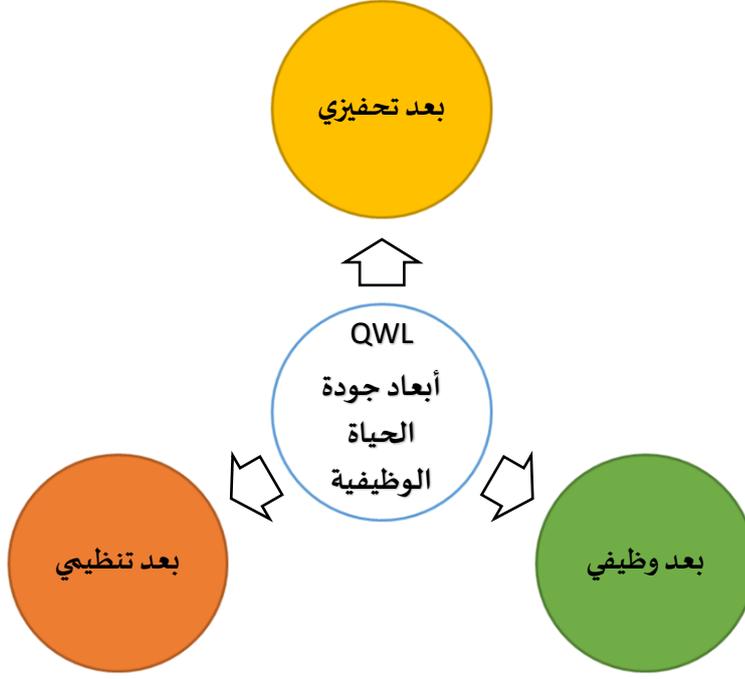
اسم الباحث	السنة	الأبعاد
محمود إسماعيل إسماعيل عودة	2018	<ul style="list-style-type: none"> - الأجور والمكافئات العادلة - التدريب - الاستقرار والأمان الوظيفي - التكنولوجيا المستخدمة - التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية - ظروف العمل - المشاركة في اتخاذ القرار - التقدم والرفي الوظيفي (أبو عودة، 2018، صفحة 06)
عبد الله عبد الخالق الطيب	2019	<ul style="list-style-type: none"> - عوامل وظيفية: التصميم الوظيفي، الأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية. - عوامل مالية: الأجور العادلة، المكافئات والتعويضات الكافية. (الطيب، 2019، الصفحات 17-20)
عمار حداد، شرف الدين سديرة ومحمد الأمين عسول	2020	<ul style="list-style-type: none"> - الأمن والصحة المهنية - التصميم الوظيفي - الاستقرار والأمن الوظيفي - التقليل من الضغوط في العمل - التوازن بين الحياة والعمل - فرق العمل (حداد، زديرة، و عسول، 2020، الصفحات 294-295)
حده سلطاني	2021	<ul style="list-style-type: none"> - فرص الترقية والتقدم الوظيفي - الأجور والمكافئات المالية - العلاقات الاجتماعية - التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية - المشاركة في إتخاذ القرارات - الاستقرار والأمن الوظيفي (سلطاني، د س ، صفحة 43)

<ul style="list-style-type: none"> - التوازن بين الحياة والعمل - إتاحة فرص للتقدم والرقى الوظيفي - الأمن والإستقرار الوظيفي (محمد، 2021، صفحة 521) 	2021	هدى محمد عبد العال محمد
<ul style="list-style-type: none"> - الرضا عن المهنة - بيئة عمل صحية وآمنة - الدعم المتبادل بين الموظف وزملائه ورؤسائه - إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة للعاملين - إعادة تصميم وإثراء الوظائف - المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع - الاستقرار والأمان الوظيفي - عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية - العدالة الاجتماعية وكرامة العاملين (الشميمري، 2022، الصفحات 128-129) 	2022	هدى صالح الشميمري

المصدر: من إعداد الطالبتين

تتعدد الأبعاد عند الباحثين وتختلف عند كل واحد منهم إلا أنه ما يمكن ملاحظته أنهم يشتركون في عدة أبعاد مثل: الأمن والاستقرار الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، العدالة في نظام الأجور والتصميم الوظيفي.

الشكل رقم (02): نموذج أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين

6. المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية

الشكل رقم (03): المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية



المصدر: محمد جاد الرب جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، مراجع إدارة الأعمال، كلية التجارة، الإسماعلية، جامعة قناة السويس.

- من خلال الشكل الذي يوضح المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية نصل إلى أن عملية تنفيذ وتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تتطلب خطوات متسلسلة ومنتظمة ومتكاملة تمس جميع الفئات العمالية لإنجاح هذه العملية، كما أنها عملية مستمرة تخضع للقياس عن طريق الإنتاجية والاتصالات، كتغذية راجعة للتأكد من نجاح البرامج وأثرها على المعاملين والمنظمة.

7. اتجاهات دراسة جودة الحياة الوظيفية:

يرتكز مفهوم جودة الحياة الوظيفية QWL على أساس مدرستين كل منهما تحاول أن تركز على جوانب معينة أثناء تناولها للموضوع:

1.7 اتجاه مدرسة الموارد البشرية:

يرتكز هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد ويؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقلالية... إلخ) على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحاً وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء إلى الجماعة والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات وحرية التعبير لدى العمال والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل المجهود لذلك للتأكيد على ذلك عن طريق المعلومات الغير رسمية، والتي تمثل الجانب الاجتماعي والنفسي من أجل زيادة الفهم لتثمين التمثلات الذهنية والمفيدة للشعور بالانتماء لدى الأفراد كما تؤكد بعض الدراسات على أن الوسط المهني فضاء للاندماج وتنشئة الفرد حيث تسمح للفرد بالانتماء إلى المؤسسة ومجتمعها ويحقق علاقات اجتماعية (بن خالد و بوحفص، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، 2015، صفحة 121).

3.7 المقاربة التقنية الاجتماعية:

ترى هذه المقاربة أنه الواجب أن تراعي جودة الحياة الوظيفية في العمل: العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية لمنظمات العمل وكذلك أيضا الجانب الإنساني أن كان مهماً والذي يسمى بالنسق القيمي الاجتماعي وبعض الباحثين يرون أنه من الضروري مراعاة هذا المفهوم إعادة بناء نموذج وطرق العمل، التكيف التكنولوجي، تعديل النسق التنظيمي ومراعاة أيضا المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى (حرارية و بوساق، 2018، صفحة 204).

وتستند كذلك معايير جودة الحياة الوظيفية في العمل إلى إعادة تنظيم العمل والمنظمة لهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة، حيث أن الفعالية تقتضي استعمال وتجربة عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متشعبة الأبعاد تؤدي إلى العدالة والديمقراطية في الوسط المهني والتشجيع على التشاور وتسيير

وإدارة المشاكل في العمل وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية (حرارية و بوساق، 2018، صفحة 204).

مما سبق ذكره يتضح لنا أن اتجاه مدرسة الموارد البشرية ركز على المورد البشري وعلى أهمية إشباع حاجاته والحرص على شعوره بالراحة التي تنمي رغبته في الانتماء إلى الجماعة كونه جزء منها وله دور مهم في المنظمة من مشاركة في اتخاذ القرار واتصال واستقلالية.

أما المقاربة التقنية الاجتماعية اهتمت وأكدت على ضرورة مراعاة محيط العمال وإعطاء أهمية لمنظمات العمل ولتحسين عملية التعايش داخل المنظمة من أجل تحقيق العدالة وحسن إدارة المشاكل والتحكم في بيئة العمل.

8. صعوبات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

- بالرغم من الأهمية البالغة لجودة الحياة الوظيفية وتطبيقها إلا أن هناك عتبات ومعوقات تواجه تطبيقها وتسهم في خفض وتدني جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة وتتمثل هذه الأخيرة في:
- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة.
 - ضعف الثقافة التنظيمية التي تصنف جودة حياة العمل كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 126).
 - موقف الإدارة السلبي في إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم.
 - خوف الإدارة العليا من التكلفة المالية العالية لتحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية دون وجود ضمان لنجاح هذه البرامج.
 - نقص الموارد سواء على مستوى البيئة المحيطة أو على مستوى المؤسسة (بوزيد، 2020، صفحة 196).
 - موقف الاتحادات والنقابات العمالية: قد يتولد عند الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين أي أن برامج جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من العاملين (البليسي، 2012، صفحة 14).

- عدم إدراك الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة حياة العمل والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفين.
- عدم القيام بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية وما يحتاجونه من تعليم وتدريب (أبو حميد، 2017، صفحة 21).

تقف العديد من الصعوبات في وجه إحياء جودة حياة وظيفية سواء من طرف الإدارة أو الموظفين أو من طرف جهات خارجية إلا أن أهم عائق هو عدم إدراك أهمية برامج جودة الحياة من طرف الإدارة العليا بشكل خاص.

9. برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية:

إن محاولة تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية لا تأتي من فراغ بل تستوجب جملة من العمليات وعدة محاولات في التخطيط قبل التنفيذ وتتمثل هذه البرامج في:

- الإشراف الجيد على العاملين
- ظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة
- وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافئات
- علاقات عمل جيدة
- مشاركة عالية وكفؤة في صنع القرارات
- القدرة العالية في التكيف مع الضغوط البيئية (الشنطي، 2016، صفحة 32).
- نظام الاتصالات المفتوح
- الترقية والتقدم الوظيفي لهاته البرامج
- تشجيع الإبداع والابتكار من خلال احترام أفكار العاملين
- التعزيز الإيجابي والتدريب الإضافي لتعزيز الاستقرار
- التغيير (بوزيد، 2020، الصفحات 197-198).
- ومن أجل نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية يجب أن يلتزم المدير في المؤسسة في فلسفته وهيكله وتلبية المتطلبات العملية بل أكثر من ذلك، يجب أن يشارك بشكل شخصي في البرامج وفي لجنته التوجيهية (Brower, 1988, p. 05).

- ما يمكن ملاحظته هنا أن برنامج تحسين جودة الحياة الوظيفية برامج شاملة لكافة الجوانب كما أنها تتطلب تضافر الجهود بين كل المستويات وتكامل بين العوامل والنظم والسياسات من أجل إحياء روح الإبداع والابتكار وخلق بيئة آمنة مناسبة تعزز التقدم والنمو وتسمح للفاعلين بالإحساس بالكرامة الإنسانية والانتماء للمؤسسة ومنه يصبح العامل قوة تدفع إلى المنافسة والتميز.

10. أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية:

أكدت العديد من الدراسات على عملية قياس جودة الحياة الوظيفية وتشخيصها من خلال مقاييس ومعايير تسمح بذلك، وهنا سوف نعرض بعض الدراسات والمقاييس التي اعتمدت عليها:

➤ أُعتبرت دراسة Islam. M.Z. F Siengthai أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال عوامل

هيرزبرج الصحية المتمثلة في هذه المقاييس :

- معدلات الأداء الوظيفي

- درجة الرضا الوظيفي

- سياسة الأجور

- سياسة الشركة

- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين

➤ بينما ترى دراسة Indira Kamdasamy التي وضعت في دراستها مجموعة من المقاييس لقياس جودة

العمل وهي على النحو الآتي:

- معدلات دوران العمل

- معدلات الأداء

- درجة الرضا الوظيفي

- درجة رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال الأداء (الجمال، 2019،

صفحة 18).

➤ أما 1975 Seashore، فيؤكد أن طريقة القياس عموماً تشد إلى قاعدة الحكم على الشعور بالرضا

أو عدمه ويؤكد على أهمية الأخذ بعين الاعتبار الظروف البيئية والنظرة الوقتية في قياس الرضا مع

الأخذ بعين الاعتبار والحسبان وجهة نظر العمال والمستخدمين والمجمع في عالم العمل (بن خالد،

جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي: دراسة ميدانية بمؤسسة إستشفائية، 2017، صفحة 37).

- بينما ماهر كان قد حدد أربع مجموعات من مقاييس جودة الحياة الوظيفية وهي:
 - **مقاييس إنتاجية:** وتمثل الجانب المادي الملموس وتعتمد على بيانات مستخرجة من السجلات والقوائم المالية للمنظمة.
 - **مقاييس درجة الرضا:** وتمثل عملية استقصاء آراء العاملين باستخدام قوائم بها أسئلة لجمع البيانات وقياس درجة الرضا.
 - **مقاييس حركة وتدفق العمالة:** وتشير إلى الالتزام التنظيمي وارتباط الفرد بعمله ومعدلات الغياب والتمارض ومعدلات دوران العمالة والحوادث والمرض والاضطرابات.
 - **المراجعة الإدارية لجودة الحياة الوظيفية:** ويتم من خلالها مراجعة ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة وقدرتها على إدارة برامج الجودة (الدمارش، 2018، الصفحات 23-24).
- وحسب ما أشار إليه (بن خالد و بوحفص، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، 2015، صفحة 123)، فإنها تشمل:
 - المكافئات المتعلقة بالعمل: مثل ضمان المكافئات والأجور والأرباح الهامشية.
 - المسار المهني: ويتمثل في التكوين والإتقان وإمكانية التطور والتحول من مكان العمل.
 - أوقات العمل: ويشتمل على التغيب لأسباب عائلية وساعات العمل.
 - الجو السائد والمنتشر مع زملاء العمل ويتضمن صراع الأدوار والشعور بالانتماء والعلاقة مع الزملاء والزميلات والمنافسة.
 - العلاقة مع رؤساء العمل: وتشمل الاتصال وتلقي المعلومات والملاحظات والتقييم والعلاقة المتبادلة مع المرؤوسين والعلاقة السائدة مع رئيس العمل، والعلاقة مع العمال الآخرين.
 - الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل: وتشمل على وسائل العمل ومكان العمل ومعدات العمل.
 - العوامل التي تؤثر في تقييم الوظائف.
 - العوامل الداعمة للعاملين مثل العلاقة مع النقابة، وتقييم المهام ووسائل المساعدة المتاحة لدى العاملين (الهبازنة، 2019، الصفحات 131-130).

من خلال ما سبق ذكره يتضح لنا أن هذه الدراسات تلتقي وتتقارق في بعض النقاط، إلا أنها تتوافق في معدلات الأداء، درجة الرضا، سياسة الأجور، العلاقات في العمل، العلاقة مع النقابة، جودة الخدمة المقدمة للعمال.

خلاصة الفصل:

بعد عرضنا لفصل جودة الحياة الوظيفية وأهم المعلومات عنها نصل إلى خلاصة أهمية المورد البشري بوصفه السلاح التنافسي الذي يحرك باقي الموارد ويضمن للمؤسسة النجاح والتميز من خلال أداءه، وهذا ما جعل المؤسسات اليوم تهتم بجودة الحياة الوظيفية QWL باستقطاب المورد البشري الكفاء وتحقيق أهدافه، إرساء بيئة عمل آمنة وصحية، إشباع حاجاته المادية والمعنوية تحفيزه وتطوير مهاراته، إضافة إلى إشراكه في القرارات بمنحه الشعور بالرضا والانتماء، مما يعزز من ولائه والتزامه تجاه المؤسسة وهذا ما يحقق أهداف العامل والمؤسسة في أن واحد.

الفصل الثالث: الإطار المعرفي لأداء العاملين

تقديم:

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي تحظى بالأهمية الكبيرة في المؤسسات، فهو العمود الذي تركز عليه ومؤشر لنجاحها، ذلك من خلال الاهتمام بالموارد البشري من تطوير لأدائهم وتنمية مهارتهم لتحقيق الهدف الذي تسعى إليه كل مؤسسة وهو التكيف والبقاء والاستمرارية، وذلك عن طريق مواكبة التطورات والتغيرات التي تطرأ سواء على الإدارة أي الهيكل التنظيمي أو على مستوى الوظائف والعمليات، من الصفات التي يتميز بها الأداء هي الديناميكية، أي أن أداء الموارد البشرية في حالة تطور بفعل التدريب والتكوين، فان نجاح المؤسسة مرتبط بمدى كفاءة وفعالية موردها البشري.

ولقد عرف الأداء تطوراً عبر الزمن إلى الوقت الراهن وهذا ما كان دافعاً قوياً لبروز إسهامات الباحثين سواء التقليدية أو الحديثة، فمن الإسهامات التقليدية نجد رائد مدرسة الإدارة العلمية "فريدريك تايلور" والذي له الفضل في إعطاء مفهوم دقيق للأداء من خلال دراسته للحركة والزمن، وغيرها من الإسهامات الأخرى التي طورت الأداء مما كان عليه إلى ما هو عليه الآن. ومنه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية:

- مفهوم الأداء
- التطور التاريخي لمفهوم الأداء
- خصائص الأداء
- أهمية الأداء
- أبعاد الأداء
- أنواع الأداء
- عناصر الأداء
- محددات الأداء
- العوامل المؤثرة للأداء
- أسباب ضعف الأداء

1 مفهوم الأداء:**1.1 لغة: من الفعل أدى يؤدي تأدية واداء مُؤد (المؤدي) مؤدَّى:**

- أدى الشيء: قام به، قضاها «أدى التحية العسكرية» «أدى خدمة» «أدى الصلاة».
- أدى إليه الشيء: أوصله، أدى به إلى كذا: انتهى أو قاده إلى كذا «أدى به إلى العزلة» «كل الطرق تؤدي إلى روما» (العرب، د س ن، صفحة 78).

2.1 اصطلاحاً:

- يعرفه الخطيب بأنه: "النتيجة النهائية لنشاطات الفرد أو هو انعكاس لقدرة الفرد وقابليته على تحقيق أهداف المنظمة".
- أما Daft فيصف الأداء بأنه قدرة الفرد على تحقيق أهداف المنظمة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفعالة (حسين، 2013، صفحة 215).
- أما هاينز عرفت الأداء الوظيفي بأنه: "النتائج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المؤسسة" (بن علي و شهيد، 2019، صفحة 408).
- كما تم تعريف الأداء الوظيفي في قاموس أوكسفورد: بأنه إنجاز وتنفيذ وتحقيق أعمال متعهد بها أو مكلف بتنفيذها (الخنيفي، 2019، صفحة 05).
- هو ذلك التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً، على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس.
- ومن الباحثين من ينظر للأداء الوظيفي على أنه نتيجة تفاعل الصفات الشخصية للموظفين وجهودهم في العمل مع ما تقدمه المنظمة من مساعدات وعبر عن ذلك بالمعادلة:

$$\text{الأداء الوظيفي} = \text{الصفات الشخصية للأفراد} \times \text{الدعم التنظيمي} \times \text{جهود العمل}$$

- وهو محصول السلوك الإنساني في إطار الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المطلوبة.

- نشاط يمكن الموظف من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود المفروضة على الاستخدام المعقول للموارد المتاحة (دروش و مصطفى، 2018).
 - تفاعل سلوك الموظف الذي يتحدد بتفاعل جهده وقدرته.
 - تعريف آخر: على أنه "يمثل قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله (جبيرات، 2019، صفحة 14).
 - يعرف كذلك بأنه القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من طرف العامل الكفاء تدريباً (راهم، 2016، صفحة 219).
- نستنتج من هاته التعاريف التي قدمت أن الأداء هو النتيجة التي يحققها العامل وبالتالي تتحقق أهداف المؤسسة عن طريق إنجاز المهام الموكلة إليه. وهو محصلة تفاعل بين السلوك والإنجاز.

2. التطور التاريخي لمفهوم الأداء :

يعتبر الأداء من المفاهيم التي تتسم بالديناميكية وعدم السكونية في محتواها المعرفي، حيث عرف تطورا منذ بداية استعمالاته الأولى إلى وقتنا الحالي، وهذا بفعل التطورات الاقتصادية وغيرها التي ميزت حركية المجتمعات البشرية والتي كانت بدورها دافعا قويا لبروز إسهامات الباحثين في هذا الحقل من المعرفة.

ومن بين الباحثين نجد رائد مدرسة الإدارة العلمية "تايلور" والذي له الفضل في إعطاء مفهوم دقيق للأداء والاهتمام بقياسه، وهذا من خلال الدراسة الدقيقة للحركة التي يؤديها العمال وتوقيت كل منها بقصد الوصول إلى الوقت اللازم لإدارة الآلة وإيقافها، أي في إطار ما يعرف بدراسة الحركة والزمن (يوسف، 2016، صفحة 33)، أما "إلتون مايو" والذي يعتبر أبرز رائد لمدرسة العلاقات الإنسانية، حيث قام بإجراء تجاربه بمصانع هاوثورن حيث بدأ بدراسة العلاقة بين نوعية الإضاءة وفعالية الأداء، فلاحظ أن البقاء على نفس الظروف لا تعني انخفاض في مستوى الأداء. الأمر الذي جعل إلتون مايو يتقطن إلى أن هناك عوامل غير مادية تؤثر على أداء العمال. أما "هنري فايول" فالأداء الفعال عنده قائم عند ضرورة توفر إدارة رشيدة قائمة على أسس علمية تمكنها من التحكم في تسيير مواردها البشرية (مخبر علم إجتماع المنظمات والمناجمنت، 2015، صفحة 64).

نستخلص من خلال هذه النشأة أن موضوع الأداء حظي بقدر كبير من اهتمامات الباحثين نظرا لأهمية الأداء البالغة الذي يكتسبها داخل المؤسسة، ونظرا كذلك للدراسات التي قام بها الباحثون الذين تم

ذكرهم والتي من المستحيل الاستغناء عنها فمن خلال هاته الدراسات تم التعرف على الأداء وكيفية تفعيله وتحسينه.

3. خصائص الأداء :

- الوضوح والفهم المتبادل بين العاملين للأهداف وقدرتها على تحقيق النتائج المرجوة.
- وحدة الأهداف وترابطها ببعضها.
- ديناميكية أهداف الأداء ومرونتها مع المتغيرات والمستجدات.
- إرتباط الأهداف بالموارد المتاحة.
- مشاركة العاملين في وضع الأهداف (الكرخي، 2015، صفحة 36).
- شمولية الأهداف لجمع أنشطة المنظمة.

نستنتج من خلال الخصائص التي تم ذكرها أن الأداء يتميز بمجموعة من المميزات من بينها الوضوح أي أنه محدود وواضح بشكل دقيق ما بين العاملين، كذلك تميزه الأهداف الموحدة وترابطها ما بين العمال وحركية الأهداف التي يسعى إليها الأداء إذ تعبر هذه الأهداف المشتركة بين العاملين وشاملة للجميع.

4. أهمية الأداء :

1.4 بالنسبة للمنظمة:

- الاستغلال الأمثل للموارد والتقليل من حجم التكاليف.
- استجابة لرغبة وحاجيات العمال من خلال الرفع من مستويات الإبداع والابتكار.
- التعامل بشكل فعال ومرن مع السوق.
- الزيادة من قيمة أصول المنظمة (بوخاتم، 2021، الصفحات 593-594).

2.4 بالنسبة للعاملين:

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل.
- يعد الأداء أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليها الكثير من القرارات الإدارية، والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد مثل: النقل، الترقية والتكوين.

- يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له.

نستنتج أن للأداء أهمية بالغة وذلك سواء على مستوى المنظمة أو العاملين فهو ذو وجهين أي يساهم في نجاح المنظمة وذلك عن طريق فعالية أداء عاملها حيث تكمن أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة في مرونة السوق ويزيد من قيمة وثقل المنظمة إلى غير ذلك من الأهمية التي يكتسبها الأداء بالنسبة للمنظمة، أما بخصوص العاملين، فأدائهم الجيد يضمن لهم الترقية والمكافآت كذلك يعتبر الأداء معيار للحكم على قدرة الفرد ونجاحه داخل المؤسسة (بوقطب، 2014، الصفحات 61-62).

5. أبعاد الأداء:

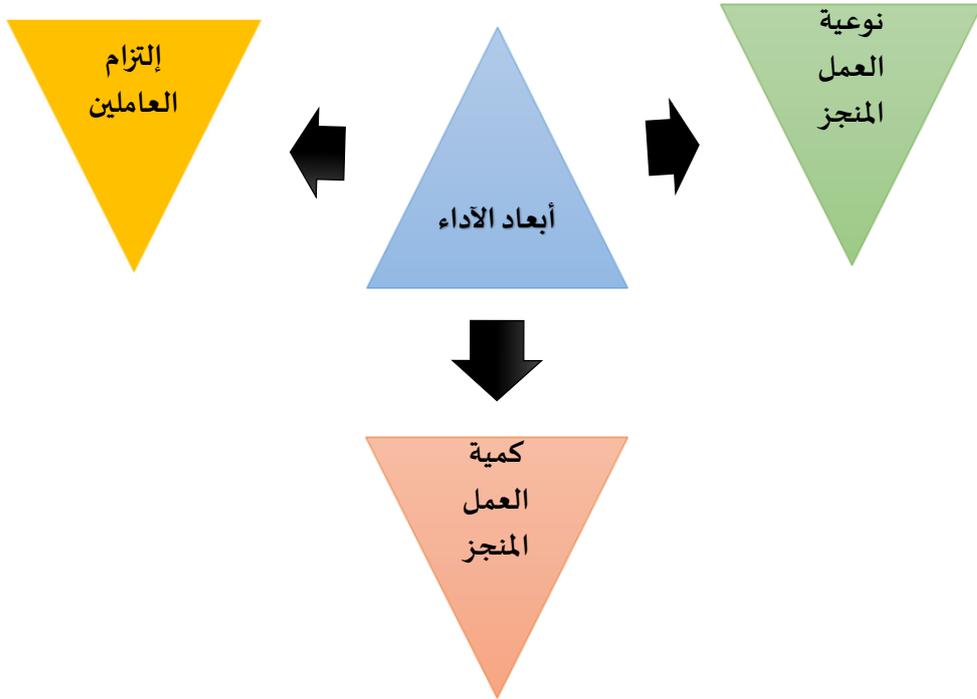
1.5 جودة العمل المنجز: تعني مستوى الدقة والإتقان ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ويندرج ضمن هذا الإطار مطابقة مخرجات الأداء للمواصفات المحددة من قبل الإدارة أو ضمن المواصفات العالمية، وكذلك تقيس خلو الأداء من الأخطاء أو الثغرات، فضلا عن قياسها لدرجة الإبداع والابتكار، فالجودة هي مؤشر خاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان (أبو جليلة، 2018، الصفحات 40-41)، وتعني كذلك الدقة في المخرجات والإنجازات التي تتحقق من أداء العامل للمهام المطلوبة (البساطي، 2021، صفحة 03).

2.5 الالتزام: يعرفه عبد الوهاب خطاب بأنه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما، مما يترتب عليه سلوك مرغوب فيه من جانب الفرد تجاه المنظمة، حيث يرتبط مفهوم الالتزام بدرجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها، حيث يعتبر أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بسلوك العاملين المستقبلي داخل المنظمة، ومن أوجه الالتزام القوي للعاملين تجاه المنظمة تتمثل في عدم التغيب، أو التأخر عن العمل أو التهرب عن أدائه، القيام بأنشطة أكثر مما هو مطلوب (أبو جليلة، 2018، الصفحات 42-43).

3.5 كمية العمل المنجز: وهي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات تدريب وتسهيلات (بوقطب، 2014، صفحة 65).

نستنتج من هذه الأبعاد التي تم ذكرها أن الأداء يقاس من خلال ثلاثة أبعاد متمثلة في جودة ونوعية العمل المنجز وذلك من خلال مستوى الدقة والإتقان، كذلك في إلتزام العاملين وعدم تغييبهم أو القيام بأعمال إضافية، كذلك بمقدار العمل الذي تم إنجازه أي حجم العمل وكميته.

شكل رقم (04): أنموذج أبعاد الأداء



المصدر: من إعداد الطالبتين

6. أنواع الأداء:

1.6 حسب معيار الشمولية: يعتبر هذا التصنيف مقترنا بمعيارى الجزئية الشمولية.

1.1.6 الأداء الكلي: يتمثل في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة على تحقيقها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على المؤسسة بالضعف أو القوة في مواجهة الفرص.

2.1.6 الأداء الجزئي: ويقصد به الأداء الذي تحققه كل وظيفة وكل نظام فرعي داخل المؤسسة (مزغيش، 2011، صفحة 25)

2.6 حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الذاتي (الداخلي) والأداء الخارجي.

1.2.6 الأداء الداخلي: أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- **الأداء البشري:** هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارها موردا هاما قادرا على تحقيق الإنتاجية بكفاءة عالية.

- **الأداء التقني:** يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- **الأداء المالي:** يكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

أ. **الأداء الخارجي:** هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده (مخبر علم إجتماع المنظمات والمناجمنت، 2015، صفحة 67).

7. عناصر الأداء:

هناك من يحدد عناصر الأداء من الناحية الفيزيائية للعمل في ثلاثة عناصر أساسية وهي:

- **الموظف/ العامل:** وهو ما يمتلكه الفرد من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

- **الوظيفة:** ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل، كما تحتوي على عنصر التغذية الاسترجاعية كجزء منها.

- **الموقف:** أي ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي (يوسف، 2016، صفحة 32).

- وهناك من يحدد عناصر الأداء كما يلي:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارة والمهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني، والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء (درّة، 2008، صفحة 126).

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل أن ينجزه في الظروف العادية للعمل، ومقدار وسرعة هذا الإنجاز.

- **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز الأعمال في وقتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين (عكاشة، 2008، صفحة 34).

نستخلص مما سبق أنه هناك من اعتبر أن مكونات الأداء هي نفسها عناصر الأداء ولهذا فإن الأداء يتكون من عناصر تختلف من باحث إلى آخر فهناك من اعتبر عناصر الأداء تتمثل في الموظف وهو العامل الذي توجه له أعمال ووظائف، أما الوظيفة وهي المهنة أو المنصب الذي يخول للعامل وأخيرا الموقف وهو المكان أو البيئة التنظيمية التي تؤدي فيه الوظيفة. أما بالنسبة للرأي الآخر أن عناصر الأداء تتحدد في مختلف المهارات والمعارف حول الوظيفة، وجودة العمل والتي تكمن في الدقة والإتقان، كذلك كمية العمل المنجز أي مقدار العمل المنجز وأخيرا الجدية في العمل أي المثابرة والوثوق.

8. محددات الأداء:

- **الجهد:** يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

- **القدرات:** تشير إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه (بو الشرش، 2015، الصفحات 87-88). والتي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول، ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات.

- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** ويشمل تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة (بوخمخ و هروم، 2010، الصفحات 57-58).

نستنتج من خلال ما سبق أن للأداء معايير تحده وتتمثل في الجهد وذلك من خلال الطاقة الجسدية والفكرية أو العقلية والتي يبذلها العامل لتأدية مهامه، كذلك القدرات والتي تعني قدرة الفرد العامل على إنجاز أعماله، وأخيرا إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك من خلال تصور العامل لسلوكاته ولأنشطة التي سيقوم بها والطريقة التي يمارس بها دوره ومهامه.

- وهناك من يرى أن محددات الأداء تكمن في:

- **كمية الجهد المبذول:** فكمية الجهد المبذول تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية.

- **نوعية الجهد:** فتعني الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول والمواصفات بنوعية معينة.

- **نمط الأداء:** فالمقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل (مخبر علم إجتماع المنظمات والمناجمنت، 2015، صفحة 65).

في الأخير يمكن القول أن هناك من يرى أن للأداء محددات ككمية الجهد المبذول؛ أي الطاقة الجسمانية والعقلية، أيضا نوعية الجهد ونمط الأداء؛ بمعنى الأسلوب في العمل.

9. العوامل المؤثرة في الأداء:

- يتأثر الأداء الوظيفي بجملة من العوامل يمكن تصنيفها كما يلي:

1.9 العوامل الإدارية: توجد العديد من العوامل التي تؤثر في الأداء ومن بينها العوامل الإدارية

والمتمثلة في:

- غياب الأهداف المحددة.

- عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين.

- مشكلات الرضا الوظيفي، فانخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والعكس صحيح.

- التسبب الإداري والذي يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة، بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين، وقد يعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة والإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة (الحسيني و الخيال، 2013، صفحة 74).

2.9 العوامل الفنية: تتمثل العوامل الفنية في نوعية الآلات والمعدات وأساليب العمل المستخدمة، وهي

تعني التكنولوجيا المستعملة في العمل والإنتاج حيث يكون لها دور حاسم في أداء الأفراد في بعض الحالات ودور ثانوي في حالات أخرى لأن ذلك يتوقف على طبيعة وخصائص النشاط الذي يمارسه الفرد (المركز الديمقراطي العربي، 2020، صفحة 153).

3.9 العوامل السيكولوجية الأساسية: وتتمثل في الإدراك والاتجاهات والدوافع وكل هذه العوامل تساهم

في تكوين شخصية الفرد.

4.9 العوامل الاجتماعية: ويقصد بها تلك العوامل التي تحكم تفاعل المدير مع جو العمل الاجتماعي وعلاقته بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين.

5.9 العوامل الحضارية: ويقصد بها مجموعة العوامل التي تتمثل في الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع ومدى تأثيرها على الأداء، وأيضاً مجموعة القيم والتقاليد السائدة في المجتمع (درة، 2008، صفحة 131).

نستخلص مما سبق ومن العوامل التي تم ذكرها أن أداء العاملين يتأثر بالعديد من العوامل خاصة سابقة الذكر، والتي تعتبر عوامل خارجية تتعلق هذه العوامل الخارجية ببيئة العمل في المنظمة أي أنها خارج ذات الفرد العامل وهناك كذلك عوامل ذاتية والتي ترتبط بالفرد بحد ذاته كقدرات ومهارات الأفراد أو كما تعرف بالعوامل الداخلية فكل هذه العوامل من شأنها أن تعيق أداء العامل أو تحسن من أدائه وذلك يعني أن تأثيرها سواء يكون إيجابياً أم سلبياً.

10. أسباب ضعف الأداء:

هناك عدة أسباب تفشل وتضعف الأداء، حيث ينخفض الأداء ويعم البطء والتأخير وغيرها من مظاهر الضعف ولعل من أهم أسباب ضعف الأداء ما يلي:

- عدم الانضباط في العمل من جانب معظم العاملين، ليس فقط فيما يتعلق بالحضور والانصراف، بل يمتد إلى إضاعة وقت الدوام وعدم استغلاله لمصلحة العمل.
- غياب علاقات العمل الطيبة: فقلة تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض، وغياب الترابط الذي ينعكس بدوره على الأداء.
- قد يكون سوء فهم الأهداف أو الخطة هو أحد الأسباب الرئيسية لفشل أداء العاملين، إذ كثيراً ما يؤدي سوء فهم العاملين للأهداف والخطط إلى أخطاء وتجاوزات في التنفيذ (البساطي، 2021، الصفحات 72-72).
- عدم المعرفة بكيفية أداء العمل وذلك بسبب عدم تعلم المهارات المطلوبة.
- ضعف موقف العاملين تجاه مسؤوليات ووظائفهم والافتقار إلى الحماسة لطبيعة عملهم (الهاجري، 2011، صفحة 46).

نستنتج من خلال الأسباب التي تضعف الأداء والتي تم ذكرها أن الأداء ليس بالضرورة يكون دائما عاليا وإيجابيا، فهناك مجموعة من العوامل والأسباب التي تعيقه، وبالتالي تعيق سير المؤسسة وتجعل منه أداء ضعيف كإضاعة الوقت والتغيب كذلك ضعف العلاقات بين العمال وتجعل هناك تنافر ما بينهم، فعلاقات العمل تعتبر مؤشر لتحسين الأداء وغيابها يضعف هذا الأداء، أو يمكن أن يفشل الأداء نتيجة عدم فهم العامل لمهامه وأهدافه، أو بإشراك العمال في مهمة مشتركة وبالتالي غموض الدور، كذلك يفشل الأداء أو يضعف بسبب نقص كفاءة العامل.

خلاصة الفصل:

وخلاصة لما سبق وتطرقنا له حول الأداء، نصل إلى أن للأداء أهمية كبيرة وبالغة كونه الأساس الذي تسير على نحوه كل مؤسسة، ولأنه الوسيلة والغاية التي تسعى من خلالها إلى التطور والمنافسة والتميز، سواء للعاملين أو المؤسسة، فهذه الأخيرة تكاد تكون أكثر استقرارا بفضل مجهود العمال الفعال، والذي يمكن أن يحدد قدرات العمال وخصائصهم الشخصية التي تتوفر فيهم؛ كما يمكن أن نحكم على نجاح أدائهم من خلال الدقة والإتقان في العمل والتزام العمال في المؤسسة وكذلك حجم وكمية العمل.

الجانِبُ التَطْبِيقِي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تقديم:

بعد التعرف على الجانب النظري للدراسة سوف نتطرق إلى الجانب الميداني والإجراءات المنهجية للدراسة، اللذان يعدان من أهم الدعائم والخطوات اللازمة في البحث العلمي لغاية الإجابة على التساؤلات المطروحة وإسقاط معلومات ومعطيات الجانب النظري على الواقع.

وقد سعت الطالبتين بكل جهد إلى تحقيق الموضوعية المطلوبة في هذه الدراسة، إذ سيتم التطرق في هذا الفصل إلى: مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري) و ثم المنهج والأدوات المعتمد عليهما، كذلك مجتمع البحث مع وصفه وتوضيح طريقة وسبب اختياره.

وتم تقسيم هذا الفصل وفقا للعناصر التالية:

1. مجالات الدراسة
2. منهج الدراسة
3. أدوات الدراسة
4. مجتمع الدراسة
5. الأساليب الإحصائية

1. مجالات الدراسة:

1.1 المجال المكاني:

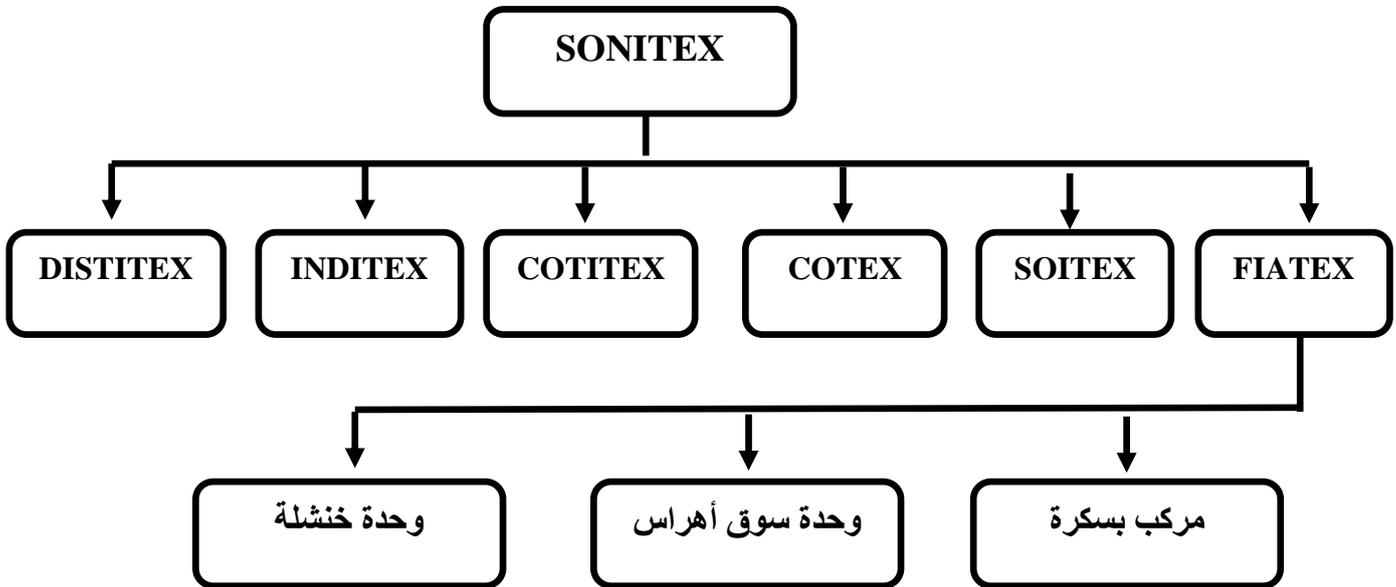
تمت هذه الدراسة في المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية Sonitex، بسكرة إحدى المؤسسات المتواجدة في المحيط الحديث والتي تعد بأفاق اقتصادية هامة إذا ما عُتبت بالرعاية اللازمة.

1.1.1 نشأة المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية TIFIB/Sonitex:

ظهرت المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية Sonitex بعد التعبئة شبه تامة للخارج من جانب المنتجات النسيجية، وكان انشائها عبارة عن محاولة للتخلي عن الخارج والسعي وراء النهوض نحو الإستقلالية الإنتاجية وذلك بموجب المرسوم رقم 66/218 الصادر بتاريخ 1966/07/22، وتطورت هذه الشركة وتوسعت حيث أصبحت تضم 31 وحدة إنتاجية مجهزة بالآلات الحديثة، تستهلك مواد أولية مختلفة نذكر منها: القطن، الصوف، الفيسكور... إلخ

وبعد سنوات انفصلت المركبات عن المؤسسة الأم بالكامل وأصبح مجال النسيج قائما على المركبات أو المديرية المفصلة كالتالي:

الشكل رقم (05): مديريات المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية



المصدر: مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية

2.1.1 بطاقة تعريفية للمؤسسة:

مؤسسة صناعة النسيج والتجهيز بسكرة هي مؤسسة إنتاجية متخصصة في الصناعة القماش الجاهز، تقع في المنطقة الصناعية، يحدها شرقا مؤسسة العموري للأجور، وغربا مؤسسة الكوابل وشمالا مؤسسة نفظال، وجنوبا مؤسسة الغزال للطحين، حيث تتربع على مساحة 12 هكتار، منها 6 هكتار مغطاة، وقد دامت مدة إنجازها 3 سنوات و 4 أشهر مُكلفة بـ 71.9 مليار سنتيم يقدر رأسمالها بـ 839.000.000 دج، وتتوفر على يد عاملة مقدرة بـ 310 عامل موزعة على ورشات.

A-مخزن الخيط، B- التحضير، C- النسيج، D- التصليح، E- مخزن قماش خام، F- التجهيز الرطب والجاف، G- مخزن القماش النهائي، H- الملحقات التقنية، I- ورشة المراقبة ومخزن قطع الغيار، K- التكوين والإبداع، L- الإدارة، M- المطعم، N- عيادة العلاج، P- تكرير المياه، Q- مولد الكهرباء والغاز، ومن هذه الملاحق توجد 7 ورشات إنتاجية مجاورة لبعضها البعض على شكل حرف U وهي :

(A1)،(B2)،(C3)،(D4)،(E5)،(F6)،(G7)

(A1): ورشة مخزن الخيط: تتم فيها عملية تخزين لكل أنواع الخيط التي تدخل في العملية الإنتاجية.

(B2) : ورشة التحضير: نم فيها عملية تحضير الخيط الذي يدخل في عملية النسيج (القماش).

(C3): ورشة النسيج: تتم فيها عملية نسيج القماش.

(D4): ورشة التصليح: تتم فيها عملية تعديل وتصليح كل الأخطاء الموجودة في القماش.

(E5): تتم فيها عملية التخزين الأولية التي تدخل في عملية الغسل.

(F6): التجهيز الرطب والجاف: وتتم في هذه الورشة بعملية الغسل وتجفيف كل أنواع القماش ومراقبته

وتغليفه.

(G7): مخزن القماش النهائي: تتم فيه عملية التخزين والتوزيع للقماش.

3.1.1 التعريف بالمنتج محل الدراسة:

بما أن مؤسسة النسيج والتجهيز مؤسسة إنتاجية فهي تتوفر على ثلاث مخازن.

- مخزون المواد الأولية: ويتمثل في الخيط بكل أنواعه.

- مخزون الإنتاج التام: ويتمثل هذا المخزون في القماش بكل أنواعه.

- **المخزون المركزي:** والذي يتضمن مواد أولية وقطع غيار وتجهيزات مكتب ومواد ولوازم.
تعريف المنتج: هو عبارة على قماش جاهز وتركيبته الأساسية تتمثل في الخيط. وله أنواع عدة حسب الخيط المستعمل وهي كثيرة منها: 100% قطن، و100% بولستار والممزوج مثل كارمل (Kermel) وبولستار (Polyster).

أنواع الخيط: بولستار (Polyster) بولستارلان (Polyster laine) (Viscose/polyster)،
 أكريليك (Acrylique) 100% قطن، 100% صوف.

أنواع القماش: في المؤسسة يوجد عدة من القماش كل منها له تركيبته الخاصة من الخيط وعلى ذكر المثال؛ الجدول التالي الذي بين نوع القماش ونوع الخيط الذي يستخدم في صنعه.

جدول رقم (03): يمثل نوع القماش والخيط المستخدم لصناعة المنتج

المادة الكيميائية	دورها
Dafpon	صابون جاف
Ammoniaque	عدم إزالة اللون
Patmor	يستعمل لغلغ ثقب المانع لمرور المادة
Raplidise	ينزع الشموع
Mayon	ينزع الزيت
Fumon	مرطب القماش
Aversin	يستعمل للصبغة
Evlan-V33	مانع لدخول السوسة

المصدر: مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية

4.1.1 مرحلة التجهيز الجاف:

وتتم هذه المرحلة عبر الخطوات التالية:

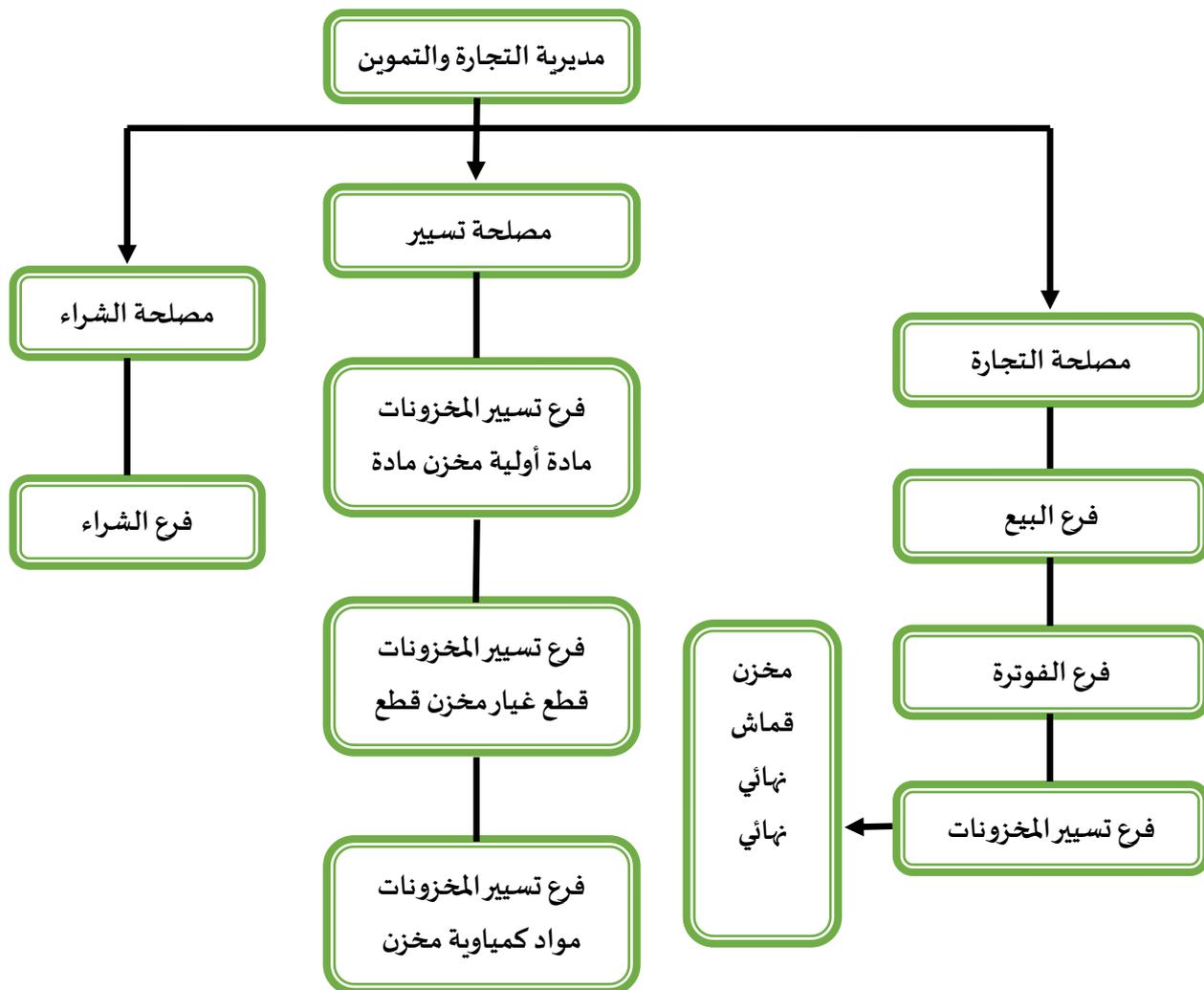
- تجميع قطع القماش للحصول على طول واحد.
 - قص الزوائد، ويتم أيضا تحديد الوجه العلوي والسفلي بالقماش.
 - عملية كي القماش لينتج عنه تبريق القماش وتثبيت طول القماش.
 - تثبيت القماش للمرة الثانية لكي ينقص طوله وكذلك تخفيف لمعادن القماش المرتفع.
 - عملية مشط القماش من أجل تجعيده لأنه يستعمل في خياطة البرانيس والجلاليب والمعاطف.
- ثم ينتقل ليتم مراقبته نوعيا لتحديد نوعية القماش.

5.1.1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة النسيج والتجهيز TIFIB

الهيكل التنظيمي لمؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة والتي تعتبر وحدة مستقلة بذاتها وذلك باحتوائها على خمس مديريات وكل مديرية تحتوي على خمس مصالح وفروع نقابة ولجنة المساهمة الخاصة بالعمال.

- **المديرية العامة:** ويشرف عليها رئيس عام وهو المسؤول الأول ويسيرها داخليا وخارجيا
- **سيكريتاريا:** ويشرف عليها كاتبة وهي التي تنسق كل الأعمال الإدارية الخاصة بتلك المديرية وتنظم العلاقات الخارجية والمواعيد الخاصة بالمدير.
- **الحماية والأمن:** ويشرف عليها رئيس مصلحة وتنقسم إلى خمس أفواج: أ، ب، ج، د، هـ، التي تسهر على سلامة وحماية المؤسسة.
- **قسم الحسابات والتدقيق:** ويشرف عليها نائب مدير مكلف بدراسة كل الحسابات وتدقيق خاصة بالمؤسسة.
- **قسم الإبداع:** ويشرف عليها نائب مدير مكلف بالإبداع وهو الذي يخطط للإبداعات وتعتبر خطوة من خطوات المراحل الإنتاجية الأولى.
- **مصلحة المنازعات:** وتشرف عليها رئيسة منازعات مكلفة بالقضايا القانونية التي تخص المؤسسة.
- **مديرية الموارد البشرية:** يشرف عليها مدير مكلف بالموارد البشرية وهو الذي تربطه علاقة مع كل المصالح وكذلك المدير العام ويتمثل دور هذه المديرية في تسيير وتكوين العمال وهي مقسمة إلى مصلحتين:
 - ✓ **مصلحة الموارد البشرية:** ويشرف عليها رئيس مصلحة مكلف بتسيير بشؤون العمال وتنقسم إلى فرعين: فرع الموارد البشرية وفرع الأجور.
 - ✓ **مصلحة الوسائل العامة:** ويشرف عليها رئيس المصلحة مكلف بتسيير وسائل النقل ونظافة المؤسسة داخليا ولها ثلاث فروع هي: نظافة، صيانة، وسائل النقل.
- **مديرية المحاسبة المالية:** ويشرف عليها مكلف بالمحاسبة والمالية وهو الذي يقوم بكل المحاسبية للمؤسسة مع الاتصال الدائم بالمدير العام وتحتوي على: مصلحة المحاسبة والمالية والإجراءات الحسابية، كما يقوم بتحديد أسعار المنتجات وتنقسم إلى أربعة فروع: المواد، البنوك، الشراء، الممولون (أنظر الملحق رقم 05).

الشكل رقم (06): هيكل مديرية التجارة والتموين



المصدر: مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة الوطنية لصناعات النسيج

- **مديرية التجارة والتموين:** يشرف عليها مكلف بالتموين والتجارة وهو المسؤول على العلاقات التي تربط بين الإدارة ومصالحها وتقسم هذه المديرية إلى ثلاثة مصالح:
- ✓ **مصلحة التجارة:** ويشرف عليها رئيس مصلحة ويقوم بكل المبيعات الخاصة بالقماش التام محليا (مدني، عسكري، شبه عسكري) ويقسم إلى ثلاث فروع هي: فرع البيع، فرع تسيير المخزونات، فرع الفوترة.
- ✓ **مصلحة تسيير المخزونات:** ويشرف عليها رئيس مصلحة مكلف بتسيير كل المخزونات الخاصة بالمؤسسة مثل: المواد الأولية، قطع الغيار... الخ. وتتنقسم إلى ثلاث فروع هي: فرع تسيير المخزونات، فرع تسيير الموارد الأولية، فرع تسيير المواد الكيماوية.
- ✓ **مصلحة الشراء:** ويشرف عليها مدير مكلف بكل مشتريات المؤسسة واحتياجاتها.

- **مديرية الصيانة:** ويشرف عليها مدير مكلف بالصيانة وتنقسم إلى مصالحي:
- ✓ **مصالح الصيانة العامة:** ويشرف عليها رئيس مصلحة مكلف بصيانة الآلات الإنتاجية والآلات غير الإنتاجية.
- ✓ **مصالح الكهرباء:** ويشرف عليها مكلف بتسيير شؤون كهرباء الآلات والكهرباء العامة.
- ✓ **مصالح صيانة الآلات الميكانيكية:** ويشرف عليها رئيس مصلحة مكلف بتصليح كل أعطاب الآلات الصناعية الخاصة بعملية الإنتاج.
- ✓ **مصالح الدراسات:** ويشرف عليها رئيس مصلحة مكلف بالقيام بدراسات حول قطع الغيار الداخلية في العملية الإنتاجية.
- **مديرية الاستغلال:** ويشرف عليها مدير مكلف بالاستغلال وتنقسم إلى أربع أقسام وهي كالتالي:
- ✓ **قسم التجهيز:** ويشرف عليها نائب مدير مكلف بالتجهيز وتنقسم إلى ثلاث مصالحي: مصلحة التصليح، مصلحة التجهيز الرطب، مصلحة التحضير الجاف.
- ✓ **قسم التقني:** ويشرف عليها نائب مدير مكلف بالشؤون التقنية وتوجد بها مصلحة البرمجة.
- ✓ **قسم النوعية والمخبر:** ويشرف عليها نائب مدير مكلف بمراقبة النوعية والتحليل المخبرية.

2.1 المجال الزمني:

- كانت الانطلاقة الأولى للدراسة ابتداءً من يوم قبول العنوان وتلتها مرحلة أو رحلة البحث عن المصادر والمراجع العربية والأجنبية التي تخدم متغيري الدراسة وتغطي الموضوع.
- شرعنا في إعداد إطار نظري وفق تسلسل منهجي بدءاً من (15 فيفري 2023) بينما بدأت الدراسة الميدانية بمؤسسة صناعة النسيج والتجهيز بسكرة TIFIB بتاريخ (20 أبريل 2023) إلى غاية (7 ماي 2023) على فترات متفرقة.
- **الفترة الأولى:** كانت مدتها يومان وتم فيها الانتظار من أجل الموافقة على إجراء الدراسة في المؤسسة.
 - **الفترة الثانية:** كانت عبارة عن استطلاع على طبيعة المؤسسة وسير العمل والحصول على المعلومات اللازمة للدراسة مثل العدد النهائي للعمال ومستوياتهم وأعدادهم واستغرقت هذه الفترة مدة 6 أيام.
 - **الفترة الثالثة:** وهي الفترة التي تم من خلالها توزيع الاستبيان وقد تم استرجاع استبيان الدراسة بتاريخ 07 ماي 2023.

3.1 المجال البشري:

بالنسبة للمجال البشري للدراسة فهو عبارة عن عمال مؤسسة الصناعات النسيجية وقد قدر عددهم الإجمالي بـ 310 عامل موزعين على مديريات كما يلي:

الجدول رقم (04): توزيع العمال على الأقسام الإدارية

الأقسام الإدارية	مديرية الموارد البشرية	مديرية التموين والتجارة	مديرية المالية	مديرية الصيانة	مديرية الإنتاج	المديرية العامة	المجموع
عدد	20	20	04	62	171	33	310

المصدر: المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (05): توزيع العمال على قسم مديرية الإنتاج

الأقسام	قسم التجهيز	القسم التقني	قسم النسيج	المجموع
عدد العمال	30	25	116	171

المصدر: المؤسسة محل الدراسة

2. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج العلمي أساس جوهري للقيام بالبحوث والدراسات العلمية وهو يُعبّر عن الطريق الذي يسلكه الباحث في دراسته للظواهر والدرب الصحيح، إذًا فهو ركن أساسي من أركان البحث العلمي.

- يتوقف إنتقاء منهج علمي من بين المناهج في كل بحث علمي على جملة من النقاط مثل طبيعة الموضوع والمتغيرات، أهداف الدراسة وتساؤلاتها...

ولأن دراستنا الحالية تهدف إلى الكشف عن دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين تتطلب هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي، إذ يعد هذا الأخير من أشهر المناهج وأكثرها شيوعا واستخداما في العلوم الاجتماعية.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويُعبّر عنها كفيها وكميا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو موضوع البحث (المشهداني، 2019، صفحة 126).

وانطلاقا مما سبق قمنا بـ:

- ضبط موضوع الدراسة "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين.

- جمع معلومات حول الموضوع والإحاطة به من مصادر ومراجع تخدمنا.
- تحديد مشكلة البحث تحديداً دقيقاً.
- الاختيار المناسب للمؤسسة محل الدراسة.
- القيام بدراسة استطلاعية والتعرف عليها جيداً ثم بناء الاستبيان وتوزيعه على مفردات البحث ثم المباشرة في التحليل والتفسير وصولاً إلى استخلاص النتائج على ضوء ما تم التطرق إليه في الجانب النظري.

3. أدوات الدراسة:

وهي عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تعمل على تسهيل الحصول على المعلومات والبيانات التي تتعلق مباشرة بموضوع الدراسة، كما تكمن أهميتها في جعل الدراسة متكاملة وقيمة. وفي دراستنا قمنا بالاعتماد على أداتين وهما:

1.3 الملاحظة: وهي إحدى التقنيات المنهجية في جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية، كما تعني الملاحظة المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما (عيشور، 2017، الصفحات 282-283).

حيث كانت الملاحظة بسيطة تم من خلالها ملاحظة ما يلي:

- عدم استعمال العمال لأدوات الوقاية والأمن التي من شأنها حمايتهم.
- نقص المعدات التي تسهل العمل على العمال.
- العمل في إضاءة خافتة.

2.3 الاستبيان: يعد ثاني أداة اعتمدنا عليها في دراستنا إستغرق بعض الوقت لإعداده وتوزيعه ثم جمعه.

يعرف الاستبيان بأنه: أداة للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين أو ظاهرة محددة ذلك في ضوء مجموعة من الأسئلة يطلب من المبحوثين الإجابة عنها (المشهداني، 2019، صفحة 170).

- قمنا بإعداد استبيان الدراسة وقد تم تعديله لـ 3 مرات للوصول إلى صياغته السليمة. حيث تم عرضه أولاً على المشرفة قدمت لنا ملاحظات وتعديلات ثم تم عرضه على المحكمين في التخصص كذلك قدموا لنا جملة من الملاحظات تم العمل بها، وصولاً إلى الشكل النهائي الذي نزلنا به إلى الميدان (أنظر الملحق رقم 04).

- تم تصميم الاستبيان على النحو الآتي: جزئين
جزء خاص بالبيانات الشخصية وتضمن 3 عبارات والجزء الثاني يشمل الربط بين متغيري الدراسة ومؤشراتهم حيث أن كل متغير له 3 ابعاد ولكل بعد مؤشرين ولكل مؤشر 5 عبارات وبلغ عدد العبارات 30 عبارة، علماً أننا إعتدنا على المقياس الرباعي لقياس إستجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان كما يوضحه جدول درجات القياس.

الجدول رقم (06): درجات مقياس القياس

أبدا	نادرا	غالبا	دائما	الاستجابة
1	2	3	4	الدرجة

➤ صدق أداة الاستبيان:

➤ صدق الأداة: ومن أجل التأكد من هدف الاستبيان قمنا بالاعتماد على الصدق الظاهري إذ عرضت الأداة على مجموعة من أساتذة الشعبة (علم الاجتماع تنظيم وعمل بقسم العلوم الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة)، وتم أخذ ملاحظاتهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار وبالتحديد حول:

- مدى ملائمة العبارات لموضوع الدراسة.
- مدى ملائمة العبارات مع المحاور.
- مدى سلامة صياغة العبارات ووضوحها.
- مدى توافق العبارات والمصطلحات مع التخصص وموضوع الدراسة.

بعد الملاحظات والمقترحات التي قدمها المحكمين الأساتذة حول الاستبيان تم الأخذ بها جميعا بعين الاعتبار والقيام بتعديلات من حذف بعض العبارات وإستبعادها، وإستبدالها بعبارات تخدم الدراسة، أو تغيير صيغ بعض العبارات الأخرى (أنظر الملحق رقم 02).

4. مجتمع الدراسة:

قبل إجراء أية دراسة يتعين على الباحث اختيار مجتمع البحث المناسب والذي تتوفر فيه بيانات ومعلومات المشكلة المراد دراستها كما يجب عليه تحديد العينة تحديدا دقيقا، ذلك لأن أي خطأ فيها يُغيّر مجرى النتائج وبذلك مجرى البحث.

1.4 عينة الدراسة:

وهي جزء من المجتمع حيث تتوفر فيه خصائص المجتمع نفسها والحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي أنه في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع فيكون إختيار العينة بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع (بوحوش، 2019، صفحة 68).

بما أن مجتمع البحث بالمؤسسة محل الدراسة معلوم (310 عامل)، تم اختيار قسم الإنتاج لتوافقه مع مؤشرات الدراسة إذ يضم 171 عامل موزعين على ثلاث أقسام، كما تم إختيار العينة العشوائية الطبقية وتحديد حجم العينة بنسبة (30%) من عمال قسم الإنتاج، وبنفس الطريقة قمنا باختيار المفردات من كل طبقة، ويتضح لنا ذلك وفقا لما يلي:

2.4 حجم العينة:

$$\frac{171 \times 30\%}{100} = 51.3 = 51$$

ومنه حجم العينة 51 موزعة على 3 أقسام

وبنفس الطريقة قمنا بحساب عينة الأقسام الثلاثة الأخرى:

➤ قسم النسيج:

$$\frac{116 \times 30\%}{100} = 34.8 = 35$$

ومنه عدد المفردات هو: 35

➤ قسم التجهيز:

$$\frac{30 \times 30\%}{100} = 9$$

ومنه عدد المفردات هو: 09

➤ القسم التقني:

$$\frac{25 \times 30\%}{100} = 7.5 = 8$$

ومنه عدد مفردات القسم التقني هو: 8

وتم توزيع 52 استبيان وتم استرجاع 45 استبيان صالح للتحليل و7 آخرون تم استبعادهم نظرا لأن المبحوثين لم يجيبوا عن كافة العبارات.

5. الأساليب الإحصائية:

بالنسبة للأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها بعد استخراج الاستبيانات وتفريغها وإدخال بياناتها في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss-V25) باستخدام:

- التكرار: وهو تعداد كل الإجابات المتكررة لعبارات الاستبيان، تم تلخيصها في الجداول.
- المتوسط الحسابي: وهو مقياس من مقاييس النزعة المركزية، تم استخدامه في المعالجة الإحصائية للعبارات، لقياس الاتجاه المركزي، وتقدير استجابات أفراد العينة.
- النسبة المئوية: هي وسيلة إحصائية اعتمدا عليها لتفسير وعرض نتائج الاستبيان والهدف منها المقارنة بين أكبر وأصغر نسبة.
- الانحراف المعياري: هو مقياس من مقاييس التشتت تم استخدامه وتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية إذ تطرقنا خلاله إلى التعريف بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية -بسكرة- وعن أهم المعلومات عنها، ثم إلى تاريخ انطلاق الدراسة بها ومن هنا قمنا بتحديد المنهج المناسب للدراسة وهو "المنهج الوصفي" أكثر المناهج المناسبة والمستخدم في العلوم الاجتماعية، ثم تطرقنا إلى أدوات الدراسة وعينة الدراسة التي تم استخراجها بالطريقة "العشوائية الطبقية، ووزعنا 52 استبيان واسترجعنا منها 45 استبيان صالح للتحليل تم تفرغها وإدخال البيانات في برنامج Spss والاعتماد على التكرار ومقاييس النزعة المركزية، مثل المتوسط الحسابي، النسبة المئوية والانحراف المعياري.

الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

تقديم:

بعدما تطرقنا إلى فصول الدراسة بدءاً من الإطار العام للدراسة إلى الفصول النظرية للمتغيرين وصولاً إلى فصل الإجراءات المنهجية، في الأخير سوف نعرض الفصل التطبيقي لعرض بيانات الدراسة وتحليلها تماماً لما تم التطرق إليه سابقاً وفي محاولة لدمج الإطار النظري واسقاطه لما توصلنا إليه سابقاً في معطيات في الدراسة الميدانية ومن ثم وصولاً إلى تحليل النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها.

وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل وفق الخطة الآتية:

1. مستويات تحليل البيانات
2. عرض وتحليل البيانات
- 1.2 عرض وتحليل بيانات المحور الأول
- 2.2 عرض وتحليل بيانات المحور الثاني

1. مستويات تحليل البيانات:

كما سبق وذكرنا لدينا بيانات لمحورين بالنسبة للمحور الأول يخص البيانات الشخصية ويصم 3

عبارات حول:

- المؤهل العلمي.
- المستوى الوظيفي.
- سنوات الخبرة.

اما المحور الثاني يتعلق بمتغيري الدراسة 30 عبارة وتم توزيعها على 3 أبعاد:

- البعد الأول: البعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز.
- البعد الثاني: البعد التنظيمي والتزام العالمين.
- البعد الثالث: البعد الوظيفي وكمية العمل المنجز.

تم الاعتماد على المقياس الرباعي "ليكرت"، كانت العبارات مغلقة، كما قمنا بالاعتماد على برنامج

المعالج الاحصائي SPSS V 25 وعلى هذا قمنا بتحديد الاوزان من 1 إلى 4 وقد حددت المجالات كما يلي:

المدى: وهو الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس $4-1=3$

طول المدى: وهو حاصل قسمة المدى عدد المجالات $3 \div 3=1$

ومن هذا المنطلق فإن تحديد حدود المجالات الأربعة لمعيار الحكم والتي تعبر على استجابات

المبحوثين على عبارات الاستبيان يكون من خلال المجالات الآتية:

[2 - 1] ← ضعيف

[3-2] ← متوسط

[4-3] ← قوي

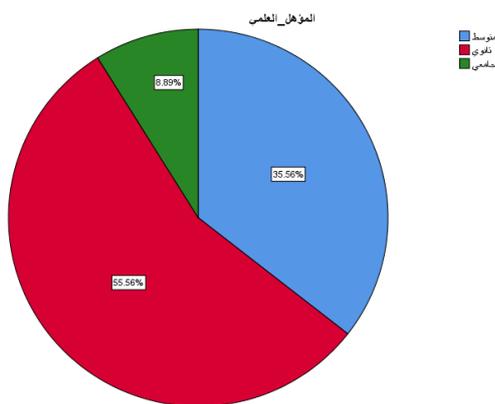
2. عرض وتحليل البيانات:

1. 2. عرض وتحليل بيانات المحور الأول (البيانات الشخصية):

1.1. 2. عرض وتحليل بيانات المؤهل العلمي

الشكل رقم (07): بيانات المؤهل العلمي

الجدول رقم (07): عرض نتائج المؤهل العلمي



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
متوسط	16	35%	1,76	0,67
ثانوي	25	56%		
جامعي	4	9%		
المجموع	45	100%		

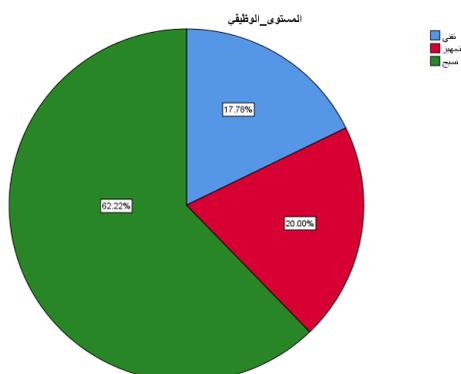
المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات نظام spss

بالنظر إلى الجدول رقم (6) والشكل رقم (7) نلاحظ أن الفئة الأكبر هي فئة الثانوي إذا كانت النسبة 56% ثم تليها فئة المتوسط حيث بلغت نسبة 35% وأخيرا تأتي فئة العمال بمستوى جامعي وبلغت 9% وهي أقل نسبة بينهم، جميع هذه، البيانات مترجمة في شكل دائرة نسبية تسهل ملاحظة الفرق بينهم.

من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات يمكن تفسير تباين النتائج بين نسبة المؤهلات العلمية على أساس أن الفئة الأكبر منهم، والتي تمثل فئة العمال بمستوى ثانوي قد تعود لأسباب منها الظروف الاجتماعية التي تدفع إلى التفكير في الحصول على دخل مادي في ظل أزمة البطالة، أيضا توجه أغلب الشباب للعمل بدل الدراسة للاعتماد على النفس، وقد يكون عامل صعوبة التعليم له دخل في الموضوع الا أن أداء الشباب العمال في هذا السن يكون جيدا مقارنة بغيره وعلى العكس نجد النسبة الأقل من بين الفئات هي فئة الجامعيين ربما بسبب طموحاتهم العالية في الحصول على إضافة إلى أن طبيعة العمل في قسم الإنتاج لا يستدعي مستوى علمي عال كلما أن للجامعيين فرص في التوظيف وفي الجانب الإداري.

2.1.2. عرض وتحليل بيانات المستوى الوظيفي:

الشكل رقم (08): بيانات المستوى الوظيفي



الجدول رقم (08): عرض نتائج المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تقني	8	18%	2,44	0,78
تجهيز	9	20%		
نسيج	28	62%		
المجموع	45	100%		

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

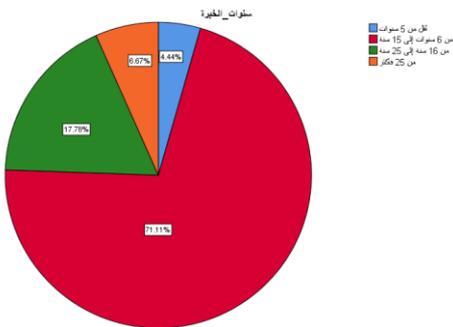
يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي النسبة الخاصة بعمال قسم النسيج حيث بلغت 62% ثم تليها نسبة عمال التجهيز وقد قدرت بـ 20% أما عمال قسم التقني كانت في المرتبة الأخيرة بنسبة 18%.

من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات المتحصل عليها نرى أن النسبية الأكبر لعدد العمال في قسم النسيج كون هذا القسم يحتاج إلى عدد كبير من العمال على الآلات، يشرف عليها العمال إضافة إلى أنها أهم مرحلة من بين المراحل التي يمر بها المنتج ليكون وليفصل إلى آخر مرحلة، وهي التجهيز تتم فيها إجراءات بسيطة للتعديل النهائي.

3.1.2. عرض وتحليل بيانات سنوات الخبرة

الشكل رقم (9): بيانات سنوات الخبرة

الجدول رقم (09): عرض نتائج سنوات الخبرة



الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
0.65	2,27	4%	2	أقل من 5 سنوات
		71%	32	من 6 سنوات إلى 15 سنة
		18%	8	من 16 سنة إلى 25 سنة
		7%	3	من 25 سنة فأكثر
		100%	45	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والشكل البياني أن هناك تباين في النسب حيث أن عدد العمال الذين تتراوح نسبة خبرتهم في العمل من 6 سنوات إلى 15 سنة هم أعلى نسبة وقد بلغوا 71% تم تليها نسبة العمال الذين تزيد سنوات خبرتهم عن 16 سنة إلى 25 سنة التي قدرت بـ 18% من العمال في حين أن عدد العمال الذين فاقت مدة عملهم في مجال 25 سنة فما أكثر بلغت 7% بينما كانت أقل نسبة تخص العمال ذوي خبرة أقل من 5 سنوات وقد قدرت بـ 4% فقط.

تعد هذه النسب جيدة تدخل في تطوير وتحسين أداء العمال واكتساب مهارات جيدة وبالتالي إنتاج جيد كما يمكن أن تكون مؤشر لولاء العمال للمؤسسة.

2.2. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين):

1.2.2. عرض وتحليل محور البعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز:

الجدول رقم (10): العرض الوصفي للبعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز

الترتيب	المقاييس الحسابية		البدائل				العبارة	الرقم
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبدا 1	نادرا 2	غالبا 3	دائما 4		
6	0,98	3,27	5	2	14	24	ت	01
			11	5	31	53	%	
2	1,06	3,33	6	2	8	29	ت	02
			13	5	18	64	%	
3	1,04	3,33	6	1	10	28	ت	03
			14	2	22	62	%	
1	0,96	3,40	4	3	9	29	ت	04
			9	6	20	65	%	
5	1,04	3,31	5	4	8	28	ت	05
			11	9	18	62	%	
8	1,16	3,13	8	3	9	25	ت	06
			18	6	20	56	%	
7	1,04	3,22	5	5	10	25	ت	07
			11	11	22	56	%	
4	0,97	3,33	4	4	10	27	ت	08
			9	9	22	60	%	
10	1,33	2,04	25	6	1	13	ت	09
			56	13	2	29	%	
9	1,19	2,71	11	7	11	16	ت	10
			24	16	24	36	%	
مرتفع	0,83	3,10	البعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز					

المصدر: من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS

العبرة رقم (04) أعمل بجدية وبضمير من أجل اتقان علمي:

بالنظر إلى الجدول رقم (10) الموضح أعلاه من خلال العبرة رقم (04) نجد أن نسبة 65% كانت إجابات المبحوثين لخيار دائما وذلك بأن العمل بجدية وضمير يجعلهم متقنون لعملهم، حيث أن العمل بجدية يجعلهم متحمسين لأداء مهامهم واتقنها هذا ما يجعلهم أكثر حماس من خلال تحفيزهم على العمل التشاركي. وهي النسبة الأكبر ثم تليها إجابات المبحوثين لخيار غالبا بنسبة 20% لنفس العبرة.

تلتها مباشرة نسبة 9% من إجابات المبحوثين أبدا، في حين أن نسبة إجابات المبحوثين بلغت 6% لخيار نادرا.

احتلت هذه العبرة المرتبة الأولى من حيث الأهمية لإجابات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,40 والذي يدل على أن اتجاه المبحوثين قوي نحو هذه العبرة، هذا ما اكده الانحراف المعياري الذي بلغ 0,96.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر عن دفع رئيسهم لهم للعمل التشاركي وبناء فرق عمل تضمن اتقان العمل هذا ما يدل على وجود اهتمام كبير من قبل الرئيس لعمال المؤسسة، حيث يلعب هذا الرئيس دور كبير في تشجيعهم على العمل الجماعي من خلال التفاعل ما بين العمال وتوافر جو من التفاهم والتعاون بينهم، وتكوين علاقات إنسانية مع بعضهم البعض. هذا ما يزيد من رضاهم ويضمن لهم جودة ونوعية العمل المنجز ويحسن من أدائهم.

العبرة رقم (02) العمل على مجموعة يحفزني على أداء متقن.

يوضح الجدول رقم (10) من خلال العبرة رقم (02) أن نسبة 64% كانت إجابات المبحوثين على خيار دائما على أن رئيسهم بالمؤسسة محل الدراسة يدعم العمل على مجموعة ليحفزهم على أداء أكثر اتقان. وهي النسبة الأكبر تليها إجابات المبحوثين بنسبة 18% لخيار غالبا لنفس العبرة ثم تليها مباشرة نسبة 13% من إجابات المبحوثين له بنسبة 5%.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة الثانية من حيث الأهمية التي احتلتها بالنسبة لإجابات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,33 وبانحراف معياري بلغ 1,06.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات التي تم التحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر على أن الرئيس يدفع العاملين على العمل في شكل مجموعة، هذا ما يدل على أن الرئيس مهتم بهذا الشكل من العمل أي العمل الجماعي وتحفيزهم عليه لإنجاز هدف موحد ومتفق عليه لأحداث التغييرات. والتفاعل فيما بينهم والمشاركة مع بعضهم البعض، هذا ما يضمن لهم الانسجام كوحدة متجانسة، حيث يؤدي هذا النوع من العمل إلى القيام بالعمل المراد إنجازه، والانتهاه منه بأفضل صورة ممكنة وعلى اتم وجه.

العبارة رقم (03) يحرص رئيسي على تحفيزي بالعمل التعاوني لاشترك مهارتنا تبادل خبرتنا.

يوضح الجدول رقم (10) أن العبارة اخذت نسبة 62% لإجابات المبحوثين على خيار دائما على أن رئيسهم يحرص على تحفيزهم وتشجيعهم على العمل التعاوني بهدف اشراك مهاراتهم وتبادل خبراتهم. وهي النسبة الأكبر تليها إجابات المبحوثين لخيار غالبا بنسبة 22% لنفس العبارة. تليها مباشرة نسبة 14% من إجابات المبحوثين لخيار ابدأ بينما بلغت نسبة إجابات المبحوثين على خيار نادرا 2%.

وعليه فقد جاءت العبارة في المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالنسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,33 وبانحراف معياري بلغ 1,04.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات التي تم التحصل عليها تبين أن الرئيس يشجع العمال على العمل التعاوني بهدف تبادل الخبرات فيما بينهم ومشاركة مهاراتهم بغرض انجاز عمل متناسق واكتشاف الأخطاء التي يوقعون فيها وتصويبها ويكون كفاءات متكاملة فيما بينها، هذا ما يحقق لهم انجاز العمل بأحكام وبمنتهى الدقة يبعدهم عن التراخي في العمل في فرق يقوي مهاراتهم وكفاءاتهم. ويزيد من نوعية العمل، لذلك يكون العمل التشاركي دون في تحسين العمل إلى أفضل صورة ممكنة ودقة واتقان.

العبارة رقم (08) يدرك رئيسي أن الاعتراف بمجهودي يعزز من قدراتي الإبداعية ويزيد من دافعيتي نحو العمل.

يوضح الجدول رقم (10) من خلال العبارة رقم (08) أن نسبة 60% من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائماً، على أن رئيسهم يعترف بمجهوداتهم هذا ما يعزز من قدراتهم الإبداعية، ويزيد من دافعيتهم نحو العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

وهي النسبة الأكبر تليها إجابات المبحوثين بنسبة 22% على خيار غالباً لنفس العبارة، في حين أن إجابات المبحوثين على خيار نادراً وابتداءً كانت بنسبة متساوية بنسبة 9%.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية التي احتلتها بالنسبة لإجابات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,33 وبانحراف معياري بلغ 0.97.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر على أن رئيسهم يدرك أن الاعتراف بمجهودهم يعزز من قدراتهم الإبداعية ويزيد من دافعيتهم نحو العمل في المؤسسة محل الدراسة. فالاعتراف بالمجهود أو العمل هو في الأساس ردود الفعل الإيجابية التي تسمح للأفراد العاملين بمعرفة مكانتهم من قبل الرئيس ووسيلة لإظهار قيمة الموارد البشرية داخل المؤسسة. ويعتبر كذلك مكافأة رمزية عن الجهد المبذولة لإنجاز العمل، هذا ما يعزز القدرات والمواهب الإبداعية ويزيد من الدافعية نحو العمل، ورغبة الفرد في اظهار المجهود اللازم لتحقيق الأهداف التنظيمية ونيل رضا الرئيس من خلال شعوره بالرغبة ليؤكد ذاته في العمل من خلال ما يقدمه من ابتكارات وتطورات وتحسينات في العمل. وهذا الاعتراف بمثابة حافز لحث الفرد العامل على بذل الجهد والعمل المتقن.

العبارة رقم (05) يرفع العمل الجماعي من معنوياتي ومن انجاز العمل بدقة.

يوضح الجدول رقم (10) من خلال العبارة رقم (05) أن نسبة 62% من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائماً، على أن العمل الجماعي يرفع من معنوياتهم ومن إنجاز العمل بدقة في المؤسسة محل الدراسة، وهي النسبة الأكبر تليها نسبة 18% من إجابات المبحوثين على خيار غالباً لنفس العبارة، ثم تليها مباشرة نسبة 11% من إجابات المبحوثين كانت على خيار نادراً.

وعليه جاءت العبارة في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية بالنسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي 3,31 وبانحراف معياري بلغ 1,04.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر على أن العمل الجماعي يرفع من معنوياتهم ومن انجاز العمل بدقة في المؤسسة محل الدراسة، هذا ما يؤكد على أن العمل يسعى إلى تحقيق الأهداف العامة من خلال المسؤوليات المشتركة التي تقدم لهم والتي تحسن من اتصالاتهم مع بعضهم البعض. هذا ما يزيد من احساسهم بالمسؤولية، ويرفع من معنوياتهم ويزيد من انتماءهم للمؤسسة من خلال إرضاء المؤسسة وارضاء زبائنهم، والذي يتحقق بمطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة أي مطابقة مخرجات الأداء من خلال المنتجات ذات النوعية التي تنتجها المؤسسة، هذا ما يضمن خلو الأداء من الأخطاء أو الثغرات التي تكشف من خلال العمل الجماعي اثناء تنفيذ العمل.

العبارة رقم (01) يشجعني رئيسي على العمل التشاركي

يوضع الجدول رقم (10) من خلال العبارة رقم (01) أن نسبة 53% من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائما على أن رئيسهم في المؤسسة محل الدراسة يشجعهم على العمل التشاركي، وهي النسبة الأكبر تليها إجابات المبحوثين بنسبة 31% على خيار غالبا لنفس العبارة، في حين انا نسبة 11% من إجابات المبحوثين كانت على خيار ابداء، تليها مباشرة نسبة 5% من إجابات المبحوثين على خيار نادرا.

واحتلت هذه العبارة المرتبة السادسة من حيث الأهمية بالنسبة لإجابات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,27 وبانحراف معياري بلغ 0,98.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات التي تم التحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر عن تشجيع رئيسهم على العمل التشاركي هذا ما يدل على الاهتمام الكبير من طرف الرئيس للعمال، على العمل في شكل فريق هذا ما يسهل عليهم تداول المعلومات ونقلها بين أعضاء الفريق ومساندة بعضهم البعض هذا ما يقلل من الأخطاء والمنافسة الفردية، وبالتالي يضمن لهم المشاركة بفعالية في تحقيق أهداف هذا الفريق، ويخلق بيئة عالية من التحفيز، ومناخ مناسب للعمل ويقلل من شعور العامل بالملل والوحدة، ويزيد من احساسهم بالهوية المشتركة وتقليل حالات الغياب والإهمال والكسل في تأدية العمل، حيث تساهم هذه الفرق في الاستجابة السريعة للمتغيرات البيئية وتوقع المشكلات قبل حدوثها. هذا ما يحقق نوع من الدقة والاتقان في العمل، وبالتالي يتمتع الأداء أو المجهود بالجودة العالية دون وجود أي خلل. واتمام العمل بالمعايير المطلوبة، هذا ما يكون حافز ودافع في توفر رغبة الفرد في عمله والقدرة عليه حتى يتمكن من اتقان عمله ويزيد من حماسه.

العبارة رقم (07) أحاول تنفيذ مهامى بطريقة عصرية وسريعة

يوضح الجدول رقم (10) الموضح أعلاه من خلال العبارة رقم (07) أن نسبة 56% كانت إجابات المبحوثين لخيار دائما. ذلك بأنهم يحاولون تنفيذ المهام بطريقة عصرية وسريعة، بينما كانت نسبة 22% لإجابات المبحوثين على خيار غالبا وابدأ وكانت متساوية بنسبة 11%.

احتلت هذه العبارة المرتبة السابعة من حيث الأهمية لإجابة المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,22، وبانحراف معياري بلغ 1,04.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها، فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر عن محاولتهم لتنفيذ المهام بطريقة عصرية وسريعة. والتي تضمن لهم التجديد في العمل لكسر الروتين، كذلك التفرّد في العمل من خلال تجديد الطرق التقليدية واستبدالها والنتائج المحققة، من خلال الاستخدام الذكي للموارد المتاحة والتغلب على المشكلات والعقبات بأساليب متطورة ومتميزة.

العبارة رقم (6) يحفزني رئيسي من أجل أداء متميز

يوضح الجدول رقم (10) الموضح أعلاه من خلال العبارة رقم (6) نجد أن نسبة 56% كانت من إجابات المبحوثين لخيار دائما وذلك بأن رئيسهم في العمل بالمؤسسة محل الدراسة يحفزهم من أجل أداء متميز. وهي النسبة الأكبر حيث تليها إجابات المبحوثين لخيار غالبا بنسبة 20%، في حين أن نسبة 18% كانت من إجابات المبحوثين لخيار نادرا.

احتلت هه العبارة المرتبة الثامنة من حيث أهميتها بالنسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,33 وبانحراف معياري 1,16.

من خلال القراءات الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر عن أن الرئيس هو من يحفز العمال من أجل أداء متميز. يضمن ويحقق هدف المؤسسة الكلي ويحقق هدف العمال من خلال المكافأة التي تقدمها لهم المؤسسة بفضل هذا الأداء.

العبارة رقم (10) أحرص على طرح أفكار جديدة لإدارة وتسهيل العمل.

بالنظر إلى الجدول رقم (10) الموضح أعلاه من خلال العبارة رقم (10) نجد أن نسبة 36% كانت من إجابات المبحوثين على أن رئيسهم يحرص على تشجيع من خلال طرح أفكار جديدة لإدارة وتسهيل العمل. وهي النسبة الأكبر حيث تليها إجابات المبحوثين لخيار غالبا بنسبة 24%، تليها مباشرة إجابات المبحوثين لخيار نادرا بنسبة 16%.

احتلت هذه العبارة المرتبة التاسعة من حيث أهميته بالنسبة لإجابات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,71 وبانحراف معياري 1,19.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر على دوافع رئيسهم يدفعهم إلى طرح أفكار جديدة لإدارة وتسهيل العمل، هذا ما يفسر على أن الرئيس يسعى إلى تشجيع العمال على ابداء رأيهم وطرحهم للأفكار الجديدة التي تتحقق بها أهداف المؤسسة، هذا ما يسهل لهم عملهم وفهمهم له. ويعبر على اهتمامه الكبير للعمال من خلال أدائهم وتسهيل العمل، فمشاركة العمال بطرحهم للأفكار الجديدة تعتبر من أهم الطرق التحفيزية التي تحسن طريقة العمل، كذلك تكمن مشاركة العمال في تقديمهم للتصاميم المبتكر، هذا ما يزيد شعور الموظف بأهميته بالنسبة للمؤسسة وبالتالي سيدفعه إلى تقديم المزيد من الأفكار الجديدة والمبدعة ومختلف الإنجازات.

العبارة رقم (09) يحفزني رئيسي على الابداع في العمل ويشير ذلك بالكافآت المالية.

يوضح الجدول رقم (10) من خلال العبارة رقم (09) أن نسبة 56% من إجابات المبحوثين لخيار ابداء، وذلك بان الرئيس لا يحفز الابداع في العمل بالمكافآت المالية في المؤسسة محل الدراسة، وهي النسبة الأكبر 29% من إجابات المبحوثين لخيار دائما، في حين أن نسبة 13% كانت على خيار نادرا، اما نسبة 2% كانت من إجابات المبحوثين على خيار غالبا.

احتلت هذه العبارة المرتبة العاشرة من حيث الأهمية لإجابات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,04 وبانحراف معياري 1,33.

من خلال القراءات الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر عن أن رئيسهم في المؤسسة محل الدراسة لا يحفزهم على الابداع في العمل بالمكافآت المالية هذا يؤكد على أن هذه المؤسسة لا تهتم بالمكافآت المالية هذا يؤكد على أن المؤسسة لا تهتم بالمكافآت

المالية أو ما يسمى بالمكافآت المادية بقدر ما تهتم بالمكافآت المعنوية المتمثلة في التقدير، الاعتراف بالمجهود هذا ما تؤكدته العبارات سابقة الذكر العبارة رقم (02)، العبارة رقم (03)، العبارة (08).

تحليل البعد الكلي للبعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز:

من خلال المعطيات الرقمية الموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن البعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز احتل المرتبة الأولى بالنسبة للأبعاد الأخرى بمتوسط حسابي بلغ 3,10 وانحراف معياري بلغ 0,83. من حيث الأهمية بالنسبة لاستجابات المبحوثين، حيث تراوحت متوسطاته الحسابية ما بين (2,04 - 3,40) فالمتوسط الحسابي للبعد الكلي كان أقل من المتوسط الحسابي للعبارة ذات المرتبة الأولى وأكبر من المتوسط الحسابي في المرتبة الأخيرة.

يمكن القول بشكل عام أن مستوى أهمية ومساهمة البعد التحفيزي في نوعية العمل المنجز بمؤسسة الصناعات النسيجية الذي كانت أغلب عباراته ما بين دائما - أبدا من استجابات المبحوثين هذا ما يفسر قوة الاهتمام بالبعد التحفيزي للعمل للتحسين من نوعية العمل المنجز. ومن بين مؤشرات: محاولة بناء فرق عمل تساهم في تحفيزهم لتحسين أدائهم ونوعية العمل المنجز من خلال الدقة والالتقان في العمل. كذلك تحفيز العاملين بالمكافآت المتمثلة في الاعتراف بالمجهودات والشكر والتقدير للمواصلة في الإبداع والابتكار لتحقيق أداء متميز.

هذا ما أثبتته نظرية العلاقات الإنسانية التي أعطت أهمية للجماعات والتفاعلات ما بين العمال، تشكل جماعة العمل محيطا اجتماعيا يحقق فيه العامل توازنه النفسي والاجتماعي والدعم في العمل مما يحفز العامل، فالحاجة إلى تحقيق الذات والحاجة إلى الاحترام والتقدير لا يمكن تحقيقها إلا في إطار الجماعة. لذلك فإن أداء العمل ونوعيته لا يتحدد وفقا للقدرة الجسدية ولا على ظروف العمل الفيزيائية وعلى ضبط الإجراءات وطرق العمل، إنما يركز على أهمية العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين جماعات العمل التي تؤثر على أداء العمل، هذا ما أكدته إلتون مايو وتجارب الهاوثورن في تجربة الحوافز والتي أثبتت أن العامل المادي لا يؤثر وحده ومثال لك: أن الاجر لكل فرد على حدة يؤدي إلى تفكك الجماعة لا إلى تماسكها، أي أن هناك عوامل أخرى تساهم في تحفيز العاملين من بينها الاعتراف بالمجهودات، الشكر والتقدير، المشاركة من خلال طرح أفكار جديدة. كذلك من الافتراضات التي تؤكد فيها هذه النظرية على فرق العمل هي أن التعاون التكامل في العمل يسيران جنبا إلى جنب مع عمل الفريق، وكلاهما يدعم الآخر لتحقيق أهداف

المؤسسة، كذلك تقوم العلاقات الإنسانية على اشباع حاجات الفرد من خلال موقف العمل ليس المادي فقط بل الاشباع المعنوي هذا ما يساهم في زيادة دافعية العمال نحو تحسين أداء العمل وإتقانه، هذا ما يتوفق مع دراستنا، كذلك نجد دراسة (سعيد سمير أبو جليلة، اثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية، 2018) التي توافقت مع دراستنا الحالية والتي أثبتت أن للتحفيز أهمية كبيرة لدى العاملين، من خلال العبارة المقتبسة من هذه الدراسة السابقة (ان استراتيجية التحفيز لها أهمية لدى العاملين) كذلك العبارة والتي تدل على ذلك أن نتائج الدراسة توصلت إلى أن هناك اثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، التعيين، التحفيز) على جودة العمل المنجز في شركات الاتصالات الليبية. هذا ما يسقط على المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية وما تقدمه من حوافز لعاملها للتحسين من أدائهم وصولاً إلى الدقة والالتقان في العمل من خلال تشجيعهم على التعاون والتفاعل فيما بينهم لتكوين الهدف العام الذين يسعون اليه في المؤسسة محل الدراسة، كذلك نجد أن من المكافآت التي تقدمها المؤسسة السابقة الذكر هي التقديرات والاعتراف بالمجهودات، والتي تعتبر بمثابة مكافأة معنوية تقدم للعمل لدفعهم نحو الابداع والابتكار في العمل لضمان نوعية العمل المنجز. بينما نجد أن هذه المؤسسة لا تقدم مكافآت مالية هذا ما توصلنا اليه من خلال العبارة رقم (09) والتي احتلت المرتبة العاشرة من بين العبارات، هذا ما بين أن المؤسسة لا تعطي أهمية للمكافآت المالية ما يعود إلى أسباب تخص الميزانية أو إلى أسباب أخرى.

2.2.2 عرض وتحليل البعد التنظيمي والتزام العاملين

الجدول رقم (11): العرض الوصفي للبعد التنظيمي والتزام العاملين

الترتيب	المقاييس الحسابية		البدائل				الرقم	العبارة
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبدا 1	نادرا 2	غالبا 3	دائما 4		
3	1,20	2,96	10	3	11	21	ت	يأخذ رئيسي مقترحاتي بعين الاعتبار كوني جزءا من المؤسسة
			22	7	24	47	%	
5	1,12	2,84	8	8	12	17	ت	يشجعني رئيسي على التعبير عن رأيي، ويشعرنني ذلك بالانتماء
			18	18	26	38	%	
2	1,19	3,02	9	4	9	23	ت	تعزز مشاركتي في اتخاذ قرار من تحملي للمسؤولية في المؤسسة
			20	9	20	51	%	
1	1,07	3,11	6	5	12	22	ت	يأخذ رئيسي بأفكاري ويزيد ذلك من قوة ارتباطي بالعمل
			13	11	27	49	%	
6	1,20	2,69	10	11	7	17	ت	التخطيط للأهداف مع رئيسي ينمي ولائي تجاه المؤسسة
			22	24	16	38	%	
4	1,12	2,87	8	7	13	17	ت	يحرص رئيسي على توفير بيئة عمل ملائمة لإنجاز العمل
			18	15	29	38	%	
10	1,17	2,27	15	14	5	11	ت	توفر لي مؤسستي أدوات ووسائل عمل تساعدني على إنجاز عدة مهام في وقت قصير
			33	31	11	25	%	
7	1,27	2,67	13	7	7	18	ت	تتيح لي ظروف العمل الجيدة المساهمة في أنشطة عديدة واكتساب مهارات جديدة
			28	16	16	40	%	
9	1,18	2,49	12	12	8	13	ت	يعمل النظام الداخلي لمؤسستي على تطبيق معايير الأمن والسلامة التي تساعدني على بذل جهد أكبر
			26	26	18	29	%	
8	1,24	2,62	12	10	6	17	ت	تشجعني البيئة التنظيمية على التطوع في العمل لساعات أكثر
			27	22	13	38	%	
مرتفع	0,93	2,75	البعد التنظيمي والتزام العاملين					

المصدر: من اعداد الطالبتين باستخدام مخرجات SPSS

العبارة رقم (14): يأخذ رئيسي بأفكاري ويزيد ذلك من قوة ارتباطي بالعمل

بالنظر إلى الجدول الموضح أعلاه من خلال العبارة رقم 14 نجد أن نسبة 49 % من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائما بمعنى أن رئيس العمال يأخذ بأفكارهم ويزيد ذلك من قوة ارتباطهم بالعمل، في حين تليها الإجابة على خيار غالبا نسبة 27% ثم تليها مباشرة نسبة 13% من اجاباتهم على خيار ابدأ، بينما تأتي الإجابة على خيار نادرا لنفس العبارة بنسبة 11%.

وعليه جاءت العبارة في المرتبة الأولى من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,11 الدال على اتجاه المبحوثين القوي نحو هذه العبارة وهذا ما اكده الانحراف المعياري الذي بلغ 1,07.

من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر لخيار دائما تعبر عن أن رئيس العمال بالمؤسسة محل الدراسة يأخذ أفكار عماله بعين الاعتبار ويعزز ذلك من ارتباطهم بالعمل، هذا إن دل على شيء فإنه يدل على اهتمام الرئيس لأفكار أعضاء التنظيم ويستمع إلى آراءهم في العمل من خلال ذلك، ما يشجع العمال على طرح مقترحاتهم بثقة وحماس وقبول هذه الأخيرة يعود بالإيجاب على الأداء والإنتاجية، إذا إن العامل إذا ما رأى بأن المؤسسة تهتم لأفكاره وتأخذها بعين الاعتبار زاد شعوره بالارتياح وقوة ارتباطه بالعمل كونه جزءا من المؤسسة.

العبارة رقم (13): تعزز مشاركتي في اتخاذ القرار من تحملي للمسؤولية في المؤسسة

بالنظر إلى الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم 13: نجد أن نسبة 51% من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائما على أن مشاركة العمال في اتخاذ القرار تعزز من تحملهم للمسؤولية في العمل، وهي النسبة الأكبر ثم تليها اجابهم على خيار غالبا وابدأ بنفس النسبة 20% في حين أن الإجابة على خيار نادرا بنسبة 9%.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة الثانية من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,02 وانحراف معياري بلغ 1,19.

فمن خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها يتضح أن مستوى إجابات المبحوثين على هذه العبارة مرتفع، مما يوضح تأثير عملية المشاركة في اتخاذ القرارات تجعل القرار المتخذة أكثر ثباتا وقبولاً وتعزز من الثقة المتبادلة بين الرئيس والعمال، كما تجعل العامل يتحمل نتيجة قراراته، إضافة إلى أن هذه

العملية تسهم في الوصول إلى الحلول الأكثر ملائمة للمشكلات وبذلك تجعل العامل أكثر تحملا للمسؤولية في المؤسسة وأكثر التزاما.

العبارة رقم (11): يأخذ رئيسي مقترحاتي بعين الاعتبار كوني جزءا من المؤسسة:

بالنظر إلى الجدول أعلاه تحديدا العبارة رقم (11) نجد أن نسبة 47% من المبحوثين كانت اجابتهم على خيار دائما ما يأخذ رئيسهم مقترحاتهم بعين الاعتبار كونهم جزء من المؤسسة وهي النسبة الأكبر بينما تليها إجابة المبحوثين على خيار غالبا بنسبة 24% ثم تأتي بعدها مباشرة إجابة المبحوثين، على خيار ابدا بنسبة قدرت ب 22% في حين بلغت اجابتهم على خيار نادرا ب 7%.

وعليه جاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,96 وانحراف معياري بلغ 1,20.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها يتضح أن مستوى إجابات المبحوثين على هذه العبارة متفاوت الا أن الأغلبية كانت اجابتهم على خيار دائما، وعليه نستدل إلى أن رئيس العمال يستمع إلى مقترحات العمال، هذا ما يساهم في منحهم الحرية والاستقلالية وكسر قيود الروتين في التعاملات، إذا تعزز هذه العملية من الاتصال والاندماج وبالتالي تطوير معارف العمال وقدراتهم وبذلك تحقق المؤسسة أهدافها واهداف العمال، إضافة إلى أن العامل سيشعر بالانتماء وبأن قراراته مسموعة، ليس سوى الة للعمل فقط بل كمورد بشري فعال ومهم له تقدير.

العبارة رقم (16): يحرص رئيسي على توفير بيئة عمل ملائمة لإنجاز العمل

بالاطلاع على الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم (16) نجد أن نسبة 38% من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائما ما يحرص رئيس العمال على توفير بيئة ملائمة للعمل وهي النسبة الأكبر ثم تليها إجابة المبحوثين على خيار غالبا بنسبة 29% وتليها مباشرة نسبة 18% على خيار أبدا بينما بلغت نسبة إجابات المبحوثين على خيار نادرا 15% كأقل نسبة.

وعليه جاءت العبارة في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,87 وانحراف معياري قيمته 1,12.

فمن خلال المعطيات المتحصل عليها يظهر أن نسبة معتبرة من العمال الذين يرون أن رئيسهم يحرص على توفير بيئة عمل ملائمة لإنجاز العمل، حيث أن أداء العمال يتأثر بعدة مؤثرات، من بينها بيئة العمل إذا أن العمال يتطلعون إلى بيئة ملائمة وصحية تسهل له العمل وترفع لهم معنوياتهم وتزيد من ابداعاتهم ودوافعهم كما تعزز من قدراتهم التنافسية، وبالتالي المؤسسة التي تحيط عمالها ببيئة إيجابية وحيوية يكون أدائهم عال وجيد، مما يسهم في رفع الكفاءة الإنتاجية.

العبارة رقم (12) يشجعني رئيسي على التعبير عن رأبي ويشعرنى ذلك بالانتماء:

بالنظر إلى الجدول أعلاه تحديدا العبارة رقم (12) نجد أن نسبة 38% من إجابات المبحوثين على خيار دائما على أن رئيس العمال يشجع العمال على التعبير عن آرائهم وذلك يشعركم بالانتماء، وهي النسبة الأكبر ثم تليها إجابات المبحوثين لخيار غالبا بنسبة 26% لنفس العبارة حيث تليها مباشرة نسبة 18 % لخيار نادرا وبنفس النسبة 18% كانت إجابات المبحوثين على خيار ابدأ.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة الخامسة من حيث أهميتها نسبة الاتجاهات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,02 وانحراف معياري بلغ 1,12.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها يتضح أن رئيس العمال في المؤسسة محل الدراسة يسمح لهم بالتعبير عن رأيهم والافصاح عن تطلعاتهم وأهدافهم ورؤيتهم في العمل وبطبيعة الأمر تعد هذه صورة من صور المشاركة في اتخاذ القرار، ومن المتعارف عليه أن البيئة التنظيمية التي تسود فيها المشاركة في التعبير عن الراي تكون أكثر تفاعلا وفعالية، وتؤثر في انتماء العمال إلى المؤسسة، فكلما شعر العمال بالانتماء للمؤسسة تشبثوا بها واستقروا فيها؛ وبالتالي يبذلون جهدا أكثر، ويكون أدائهم في العمل أفضل مقارنة بعمال غيرهم في مؤسسة لا تتيح فرصا للمشاركة أو التعبير عن الراي.

العبارة رقم (15): التخطيط للأهداف مع رئيسي ينمي ولائي تجاه المؤسسة

بالنظر إلى الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم (15) نجد أن نسبة 38% من إجابات المبحوثين على خيار دائما، أي أن التخطيط للأهداف مع الرئيس في العمل ينمي من ولاء العمال تجاه المؤسسة، وهي النسبة الأعلى والأكبر حيث تليها إجابات المبحوثين لخيار نادرا بنسبة 24% لنفس العبارة، ثم تأتي بعدها مباشرة نسبة 22% لخيار أبدأ، في حين بلغت نسبة إجابات المبحوثين لخيار غالبا 16% كأقل نسبة.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة السادسة من حيث الأهمية نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,69 وانحراف معياري بلغ 1.20.

من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات التي توصلنا إليها يتضح أن بالمؤسسة محل الدراسة هناك تخطيط للأهداف مع الرئيس، إذا إن هذه العملية مهمة جدا لتحقيق المقاصد المستقبلية بشكل أفضل، حيث أن الرئيس الناجح هو الذي يولي اهتمامه لعملية التخطيط مع العمال، وذلك لعدة أسباب، منها: تنوع الآراء يوصل إلى الرأي الأصوب، كذلك قد تكون لبعض العمال رؤى لم يراها الرئيس أو القائد إضافة إلى أنه يعزز من الاتصال والعلاقات الإنسانية مما يؤثر على التفاعل بالإيجاب، ويحقق أهداف العامل الشخصية والهدف العام، وينهي شعورهم بالولاء للمؤسسة؛ بالتالي يعمل العامل بكل جهد وضمير، جل هذه النقاط تسهم في اندماج الفرد بالمؤسسة والتزامه.

العبارة رقم (18): تتيح لي ظروف العمل الجيدة المساهمة في أنشطة عديدة واكتساب مهارات

جديدة

بالنظر إلى الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم (18) نجد أن نسبة 40% من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائما ما تتيح لهم ظروف الجيدة المساهمة في أنشطة عديدة واكتساب مهارات جديدة وهي النسبة الأكبر ثم تليها إجابة المبحوثين لخيار غالبا نسبة 16% ثم جاءت اجابتهم على خيار نادرا بنفس النسبة 16%.

وعليه جاءت هذه العبارة في المرتبة السابعة من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,67 وانحراف معياري بلغ 1,27.

من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات المتحصل عليها يظهر أن هناك اهتمام متوسط بتهيئة ظروف عمل جيدة، تساهم في إتاحة الفرصة للعمال للمساهمة في أنشطة عديدة واكتساب مهارات جديدة، بمعنى الوسط الذي يعمل فيه العامل يشجع بنسبة ما على التنوع في الأنشطة، هذا التنوع يكسر الروتين والملل ويكسب العامل مهارات فنية جديدة، ويخلق بيئة حيوية تحفز على العمل؛ وبالتالي يقدم العامل كل ما لديه من طاقة للمساهمة في عدة نشاطات أخرى.

العبارة رقم (20): تشجعي البيئة التنظيمية على التطوع في العمل لساعات أكثر

عند الاطلاع على الجدول أعلاه على العبارة رقم (20) نجد أن نسبة 38% على خيار دائما على أن البيئة التنظيمية تشجع العمال على التطوع في العمل لساعات أكثر وهي النسبة الأكبر ثم تليها إجابات المبحوثين على خيار ابدا بنسبة 27% في حين جاءت بعدها إجابة المبحوثين على خيار نادرا نسبة 22% لنفس العبارة بينما بلغت نسبة الإجابة على خيارا غالبا 13%.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة الثامنة من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,62 وانحراف معياري بلغ 1,24.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها يتضح أن المؤسسة محل الدراسة تحتوي على بيئة عمل مشجعة على التطوع لساعات أكثر، بنسبة لفئة معتبرة من العمال، وهي الغالبة فهذا يدل على أن لدى العمال رضا عن بيئة العمل تنعكس على أدائهم بالإيجاب، إذا يبذل العامل جهد أكثر ويتكوع لساعات عمل إذا ما تطلب الأمر، هذه تسرع من العملية الإنتاجية كما تعد مؤشرا على ولاء العامل للمؤسسة والتزامه.

العبارة رقم (19): يعمل النظام الداخلي لمؤسستي على تطبيق معايير الامن والسلامة التي تساعدني على بذل جهد أكبر

بالنظر إلى الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم (19) نجد أن نسبة 29% من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائما على أن النظام الداخلي لمؤسستهم يعمل على تطبيق معايير الأمن والسلامة؛ التي تساعدهم على بذل جهد أكبر، وهي النسبة الأكبر حيث تليها نسبة 26% من إجابات المبحوثين على خيار نادرا ثم تليها نفس النسبة على خيار أبدا بينما كانت إجابات المبحوثين على خيار غالبا في الأخير بنسبة 18%.

وعليه جاءت هذه العبارة في المرتبة التاسعة من حيث أهميتها نسبة لاتجاهات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,49 وانحراف معياري بلغ 1,18.

فمن خلال هذه المعطيات التي تحصلنا عليها يتضح أن معايير الامن والسلامة في المؤسسة لها أهمية معتبرة، إذا إن سلامة المعدات والآلات والممتلكات الخاصة بالمنشأة ووجود معدات في حالة الخطر

للقاية والسلامة الشخصية، من شأنها أن تجعل العامل يعمل بأريحية وتأمين جودة العمل، وخفض التكلفة وحماية العمال؛ بالتالي بيئة عمل ملائمة وأداء جيد، وبذل مجهود أكبر وحتما إنتاجية مثالية.

العبارة رقم (17): توفر لي مؤسستي أدوات ووسائل عمل تساعدني على إنجاز عدة مهام في وقت

قصير

عند النظر إلى الجدول أعلاه إلى العبارة رقم (17) نجد أن نسبة 33% كانت إجابات المبحوثين على خيار أبدا على أن مؤسستهم لا توفر لهم أدوات ووسائل عمل تساعدهم على إنجاز عدة مهام في وقت قصير وكانت هي النسبة الأكبر حيث تليها إجابة المبحوثين على خيار نادرا بنسبة 31% لنفس العبارة تلتها مباشرة نسبة 25% من إجابات المبحوثين لخيار دائما، في حين بلغت نسبة إجابات المبحوثين على خيار غالبا ب 11%

جاءت هذه العبارة في المرتبة العاشرة أي الأخيرة من حيث أهميتها نسبة لاتجاهات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,27 وانحراف معياري بلغ 1,17.

من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات يتضح لنا أن المؤسسة لا توفر للعمال الأدوات والوسائل التي من شأنها أن تساعد على إنجاز عدة مهام في وقت أقصر وبهذا المؤسسة لا تتبع أساليب تختصر الوقت اقل مثل التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في السرعة في إنجاز المهام والاستجابة الأسرع للزبون وبالتالي وتيرة ضعيفة في الإنتاجية.

تحليل البعد الكلي للبعد التنظيمي والتزام العاملين:

من خلال المعطيات الرقمية الموجودة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن البعد التنظيمي والتزام العاملين جاء في الترتيب الثالث أي الأخير بالنسبة إلى الأبعاد بمتوسط حسابي بلغ 2,75 وانحراف معياري 0,93 من حيث الأهمية بالنسبة لاستجابات المبحوثين من خلال عباراته التي تراوحت متوسطاته الحسابية ما بين (2,27 و 3,11) فالمتوسط الحسابي للبعد الكلي كان اقل من المتوسط الحسابي للعبارة ذات المرتبة الأولى وأكبر من العبارة التي جاءت في المرتبة الأخيرة.

يمكن القول بشكل عام أن مستوى أهمية ومساهمة البعد التنظيمي والتزام العاملين بمؤسسة الصناعات النسيجية كان متدنيا مقارنة بغيره من ابعاد الدراسة بنسبة متقاربة، الا أن هذا يدل على وجود اهتمام بالبعد

التنظيمي ودوره في التزام العاملين من ناحية المشاركة في اتخاذ القرار ودوره في اندماج الفرد، ومن ناحية تبادل الأفكار والتعبير عن الرأي وأهميتها في تنميته للولاء، كذلك من خلال العمليات التنظيمية ودورها في تحقيق الارتباط بالعمل. وأخيرا البيئة التنظيمية الملائمة لإنجاز العمل وتحقيق أداء مثالي.

وتأكيدا على هذه المؤشرات نجد ما اثبتته مدرسة الموارد البشرية على ضرورة اشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد وتؤكد على دور الفرد في المنظمة وذلك من خلال المشاركة في اتخاذ القرار على نحو يجعل الشخص اكثر نجاحا وارتياحا هذا ما يحقق لهم الانتماء إلى الجماعة والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات وحرية التعبير لدى العمال تضمن تكوين فضاء لاندماج الفرد مع المؤسسة والعاملين فيها، نجد كذلك المقاربة التقنية والتي ترى بأنه من الواجب أن المؤسسة للمحيط العام للعمال، كذلك الجانب الإنساني، والذي يسمى بالنسق القيمي الاجتماعي، فالمناخ الاجتماعي السائد في المؤسسة يوفر له تحقيق حاجاته النفسية والاجتماعية، لذلك نجد أن ظروف العمل والبيئة التنظيمية الجيدة تساهم في اكتساب مهارات جديدة، كذلك تساعد العاملين على بذل جهد أكبر من خلال القيام بأعمال أكبر من المطلوب والتطوع في العمل لساعات أكثر، هذا ما ينطبق على المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية، والتي تتوفر فيها هذه الخصائص والمؤشرات والمتمثلة في مشاركة العمال في اتخاذ القرار والتي تعزز من ولاء العاملين تجاهها وتزيد من مسؤولياتهم، كذلك يشاركون في التخطيط للأهداف من خلال توفير بيئة عمل ملائمة لإنجاز العمل، وأيضا من خلال تطبيق معايير الأمن والسلامة التي تساعد العاملين على بذل جهد كبير والقيام بأعمال أكثر من المطلوب؛ هذا ما يضمن لهم الاندماج مع بعضهم البعض ومع المؤسسة والانتماء لها، لكن نجد أن هذه المؤسسة لا توفر أدوات ووسائل عمل تساعد على انجاز عدة مهام في وقت قصير؛ هذا ما تدل عليه العبارة 17 وجاءت متناقضة مع العبارة الأخرى حيث أن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 33% على خيار أبدا، وتأكيدا على هذه النقطة هذا ما تمت ملاحظته في الدراسة الاستطلاعية.

3.2.2. عرض وتحليل البعد الوظيفي وكمية العمل المنجز

الجدول رقم (12): العرض الوصفي للبعد الوظيفي وكمية العمل المنجز

الترتيب	المقاييس الحسابية		البدائل				الرقم	العبارة	
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبدا 1	نادرا 2	غالبا 3	دائما 4			
8	1,27	2,58	13	10	5	17	ت	تدعم مؤسستي نظام الترقية	21
			29	22	11	38	%		
4	1,12	3,04	7	6	10	22	ت	تعزز الترقية من مسؤوليتي تجاه الظروف الصعبة	22
			16	13	22	49	%		
2	1,06	3,16	6	4	12	23	ت	حصولي على منصب أعلى يطور من قدراتي في الاستغلال العقلاني والأمثل للموارد	23
			13	9	27	51	%		
1	1,15	3,27	8	1	7	29	ت	انتقالي إلى رتب عليا يرفع من سقف طموحاتي	24
			18	2	16	64	%		
3	1,20	3,16	8	5	4	28	ت	احصل على الترقية في العمل بفضل جدارة وكفاءة أدائي	25
			18	11	9	62	%		
10	1,37	2,31	21	5	3	16	ت	يحرص رئيسي على تحسين أدائي بإشراكي في دورات تدريبية	26
			47	11	7	35	%		
9	1,27	2,58	15	4	11	15	ت	تساعدني عملية التدريب على تنفيذ المهام الموكلة لي بجهد اقل وموارد مادية بصفة عقلانية	27
			33	9	25	33	%		
6	1,37	2,62	17	2	7	19	ت	ساهمت البرامج التدريبية في تطوير مهاراتي وانفتاحي على تقنيات جديدة في العمل	28
			38	4	16	42	%		
5	1,23	2,73	12	5	11	17	ت	تعود فعاليتي ودقتي في العمل إلى التدريب المستمر	29
			27	11	24	38	%		
7	1,32	2,60	15	6	6	18	ت	إنجازي لمهامي في وقت أقصر بكفاءة يعزى فضله للبرامج التدريبية	30
			34	13	13	40	%		
مرتفع	0,90	2,80	البعد الوظيفي وكمية العمل المنجز						

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات نظام SPSS

العبرة رقم (24): انتقالى إلى رتب عليا يرفع من سقف طموحاتى

بالنظر إلى الجدول أعلاه تحديدا العبرة رقم (24) نجد أن نسبة 64% تعود إلى إجابات المبحوثين على خيار دائما ما يرفع انتقال العمال إلى رتب عليا من سقف طموحاتهم في العمل، وهي النسبة الأكبر ثم تليها نسبة 18% على خيار أبدا في حين تأتي بعدها نسبة 16% من إجابات المبحوثين على خيار غالبا على نفس العبرة بينما بلغت نسبة الخيار نادرا 2% فقط.

وعليه جاءت هذه العبرة في المرتبة الأولى من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,27 وانحراف معياري بلغ 1,15.

فمن خلال هذه المعطيات التي تحصلنا عليها؛ فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر عن أن الانتقال إلى رتب عليا يرفع من سقف طموحاتهم في هذه المؤسسة، وذلك لان انتقال العامل من وضعية إلى وضعية أخرى ذات مستوى أعلى تصاحبه الزيادة في الامتيازات الوظيفية كالتغيير في طبيعة الأعمال ودرجة المسؤولية في مجال السلطة، هذا ما يزيد من طموح العامل لكي يحسن من أدائه ويزيد كفاءته لنيل رتب عليا أخرى، من خلال امتلاك وبلوغ القوة، حيث يكمن الهدف من الترقية في الاستعادة من قدرات ومهارات العامل بما يحقق مصلحة المؤسسة من خلال الزيادة في كمية العمل المنجز.

العبرة رقم (23) حصولي على منصب اعلى يطور من قدراتي في الاستغلال العقلاني والأمثل للموارد.

بالاطلاع على الجدول الموضح أعلاه على العبرة رقم (23) نجد أن نسبة 51% من الاجابات كانت على خيار دائما أي دائما ما يطور حصول العامل على منصب اعلى من قدراته في الاستغلال الأمثل للموارد ثم يليها نسبة 27% من إجابة المبحوثين على خيار غالبا وتليها مباشرة نسبة 8% من اجابتهم على خيار ابداء، بينما كانت نسبة الإجابة على خيار نادرا 1%.

جاءت هذه العبرة في المرتبة الثانية من حيث أهميتها نسبة لاتجاهات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,16 وانحراف معياري بلغ 1,06.

ومن خلال هذه المعطيات المتوصل إليها نجد أن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر عن أن الحصول على منصب أعلى يطور من قدراتهم في الاستغلال العقلاني والأمثل للموارد، هذا ما يؤكد أن

التربوي الوظيفي يطور من قدرات العامل من خلال شغله لمنصب يختلف عن منصبه السابق، وهذا يتطلب بناء قدرات ومهارات أعلى من القدرات السابقة؛ وبالتالي فإن تطوير القدرات العلمية يعد العملية التي يحصل بها العمال والمؤسسة على المهارات اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة أكبر، فالترقية تساهم في زيادة كفاءة العاملين من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج وبأقل التكاليف، وهو من أهم مقاييس النجاح للمؤسسات في تحقيق أهدافها، وذلك من خلال استثمار المعارف والقدرات لتحقيق هذه الغاية والتي تتمثل في زيادة مقدار العمل الذي ينجزه العامل في الظروف العادية خلال وحدة زمنية محددة.

العبارة رقم (25): أحصل على الترقية في العمل بفضل جدارة وكفاءة أدائي

يوضح الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم (25) أن نسبة 62% من إجابات الباحثين كانت على خيار دائماً، بمعنى أن العمال يحصلون على الترقية في العمل بفضل جدارة وكفاءة أدائهم، وهي أكبر نسبة، حيث تليها إجابة الباحثين على خيار أبداً بنسبة 18% ثم تليها مباشرة نسبة 11% من إجاباتهم على خيار نادراً، بينما بلغت نسبة إجابات الباحثين على نفس العبارة على خيار غالباً بـ 9%.

احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بالنسبة لاتجاه الباحثين بمتوسط حسابي بلغ 3,16 وانحراف معياري بلغ 1,20.

من خلال المعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات الباحثين تؤكد على أن عمال هذه المؤسسة يحصلون على الترقية في العمل بفضل جدارة وكفاءة الأداء، وهذا يعني جدارة العاملين وكفاءة أدائهم، هو ما يساهم في حصولهم على الترقية لأن العامل الكفاء هو من يحصل على منصب أعلى من منصبه، وتتحقق هذه الكفاءة من خلال عنصرين وهما: عنصر الرغبة في العمل والقدرة عليه، فالكفاءة تعني العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة في عملية الإنتاج أو تقديم الخدمة وبين كمية الناتج المحقق من تلك العملية وبالتالي كفاءة العاملين تتوقف على كمية العمل الذي ينجزه هذا العامل للحصول على الترقية.

العبارة رقم (22): تعزز الترقية من مسؤوليتي تجاه الظروف الصحية

بالنظر إلى الجدول أعلاه ومن خلال العبارة رقم (22) نجد أن نسبة 49% للمبجوثين الذين وقع اختيارهم للخيار دائماً على أن الترقية تعزز من مسؤوليتهم تجاه الظروف الصعبة وهي النسبة الأكبر، حيث

تليها إجابات المبحوثين على خيار غالبا بنسبة 22%، بينما تلتها نسبة 16% من إجاباتهم على نفس العبارة على خيار أبدا، في حين بلغت نسبة اجابات المبحوثين على خيار نادرا بـ 13%.

ومنه جاءت هذه العبارة في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 3,04 وانحراف معياري بلغ 1,12.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها نجد أن النسبة الأكبر تؤكد على أن الترقية تعزز من مسؤولياتهم تجاه الظروف الصعبة، وهذا ما يثبت أنه عند ترقى العامل تزيد مسؤوليه عن السابقة، كذلك تصاحبها الخبرة المهنية التي يكتسبها العامل من الترقية، فهي من الأنشطة التي تعود على الفرد العامل والمؤسسة بالرفع، كذلك تصاحبها من إرتفاع في السلطة والمسؤولية، هذا ما يحتاج إلى مهارات وخبرات متنوعة ويساهم في كسر الجمود والملل في الحياة الوظيفية، هذا ما يساعد المؤسسة في استثمار العاملين الذين تمت ترفيتهم في الظروف الصعبة التي تواجهها هذه المؤسسة للوصول إلى التميز والأعظمية في أي هدف تسعى إليه المؤسسة من خلال تحقيق أكبر ربح مقابل تكلفة معطاة.

العبارة رقم (29): تعود فعاليتي ودقتي في العمل إلى التدريب المستمر

بالاطلاع على الجدول الموضح أعلاه على العبارة رقم (29) نجد أن نسبة إجابات المبحوثين على خيار دائما قد بلغت 38% على أن فعالية ودقة العامل في العمل تعود إلى التدريب المستمر، وهي النسبة الأكبر، في حين كانت نسبة 27% على خيار أبدا ثم تلتها نسبة 24% على خيار غالبا، بينما 11% فقط من نسبة اتجاهات الباحثين محل الدراسة على خيار نادرا.

ومنه هذه العبارة جاءت في المرتبة الخامسة من حيث أهميتها نسبة لاتجاهات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,73 وانحراف معياري بلغ 1,23.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها نجد أن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تعبر على فعالية العمال ودقتهم في العمل تعود إلى التدريب المستمر هذا يعني أن للتدريب دور فعال في زيادة فعاليتهم وذلك من خلال درجة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة، ولكونه مستمر نجده انه يلزم الفرد من لحظة تعيينه إلى غاية نهاية حياتهم العملية فهو نشاط يقوم على أساس التخطيط وتنظيم فهو يساهم في التحسين من سرعة الأداء وفي خلق الفرص المناسبة للتغيير، كذلك يزيد من كمية

العمل المنجز، هذا ما يؤكد أن الشخص الذي يتلقى تدريب معين يختلف عن الشخص الذي لم يتدرب من حيث الزيادة في الإنتاجية.

العبارة رقم (28): ساهمت البرامج التدريبية في تطوير مهاراتي وانفتاحي على تقنيات جديدة في العمل.

بالنظر إلى الجدول الموضح أعلاه على العبارة رقم (28) نجد أن نسبة 42% من إجابات المبحوثين كانت على خيار دائما على ما تساهم البرامج التدريبية في تطوير مهارات العمال وانفتاحهم على تقنيات جديدة في العمل وهي النسبة الأكبر حيث تأتي بعدها إجابات المبحوثين على خيار ابدأ بنسبة 38% على نفس العبارة ثم تليها نسبة 16% من إجابات المبحوثين على خيار غالبا، في حين بلغت نسبة الإجابة على خيار نادرا 4%.

وعليه جاءت هذه العبارة في المرتبة السادسة من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,62 وانحراف معياري بلغ 1,37.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات التي تم التحصل عليها فإن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين هذا ما يبين لنا أن البرامج التدريبية تساهم دائما في تطوير مهاراتهم وانفتاحهم على تقنيات جديدة في العمل وهذا يبين لنا الدور الفعال الذي تلعبه البرامج التدريبية في التحسين من أداء العاملين وهذا بالضرورة سيساعد العمال في التطوير من مهاراتهم وقدراتهم ومواهبهم سيكسبهم كذلك الانفتاح على تقنيات جديدة في العمل تسهل عليهم عملهم وتزيد من كفاءتهم وسرعتهم في الأداء، فالبرامج التدريبية تساعد العمال في مواكبتهم لما يستحدث من تكنولوجيا وهذا باستخدامها لوسائل الايضاح الحديثة اثناء التدريب.

العبارة رقم (30): انجازي لمهامي في وقت أقصر بكفاءة يعزى فضله للبرامج التدريبية.

من خلال النظر إلى الجدول أعلاه إلى العبارة رقم (30) نجد أن نسبة 40% كانت إجابات المبحوثين على خيار دائما أي أن انجاز العامل لمهامه في وقت قصير وبكفاءة يعزى فضله إلى البرامج التدريبية وهي النسبة الأكبر ثم تليها الإجابة على خيار ابدأ بنسبة 34% في حين كانت إجابات المبحوثين على خيار غالبا بنسبة 13%، وبنفس النسبة 13% كانت إجابات المبحوثين على خيار نادرا.

وعليه العبارة احتلت المرتبة السابعة من حيث الأهمية بالنسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,60 وانحراف معياري بلغ 1,32 من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها فإن النسبة الأكبر تؤكد على أن انجازهم لمهامهم في وقت أقصر بكفاءة يعزى فضله للبرامج التدريبية، من هنا يتبين لنا أن البرامج التدريبية التي تقوم بها المؤسسة محل الدراسة تؤدي إلى الزيادة في سرعة انجاز المهام والزيادة في كمية العمل المنجز وفي وقت قصير هذا ما يؤدي إلى مساعدة المؤسسة على رفع كفاءة عاملها وزيادة فعاليتهم من خلال تطوير مستوى الأداء من خلال ما يبذله الفرد من طاقة جسمانية وعقلية اثناء تأديته ذلك العمل هذا ما يعبر عن البعد الكمي للطاقة المبذولة وبالتالي عن كمية العمل المنجز.

العبارة رقم (21): تدعم مؤسستي نظام الترقية

بالنظر إلى الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم (21) نجد أن نسبة 38% من إجابات المبحوثين على خيار دائما على أن المؤسسة محل الدراسة تدعم ترقية العمال، وهي النسبة الأكبر، في حين تليها إجابة المبحوثين على خيار ابدأ بنسبة 29% لنفس العبارة ثم تأتي بعدها نسبة 22% من إجابات المبحوثين على خيار نادرا بينما جاءت بعدها نسبة 11% من اجاباتهم على خيار غالبا.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة الثانية من حيث أهميتها نسبة الاتجاهات المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,58 وانحراف معياري بلغ 1,27.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها نجد أن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تؤكد على أن المؤسسة محل الدراسة تدعم نظام الترقية، وهو ما يؤكد أن نظام الترقية موجود بصفة دائمة، مما يحافظ على بقاء العامل وولائه وانتمائه الوظيفي، فالترقية تعتبر وسيلة لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي، حيث تلعب دورا مهم لكل من الفرد والمؤسسة، فالفرد يحقق رغبته في النمو والترقي، وتحقق المؤسسة رغبتها في تحقيق التوافق بين العامل والوظيفة وبالتالي يتم التحصل على أداء ورضا عالي من خلال الزيادة في دخله ومكانته.

العبارة رقم (27): تساعدني عملية التدريب على تنفيذ المهام الموكلة لي بجهد أقل وموارد مادية بصفة عقلانية

بالنظر إلى الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم (27) نجد أن نسبة 33% من إجابات المبحوثين على خيار دائما، أي تساعدهم عملية التدريب على تنفيذ العمال لمهامهم بجهد أقل وموارد مادية بصفة عقلانية

وبنفس النسبة 33% من إجابات المبحوثين جاءت على خيار أبدا، في حين تلتها اجابتهم على خيار غالبا بنسبة 25% بينما بلغت نسبة الإجابة على خيار نادرا بـ 9%.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة التاسعة من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,58 وانحراف معياري بلغ 1,27.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها نجد أن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين كانت متساوية بين دائما وغالبا، هذا ما يؤكد على أن عملية التدريب تساعدهم على تنفيذ المهام الموكلة اليهم بجهد أقل وموارد مادية بصفة عقلانية، حيث نجد أن التدريب يساهم في رفع معنويات العمال من خلال خلق علاقة إيجابية بين العاملين والمؤسسة وتخفيض التكلفة عن طريق أداء العمل بكفاءة عالية وبجهد ووقت أقل، والوسائل والموارد المادية بصفة أكثر عقلانية، حيث يساعد هذا التدريب في التقليل من الأخطاء وتكرارها مما يساهم في تحسين الإنتاج من خلال اكتشاف المشكلات ومعوقات الأداء ومحاولة حلها، فالكفاءة تشير إلى العلاقة بين المواد والنتائج ترتبط بمسألة مقدار المداخلات من المواد الخام والأموال والمواد المادية اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات.

العبارة رقم (26): يحرص رئيسي على تحسين ادائي باشراكي في دورات تدريبية.

بالنظر إلى الجدول أعلاه من خلال العبارة رقم (26) نجد أن نسبة 47% من إجابات المبحوثين كانت على خيار ابدأ على أن رئيس العمال يحرص على تحسين اداتهم باشتراكهم في دورات تدريبية وهي النسبة الأكبر حيث تليها نسبة 35% على خيار دائما، بينما بلغت نسبة إجابات المبحوثين على خيار نادرا 11%، في حين أن خيار المبحوثين لنفس العبارة على خيار غالبا كانت نسبة 7%.

وعليه العبارة جاءت في المرتبة العاشرة من حيث أهميتها نسبة لاتجاه المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ 2,31 وانحراف معياري بلغ 1,37.

من خلال القراءة الإحصائية والمعطيات المتحصل عليها نجد أن النسبة الأكبر تؤكد على أن رئيسهم لا يحرص على تحسين أدائهم باشتراكهم في دورات تدريبية، وبالتالي نجد أن هذه المؤسسة لا تقوم بدورات تدريبية وذلك يرجع إلى أسباب وعوامل تؤثر على المؤسسة من خلال الوقت الذي تستغرقه هذه الدورات أو أسباب ترجع إلى ميزانية المؤسسة هذا ما يمكن أن يعيق المؤسسة من القيام بهذه الدورات، هذه العبارة

تعارضت مع العبارة رقم (29) التي تؤكد على أن فعالية ودقة العمال تعود إلى التدريب المستمر والعبارة رقم (28) والتي تقر بان البرامج التدريبية في تطوير مهارات العمل والانفتاح على تقنيات جديدة في العمل.

كذلك تتنافى مع العبارة رقم (30) والتي تقول أن إنجاز العمال لمهامهم في وقت أقصر بكفاءة يعزى فضله لبرامج تدريبية، وأخيرا العبارة رقم (27) تمثلت في أن عملية التدريب تساعد على تنفيذ المهام الموكلة إليهم بجهد أقل وموارد مادية بصفة عقلانية. وهذا يعود إلى أن هذه الفئة من العمال لم تخضع لدورات تدريبية.

تحليل البعد الكلي للبعد الوظيفي وكمية العمل المنجز:

من خلال المعطيات الرقمية الموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا، أن البعد الوظيفي وكمية العمل المنجز جاء في الترتيب الثاني بالنسبة للأبعاد الثلاثة بمتوسط حسابي بلغ 2,80 وانحراف معياري 0,90، من حيث الأهمية بالنسبة لاستجابات المبحوثين من خلال عباراته حيث تراوحت متوسطاته الحسابية ما بين (2,31 - 3,27)، فالمتوسط الحسابي للبعد الكلي كان اقل من المتوسط الحسابي للعبارة ذات المرتبة الأولى وأكبر من المتوسط الحسابي للعبارة في المرتبة الأخيرة.

يمكن القول بشكل عام أن مستوى أهمية ومساهمة البعد الوظيفي في الزيادة من كمية العمل المنجز بمؤسسة النسيج كانت متوسطة؛ أي ما بين البعد التحفيزي والبعد التنظيمي، حيث تراوحت أغلب عباراته ما بين دائما-ابدا من إجابات المبحوثين. هذا ما يفسر الاهتمام بالبعد الوظيفي ودوره في زيادة كمية العمل المنجز، ومن بين مؤشرات: الترقية ودورها في زيادة كفاءة العاملين؛ بالتالي زيادة كمية العمل المنجز، كذلك التدريب ودوره في زيادة سرعة الأداء، ومنه الزيادة في الكمية المطلوبة للعمل المنجز.

هذا ما أثبتته مدرسة الإدارة العلمية من خلال تجارب فريد يريك تايلور حول الزيادة في الإنتاجية، حيث نجد أن هذه المدرسة اهتمت بالطرق والأدوات العلمية لتحديد الأداء الفعال للعمل، حيث كان الهدف من وراء هذه المدرسة هو الوقت الذي يستغرقه العامل لإنجاز العمل الموكل إليه ضمن مستوى كفاءة محدد وكمية محددة من الجهد؛ أي تحقيق ما يسمى السرعة في الأداء والزيادة في كمية العمل المنجز، حاول تايلور أن يؤكد على أن يتم تدريب العمال تدريبا علميا دقيقا لصقل مهاراتهم في أداء مهامهم ووظائفهم، حتي يمكن تلبية المستوى الإنتاجي المطلوب، من هنا نجد أن هذه المدرسة تولي عنصر التدريب -كمتغير أساسي في تنمية الموارد البشرية- أهمية بالغة نظرا للدور الذي يلعبه في تحسين أداء العمال، حيث إذا ما دُرّب

العامل على طريقة الأداء الصحيحة، فلا شك أن ذلك يقضي على الإبطاء في العمل، ومنه فإن تدريب العامل وتطويره أمر جوهري للوصول إلى المستوى المطلوب من العمل، هذا ما ينطبق على مؤسسة الصناعات النسيجية والتي تسعى إلى تطوير مهارات العاملين وقدراتهم بواسطة البرامج التدريبية للزيادة في سرعة الأداء وإنجاز المهام في وقت أقصر وبكفاءة عالية، مما يحسن من الأداء ويزيد من كمية العمل المنجز والإنتاجية.

كذلك نجد نظرية التنظيم الهرمي لأبراهام ماسلو والذي اقترح طريقة في تصنيف الدوافع الإنسانية بشكل هرمي تتمثل هذه الحاجات في الحاجات الفسيولوجية، الحاجة إلى الامن، الحاجة إلى الحب والانتماء، الحاجة إلى التقدير، وأخيرا الحاجة إلى تحقيق الذات، وتتمثل الحاجة إلى تحقيق الذات التي تشغل أعلى الهرم في تحقيق الفرد ما يصبوا إليه (1) (دحمانى ، 2015/2014، صفحة 56).

حيث أن هذه الحاجة يعطي لها العمال أهمية بالغة من خلال الحاجة إلى الصعود والتقدم إلى وظائف أعلى عن طريق تحقيق الذات، فبالإضافة إلى كونها تعني الزيادة في الأجر فهي تشكل اعتراف من الإدارة بالجهود المبذولة من قبل العمال، واعتبارا لقدراتهم، كما تمثل الترقية الفرصة المناسبة لتنمية قدرات الفرد وامكانياته، وهي حسب ماسلو اشباعا لحاجات التقدير وتحقيق الذات (خروف، 2006/2005، الصفحات 88-89).

من هنا نجد أن مؤسسة النسيج تدعم نظام الترقية كونه الوسيلة التي تساهم في زيادة كفاءة العاملين وتشجيعهم نحو تحسين أدائهم، هذا ما يزيد من سقف طموحاتهم ويطور من قدراتهم. فالترقية تزيد من مسؤوليات العامل تجاه الظروف الصعبة.

جدول رقم (13): ترتيب الابعاد حسب النتائج

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	0,83	3,10	البعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز
3	0,93	2,75	البعد التنظيمي والتزام العاملين
2	0,90	2,80	البعد الوظيفي وكمية العمل المنجز

المصدر: من اعداد الطالبتين باستخدام مخرجات SPSS

3. نتائج الدراسة:

من خلال استعراض نتائج كل بعد توصلنا إلى نتائج عامة تجيب عن التساؤلات الفرعية للدراسة والسؤال الرئيسي:

الإجابة على التساؤل الفرعي الأول: ما دور الجانب التحفيزي في تحسين نوعية العمل المنجز؟

يتضح أن للجانب التحفيزي دور فعال بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية، حيث تساهم هذه الحوافز في تحسين نوعية العمل المنجز، كونه الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه هذه المؤسسة من خلال الاهتمام بالعمال وتوفير لهم الجو المناسب وتشجيعهم على العمل التشاركي وبناء فرق لإتقان العمل، كذلك الاعتراف بمجهوداتهم لتحفيز قدراتهم الإبداعية وتشجيعهم على تقديم المزيد، من هنا نجد أن للجانب التحفيزي دور في تحسين نوعية العمل المنجز، في حين أن هذه المؤسسة لا تحفز عاملها بالمكافآت المالية، هذا ما استنتجناه من العبارة رقم (09) (يحفزني رئيسي على الابداع في العمل ويشير ذلك بالمكافآت المالية) بنسبة 56% على خيار أبدا.

الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني: ما دور الجانب التنظيمي في التزام العاملين؟

حيث توصلنا إلى أن البيئية التنظيمية لها دور كبير في التزام العاملين في المؤسسة محل الدراسة، من خلال إعطاء فرصة للعمال في المشاركة في اتخاذ القرار، لما له من تأثير على تحقيق الانتماء بالمؤسسة محل الدراسة والولاء لها والمسؤولية تجاه كل قرار وما ينتج عنه، إذ يتيح كذلك حرية التعبير والتي تخلق فضاء يساعد على الاندماج؛ وبالتالي تحقيق أداء متميز وبذل جهد عالي أكثر من المطلوب، ونستنتج إذا أن للجانب التنظيمي دور مهم في التزام العاملين، على الرغم من وجود نقص في توفر الأدوات والوسائل التي

تضمن انجاز عدة مهام في وقت أقصر، وهو ما تم استنتاجه من خلال العبارة رقم (17) (توفر لي مؤسستي أدوات ووسائل عمل تساعدني على انجاز عدة مهام في وقت قصير).

الإجابة على السؤال الفرعي الثالث: ما دور الجانب الوظيفي في زيادة كمية العمل المنجز؟

يؤدي الجانب الوظيفي دور مهم بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية، وهذا راجع إلى أن للترقية دور وغاية تسعى إلى تحقيقها تتمثل في زيادة كفاءة العاملين من خلال الترقى من مستوى وظيفي إلى آخر، وهذا بفضل البرامج التدريبية التي تساهم في التحسين من الأداء من خلال تطوير مهارات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، والزيادة في سرعة أدائهم؛ وبالتالي تحقيق كمية عمل أكبر، هذا ما يتوافق مع (دراسة بوقطف محمود التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين، 2014/2013) من خلال العبارة التالية (أن هناك علاقة بين التدريب ومعالجة مشاكل الأداء، وذلك من خلال تحسين الكفاءة وتنمية معارف ومهارات الموارد البشرية وتعديل سلوكهم واتجاهاتهم). إلا أن ما يعاب على المؤسسة مؤخرًا هو أنها لا تقوم بدورات تدريبية لعمالها، هذا ما تبينه العبارة رقم (26) (يحرص رئيسي على تحسين أدائي بإشراكي في دورات تدريبية) بنسبة 47% على خيار أبدأ، كذلك ما جاء حسب تصريحات أحد العمال. نستنتج إذا أن للجانب الوظيفي دور في الزيادة من كمية العمل المنجز.

الإجابة على التساؤل الرئيسي: ما دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين؟

قد تبين لنا أن لجودة الحياة الوظيفية دور فعال ومهم في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية ببسكرة من خلال تكامل الجوانب الثلاث (الجانب التحفيزي، التنظيمي والوظيفي)، هذه النقاط الأخيرة التي ساهمت في رفع أداء العاملين وتحسينه من ناحية نوعية العمل المنجز دقة واثقانا، والتزام العاملين في العمل، إضافة إلى كمية العمل المنجز، مما يؤكد على تحقيق أداء بمعايير متميزة، من هنا يمكن التوصل إلى نتيجة مفادها أن هناك دور مهم جدا لجودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين بمؤسسة الصناعات النسيجية، إذن فهو الأمر الذي يقودها إلى التفرّد أداءً وخدمة وإنتاجاً، لتحقيق التميز والريادة.

خاتمة

في ضوء ما سبق وختاماً لما تم التطرق إليه في هذه الدراسة التي سعت من خلالها الطالبتان، تسليط الضوء على جودة الحياة الوظيفية ودورها في أداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية بسكرة، نصل إلى نتيجة مفادها أن لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها دور مهم في تحسين أداء العمال، كون العامل من أهم الموارد وكائن بشري له احتياجات مادية ومعنوية وله رغبات يسعى إلى إشباعها على غرار شعوره بالتقدير والاعتراف، الأمر الذي يسمح له بإطلاق العنان لإبداعاته وابتكاراته وطاقاته الرامية لتحقيق أهداف المؤسسة وأهدافه الذاتية، في ظل ظروف جيدة ومساعدة نتيجة تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، هذا ما يؤدي بالضرورة إلى رفع معدلات الأداء والشعور بالانتماء والاندماج في المؤسسة محل الدراسة.

إن المؤسسة التي تجعل المورد البشري في المقام الأول من اهتماماتها كونه مسير باقي الموارد، دائماً ما تكون الأفضل من ناحية الأداء والإنتاج كمّاً ونوعاً وحتماً ستصل إلى الغاية الأساسية التي تسعى إليها.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- أبي محمد المزوق. (2017). دور جودة الحياة العمل في تعزيز إنهماك العمال في منظمات الرعاية الصحية دراسة ميدانية في بعض المستشفيات الخاصة في محافظة دمشق. دمشق، الجامعة الافتراضية السورية.
- أحمد بطاح. (2006). قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، دار الشروق. عمان، الأردن: دار الشروق.
- أحمد كريم الهبارنة. (2019). القيادة التحويلية وأثرها في الأداء الإستراتيجي: الدور المعدل لجودة حياة العمل. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- أحمد محمد الدمراش. (2018). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.
- أسامة زيد البلبيسي. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- أسعد أحمد محمد عكاشة. (2008). أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات Paltel في فلسطين. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- أفراح محمد علي سعد الحربي. (أيار، 2022). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة. المجلة العربية للنشر العلمي(43).
- المركز الديمقراطي العربي. (2020). مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث(07).
- تغريد حمد الهداب، و عبد الملك طاهر المغلاني. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحتراف الوظيفي دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، 40(03).
- جماعة من كبار اللغويين العرب. (د س ن). المعجم العربي الأساسي. د ب ن: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
- حدة سلطاني. (د س). دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية في المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة عمر بن الخطاب قالمة. أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في اقتصاد وتسيير المؤسسة. أم البواقي، قسم العلوم الاقتصادية جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- حسين حريم. (2013). إدارة الموارد البشرية: إطار متكامل. عمان، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- حياة خروف. (2006/2005). تصورات العمل لدى إدارات الهيئة الوسطي والعمال المنفذين دراسة ميدانية مقارنة بين مؤسسة إنتاجية وخدماتية. عناية، قسم علم النفس، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باجي مختار: رسالة ماجستير شعبة علم النفس العمل والتنظيم.
- سحراء أنور حسين. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: دراسة إستطلاعية تحليلية لأداء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني المعهد الطبي التقني المنصور. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية(36).
- سعد زناد دروش، و مصطفى أحمد مصطفى. (2018). إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة، جامعة الدول العربية.
- سعد سلمان المشهداني. (2019). منهجية البحث العلمي. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

- سعيد سمير أبو جليلة. (2018). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- سلمية بوزيد. (2020). جودة الحياة الوظيفية كأساس للتغيير التنظيمي. (جامعة محمد خيضر، المحرر) مجلة آفاق علمية، 12 (05).
- سمر سعيد البياري. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإلتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية. غزة، الجامعة الإسلامية.
- سناء جبيرات. (2019). الأداء البشري في منظمات الأعمال. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- سيد محمد جاد الرب. (2008). جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات. مراجع إدارة الأعمال. الإسماعلية، كلية التجارة جامعة قناة السويس، مصر.
- شهاب أحمد خضر، و محمود أمين البشغالي. (2015). إختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي: دراسة تطبيقية لآراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات دهوك. (قسم الإدارة القانونية، المحرر) المجلة العربية للإدارة، 35 (01).
- صالح سالم الخنفي. (2019). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، 03 (02).
- عادل بومجان، جوهرة أقطي، و خالد الوافي. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا. (جامعة محمد خيضر، المحرر) مجلة العلوم الإنسانية، 18 (02).
- عائشة بنت أحمد الحسيني، و شذا بنت عبد المحسن الخيال. (جانفي، 2013). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز. (جامعة الأزهر، المحرر) المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة (10).
- عبد الحليم مزغيش. (2011). تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 01.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي. (كلية التجارة جامعة الزقازيق، المحرر) مجلة الدراسات والبحوث التجارية (02).
- عبد الرزاق بن علي، و هدى شهيد. (2019). مسببات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة "الساورة للإسمنت" ببشار. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، 22 (02).
- عبد الفتاح بوخمخ، و عز الدين هروم. (2010). تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشري في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات. (كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، المحرر) مجلة الاقتصاد والمجتمع (06).
- عبد الكريم بن خالد. (2017). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي: دراسة ميدانية بمؤسسة إستشفائية. رسالة دكتوراه في العلوم في علم النفس العمل وتنظيم. جامعة وهران 02، الجزائر.
- عبد الكريم بن خالد، و مبارك بوحفص. (سبتمبر، 2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية (20).
- عبد الله عبد الخالق الطيب. (2019). أثر جودة الحياة الوظيفية في ترقية الأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة إفريقيا العالمية. مجلة الأندلس، 05 (18).

- عتيقة حرارية، و زينة بوساق. (2018). جودة الحياة الوظيفية ودورها في الإستغراق الوظيفي. مجلة هيروودت(08).
- عذاري سعود الهاجري. (2011). أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين: دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت. رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- عزة جلال مصطفى نصر. (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم. مجلة الإدارة التربوية (26).
- عقون شراق، و لقمان بوخدوني. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري نظرة عامة. مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، 05(02).
- عمار بوحوش. (2019). منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. برلين، ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية.
- عمار حداد، شرف الدين زديرة، و محمد الأمين عسول. (2020). تحليل علاقة أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى تطبيق مشروع المؤسسة الصحية حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قليس ولاية خنشلة. مجلة الاقتصاد الصناعي، 10(02).
- عمر محمد دزة. (2008). العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية المعاصرة. عين شمس: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
- فاطمة دحماني . (2015/2014). الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين عند موظفي مديرية أملاك الدولة بمنطقة تامنغست، الجزائر، فسم علم النفس التربية والارطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر2، : رسالة ماجستير في علم النفس والموارد البشري.
- فريد راهم. (2016). المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على شركة مناجم الفوسفات. مجلة الحقيقة(42).
- كمال بو الشرش. (2015). الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية. عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- لخضر بوخاتم. (جوان، 2021). القدرات الإستراتيجية الإدارية ودورها في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مديرية شركة مناجم الفوسفات. (مخبر الاقتصاد الرقمي، المحرر) مجلة الإبداع، 11(01).
- مجيد الكرخي. (2015). مؤشرات الأداء الرئيسية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- محمد سعيد عبد المطلب هلال. (سبتمبر، 2016). دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعتي كورنيل الأمريكية وتورنتو الكندية. مجلة الإدارة التربوية(10).
- محمد إسماعيل إسماعيل أبو عودة. (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال . غزة، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- محمد عاطف الجمال. (2019). جودة حياة العمل والمسار الوظيفي. ب ب ن: ب د ن.
- محمود بوقطب. (2014). التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية. مذكرة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل. بسكرة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، الجزائر.
- مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمنت. (جوان، 2015). مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات(05).
- مرتضى الحسين الزبيدي. (1994). تاج العروس من جواهر القاموس (المجلد 7). الكويت: مطبعة حكومة الكويت.

- مصطفى علي علي البساطي. (2021). أثر التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببورسعيد. قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- مصطفى يوسف. (2016). *إدارة الأداء*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- نادية عيشور. (2017). *منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية*. قسنطينة: مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع.
- نهاد عبد الرحمن الشنطي. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل: دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان. رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد. جامعة الأقصى، فلسطين.
- نوال شنافي. (2021). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الإلتزام التنظيمي. *مجلة البحوث والدراسات التجارية*، 05(01).
- هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد. (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- هدى صالح الشميمري. (2022). جودة حياة العمل وعلاقتها بالإستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة السعودية. (إدارة البحوث والنشر العلمي، المحرر) *المجلة العلمية*، 38(04).
- هدى محمد عبد العال محمد. (2021). الدور المعدل للمشاركة في إتخاذ القرار في العلاقة بين جودة حياة العمل والتمكين الإداري. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 22(04).
- وليد بشيشي، و سليم مجلخ. (2018). جودة حياة العمل وأثرها على إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية. المؤتمر العلمي الوطني السابع حول تطوير ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر: دراسة تطبيقية على مجموعة من الجامعات الجزائرية. جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله.

ثانيا: الكتب باللغة الإنجليزية

- Ahmed, h. K. (2018). Quality work life and its impact on developing the managerial skills ingovernmental organizations. *internationaljournal of management and applied science*, 4(7).
- Brower, M. (1988). *Starting labor-management quality of work life programs*. Washington, USA: Bureau of labor management relations and cooperative programs.
- Shyam, S. (2013). *Quality of Work life a comperhensive stady*. Toronto, Canada: Canadian Academic Publishing.
- Takahashi, T., Ftago, M., Liu, X., Shimazu, A., Tanaka, K., & Takaya, M. (2013, March). Effects on employees of controlling working hours and working schedules Qup Med. 63(2).
- Waltron, R. (1974). QWL Indicators, Prospects and problems. *Studies in personnel psychology*.

الملاحق

الملحق رقم (01): ترخيص بالزيارة الميدانية

جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

الرقم المرجعي: 8/ق.ع.ا/2023

إلى السيد: مهدي بن حجاج

التسبيح Tifib بسكرة

الموضوع: ترخيص بزيارة ميدانية

نتقدم بسيادتكم المحترمة بهذه الرسالة المتضمنة الموافقة على إجراء بحث ميداني/تربص ميداني حول:

جودة الحياة الوطنية ودورها في تحسين أداء العاملين

وذلك ابتداء من: (المدة لا تتجاوز 03 أيام) 20 أفريل 2023 إلى 26/25 أفريل 2023

للحظية الآتية أسماهم:

براهيم ليلي

أبراهيم حاجر

إشراف الأستاذة: عزة ترساميك

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2023/04/17

نائب رئيس القسم

مسؤول الشعبة

مسؤول لجنة التكوين في الدكتوراه الطور الثالث شعبة علم الاجتماع أ.د/ بسن فحسة سعامة

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الشعبة	الأساتذة	الرقم
بسكرة	علم الاجتماع	حليلو نبيل	01
بسكرة	علم الاجتماع	بشقة سميرة	02
بسكرة	علم الاجتماع	مشري سميرة	03

المصدر: من إعداد الطالبتين

الملحق رقم (03): استبيان التحكيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

القطب الجامعي - شتمة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

استبيان الدراسة حول:

جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين
دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية TIFIB - بسكرة -

الأستاذ (ة): الدكتور (ة) المحترم (ة)

الاسم: اللقب:

تحية تقدير واحترام:

تقوم الطالبتان بإجراء دراسة حول موضوع جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، لذا قمنا بإعداد وبناء إستبيان لأبعاد متغيرين.

نرجو منكم التكرم بإبداء آراءكم السديدة وتقديم مقترحاتكم فيما يخص عبارات هذا الإستبيان لتحقيق هدف الدراسة، كما تحيطكم علما بأن الإجابة على الفقرات هي (دائما، غالبا، نادرا، أبدا).

لكم خالص الشكر

الموسم الجامعي: 2022 - 2023

أولاً: البيانات الشخصية

1. العمر:
2. المؤهل العلمي:
3. المستوى الوظيفي:
4. سنوات الخبرة:

ثانياً: محور جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين

البيد	المؤشر	الرقم	العبارات	رأي المحكم		
				يثبت	يغير	يلغى
البعد التحفيزي ونوعية العمل المنجز	العمل التشاركي والالتقان	01	إنجاز عمل بدقة وإتقان تشجعنا المؤسسة على العمل التشاركي			
		02	تحفزني مؤسستي عن طريق العمل كفرق من أجل أداء متقن			
		03	يحرص رئيسي على تحفيزي بالعمل التعاوني لإشراك مهاراتي وتبادل خبراتنا			
		04	من أجل إنجاز عمل متكامل تثير مؤسستي طاقتي بالتفاعل الجماعي			
		05	تدرك مؤسستي أن التعاون والتشارك يخلق بيئة عالية من التحفيز			
	المكافآت والإبداع	06	يحسن العمل الجماعي من معنوياتي ومن جودة العمل.			
		07	تكافئني مؤسستي وتحفزني من أجل أداء متميز			
		08	يكرمني رئيسي بشهادات تقديرية تقديراً لإبداعي وإبتكاري			
		09	يدرك رئيسي أن الإعتراف بمجهوداتي يعزز من قدراتي الإبداعية ويزيد من دافعيته نحو العمل.			
		10	تحفزني مؤسستي على الإبداع في العمل وتثير ذلك بالمكافآت المالية			
البعد التنظيمي والتزام العاملين	المسارحة في القرار واتخاذ الفرد	11	يأخذ رئيسي مقترحاتي بعين الاعتبار كوني جزءاً من المؤسسة			
		12	يشجعني رئيسي على التعبير عن رأيي، ويشعرنني ذلك بالانتماء			
		13	تعزز مشاركتي في اتخاذ قرار من اندماجي في المؤسسة			
		14	تقدمي لأفكار جديدة يزيد من قوة ارتباطي بعملتي			
		15	استمراري في التخطيط للأهداف ينمي ولائي تجاه المؤسسة			
	البيئة التنظيمية والقيام بأعمال أكثر من المطلوب	16	يحرص رئيسي على توفير بيئة عمل ملائمة			
		17	توفر لي مؤسستي وسائل عمل تساعدني على إنجاز عدة مهام في وقت قصير			
		18	تتيح لي ظروف العمل الجيدة المساهمة في أنشطة متعددة			
		19	يعمل النظام الداخلي للمؤسسة على تطبيق معايير الأمن والسلامة			
		20	تشجعني قيم المؤسسة على التطوع في العمل لساعات أكثر			

رأي المحكم	العبارة	الرقم	المؤشر	البعد
	تدعم مؤسستي نظام الترقية	21	الترقى الوظيفي والكفاءة	البعد الوظيفي وكمية العمل المنجز
	تدرك مؤسستي أن ترقيتي ترفع من مسؤولياتي تجاه الظروف الصعبة	22		
	حصلت على منصب أكبر يطور من قدراتي في الاستغلال الأمثل للموارد والعقلاني	23		
	انتقالي إلى مستوى تنظيمي أعلى يزيد من إنجازاتي العملية	24		
	احصل على الترقية نتيجة لكفائتي في العمل	25		
	تحرص مؤسستي على تحسين أدائي بإشراكي في دورات تدريبية	26	التدريب وسرعة الأداء	
	تتوقف سرعة العمل الذي أنجزه على البرامج التعليمية المكثفة	27		
	ساهمت البرامج التدريبية في تطوير مهارتي وانفحاحي على تقنيات جديدة في العمل	28		
	تعود فعاليتي ودقتي في العمل إلى تدريبي المستمر	29		
	إنجازي لمهامي في وقت أقصر بكفاءة يعزى فضله للبرامج التدريبية	30		

وشكرا

الملحق رقم (04): استبيان الدراسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

القطب الجامعي - شتمة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل



استبيان الدراسة حول:

جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين
دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية TIFIB - بسكرة -

الأستاذة المشرفة:

- أ. د سامية عزيز

إعداد الطالبتين:

- هاجر إبراهيمي

- ليلي براهيمي

تحية تقدير واحترام؛

استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل نقوم بإجراء دراسة حول جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين، ولهذا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تم إعداده لغرض جمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بها.

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا الموضوع نرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على العبارات بشكل صريح وموضوعي بغية أن تساهموا معنا في الوصول إلى نتائج مثمرة في البحث ونحيطكم علمًا بأن إجاباتكم ستستخدم لغرض علمي فقط.

ملاحظة: ضع علامة (X) في المربع الذي يناسب قناعتك.

الموسم الجامعي: 2022 - 2023

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- المؤهل العلمي:
- 2- المستوى الوظيفي:
- 3- سنوات الخبرة:

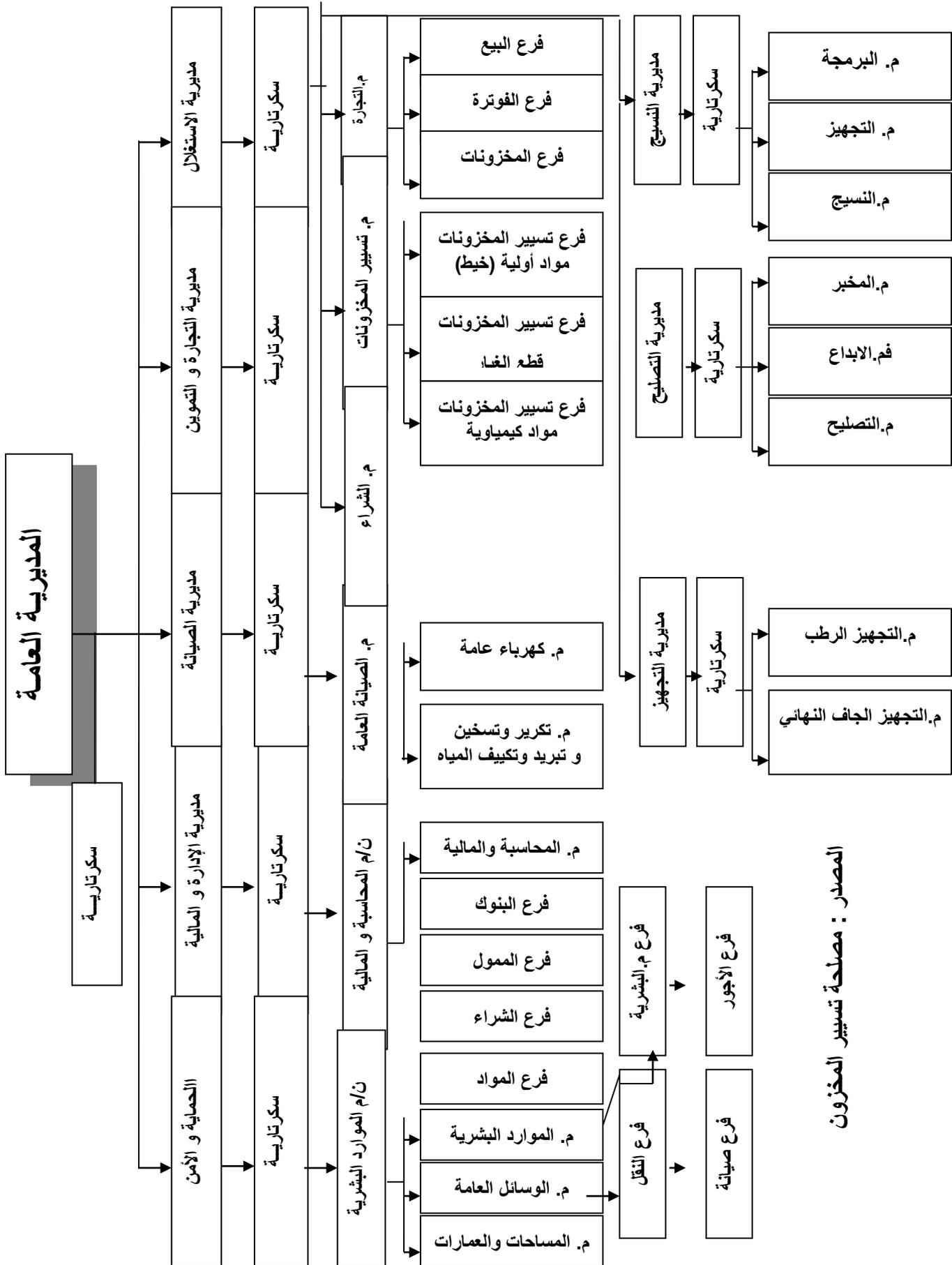
ثانياً: محور جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين

البيد	المؤشر	الرقم	العبارات	04	03	02	01
البيد التحفيزي ونوعية العمل المنجز	العمل التشاركي والاتقان	01	يشجعني رئيسي على العمل التشاركي				
		02	العمل مع مجموعة يحفزني على أداء متقن				
		03	يحرص رئيسي على تحفيزي، بالعمل التعاوني لإشراك مهاراتنا وتبادل خبراتنا				
		04	اعمل بجدية وبضمير من أجل إتقان عملي				
		05	يرفع العمل الجماعي من معنوياتي ومن انجاز العمل بدقة				
	المكافآت والإبداع	06	يحفزني رئيسي من أجل أداء متميز				
		07	أحاول تنفيذ مهامتي بطريقة عصرية وسريعة				
		08	يدرك رئيسي أن الاعتراف بمجهودي يعزز من قدراتي الإبداعية ويزيد من دافعتي نحو العمل				
		09	يحفزني رئيسي على الإبداع في العمل ويشير ذلك بالمكافآت المالية				
		10	أحرص على طرح أفكار جديدة لإدارة وتسهيل العمل				
البيد التنظيمي والتزام العاملين	المشاركة في القرار واتخاذ الفرد	11	يأخذ رئيسي مقترحاتي بعين الاعتبار كوني جزءاً من المؤسسة				
		12	يشجعني رئيسي على التعبير عن رأيي، ويشعرنني ذلك بالانتماء				
		13	تعزز مشاركتي في اتخاذ قرار من تحملي للمسؤولية في المؤسسة				
		14	يأخذ رئيسي بأفكاري ويزيد ذلك من قوة ارتباطي بالعمل				
		15	التخطيط للأهداف مع رئيسي يُنمي ولائي تجاه المؤسسة				
	البيئة التنظيمية والقيام بأعمال أكثر من المطلوب	16	يحرص رئيسي على توفير بيئة عمل ملائمة لإنجاز العمل				
		17	توفر لي مؤسستي أدوات ووسائل عمل تساعدني على انجاز عدة مهام في وقت قصير				
		18	تتيح لي ظروف العمل الجيدة المساهمة في أنشطة عديدة واكتساب مهارات جديدة				
		19	يعمل النظام الداخلي لمؤسستي على تطبيق معايير الأمن والسلامة التي تساعدني على بذل جهد أكبر				

01	02	03	04	العبارات	الرقم	المؤشر	البعد
				تشجعتي البيئة التنظيمية على التطوع في العمل لساعات أكثر	20		
				تدعم مؤسستي نظام الترقية	21	الترقي الوظيفي والكفاءة	البعد الوظيفي وكمية العمل المنجز
				تعزز الترقية من مسؤوليتي تجاه الظروف الصعبة	22		
				حصلت على منصب أعلى يطور من قدراتي في الاستغلال العقلاني والأمثل للموارد	23		
				انتقالي إلى رتب عليا يرفع من سقف طموحاتي	24		
				احصل على الترقية في العمل بفضل جدارة وكفاءة أدائي	25		
				يحرص رئيسي على تحسين أدائي بإشراكي في دورات تدريبية	26	التدريب وسرعة الأداء	
				تساعدني عملية التدريب على تنفيذ المهام الموكلة لي بجهد اقل وموارد مادية بصفة عقلانية	27		
				ساهمت البرامج التدريبية في تطوير مهاراتي وانفتاحي على تقنيات جديدة في العمل	28		
				تعود فعاليتي ودقتي في العمل إلى التدريب المستمر	29		
				إنجازي لمهامي في وقت أقصر بكفاءة يُعزى فضله للبرامج التدريبية	30		

شكرا على تعاونكم

الملحق رقم (05): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة التجهيز والنسيج بسكرة



المصدر : مصلحة تسيير المخزون

الملحق رقم (06): صورة من المؤسسة محل الدراسة



الملحق رقم (07): صورة من المؤسسة محل الدراسة



الملحق رقم (08): صورة من المؤسسة محل الدراسة



الملحق رقم (09): صورة من المؤسسة محل الدراسة



الملحق رقم (10): صورة من المؤسسة محل الدراسة



الملحق رقم (11): صورة من المؤسسة محل الدراسة



الملحق رقم (12): صورة من المؤسسة محل الدراسة



الملحق رقم (13): إذن بإيداع مذكرة التخرج

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET
POPULAIRE
MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE MOHAMED KHIDER - BISKRA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES
Filier de sociologie



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - قطب شتمة
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع

إذن بإيداع مذكرة التخرج مستوى الماستر

اسم الأستاذ المشرف (ة): سامية عزيز

و بعد الاطلاع على مذكرة الطالب (ة) / الطالبين :

- ابراهيم هاجر
- براهيم ليلي

الموسومة بـ: جودة الحياة الوطنية ودورها في
تحسين أداء العاملين في المؤسسة الوطنية للصناعات
الاستراتيجية بسكرة

المقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظير و عمل ... تأكدنا من توفر الشروط
العلمية والمنهجية الموضوعية والشكلية، وأدنا له بإيداع المذكرة بصيغة PDF في قرص مضغوط
(CD) على مستوى مكتب شعبة علم الاجتماع.

بسكرة في: 05/06/2023

التوقيع:

الملحق رقم (14): تعهد خاص بالطلبة

2.4- نموذج رقم 2 (خاص بالطلبة)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مجلس الآداب والأخلاقيات الجامعية

تعهد خاص بالطلبة

أنا الموقع أدناه: الطالب/ة السيد/ة
مسجل (ة) بـ في
في المؤسسة:
.....

أصرح أنني قد اطلعت على الأحكام المتعلقة بحقوق وواجبات الطلاب على النحو
المنصوص عليه في ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية (نسخة 2020)، وألتزم باحترام
نصه وروحه بشكل صارم في الظروف جميعها.

حرر بـ 20.23/06/2020 في
.....

التوقيع



الملحق رقم (15): تعهد خاص بالطلبة

2.4- نموذج رقم 2 (خاص بالطلبة)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مجلس الآداب والأخلاقيات الجامعية

تعهد خاص بالطلبة

أنا الموقع أدناه:
مسجل (ة) بـ
في المؤسسة:

أصرح أنني قد اطّلت على الأحكام المتعلقة بحقوق وواجبات الطلاب على النحو
المتصوص عليه في ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية (نسخة 2020)، وألتزم باحترام
نصه وروحه بشكل صارم في الظروف جميعها.

حرر بـ 23/06/2020 في

التوقيع



الملحق رقم (16): تعهد بالنزاهة العلمية

2020 no 27
 *ملحق بالقرار رقم 1082 المؤرخ في
 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
 الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا المتعني أسفله،
 السيد(ة): السيد(ة)
 الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 20.86.20861 والصادرة بتاريخ: 2023-01-02
 المسجل(ة) بكلية / معهد
 والكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،
 عنوامة:
 أأجد العاطفة في المؤسسة الوطنية للبحوث والدراسات التطبيقية
 أصرح بشرفي أنني أتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية
 المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2023.06.05

توقيع المتعني (ة)

الملحق رقم (17): تعهد بالنزاهة العلمية

27 أيار 2020
 * ملحق بالقرار رقم 10822... المؤرخ في
 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي

نموذج التصريح الشرفي
 الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،
 السيد(ة): إبراهيم هاجيل الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب
 الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 20292707 والصادرة بتاريخ: 05.09.2018
 المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم جامعة قسنطينة قسم علم الاجتماع تنظيم و حمل
 والتكليف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،
 عنوانها: جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين
 بالمؤسسات الوطنية للصحة العامة المنسجمة
 أصرح بشرفي أنني أتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية
 المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2020.03.18.10.05.....

توقيع المعني (5)